

Số: ~~15~~/2022/QĐ-TNH

Hà Nội, ngày 12 tháng 03 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Điều chỉnh chỉ tiêu thu thập ý kiến khách hàng về chất lượng dịch vụ
Tại chuỗi khách sạn SOJO Hotels và Non-SOJO Hotels

TỔNG GIÁM ĐỐC

- Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Công ty CP Đầu tư và Quản lý khách sạn TNH;
- Căn cứ Quyết định số 100/2021/QĐ-TNH ngày 13/08/2021 về việc Ban hành chỉ tiêu thu thập ý kiến khách hàng;
- Xét đề nghị của Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ;

QUYẾT ĐỊNH

- Điều 1.** Ban hành bản điều chỉnh chỉ tiêu thu thập ý kiến khách hàng về chất lượng dịch vụ tại khách sạn chuỗi SOJO Hotels và Non-SOJO Hotels. (Chi tiết tại Phụ lục đính kèm)
- Điều 2.** Giao Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ TNH có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện, thường xuyên đánh giá và định kỳ rà soát quyết định này.
- Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ TNH, các Phòng, Ban, Đơn vị trực thuộc TNH và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- HĐQT (để báo cáo);
- Các Phòng/Ban/Đơn vị trực thuộc TNH (để thực hiện);
- Lưu: PPC-HC/Các đơn vị.



TỔNG GIÁM ĐỐC

NGUYỄN BÁ LUÂN





PHỤ LỤC 1

Chỉ tiêu thu thập ý kiến khách hàng

áp dụng cho khách sạn chuỗi SOJO Hotels và Non-SOJO Hotels

(Đính kèm theo Quyết định số 35./2022/QĐ-TNH ngày 12/03/2022)

1. Đối với khách sạn chuỗi SOJO Hotels:

1.1. Khách sạn đang hoạt động trên 03 tháng kể từ ngày khai trương chính thức:

- Ý kiến khách hàng cần thu thập hàng ngày bao gồm ý kiến từ nguồn khách đến lưu trú qua đêm và khách sử dụng dịch vụ tại JO247.
- Số ý kiến khách hàng cần thu thập của một tháng bằng tối thiểu 15% tổng số lượt phòng đến lưu trú qua đêm và lượt khách sử dụng tại JO247.

1.2. Khách sạn đang hoạt động dưới 03 tháng kể từ ngày khai trương chính thức:

- Không áp dụng chỉ tiêu phần trăm cụ thể bắt buộc đối với các khách sạn này.
- Sau 03 tháng kể từ ngày khai trương chính thức, áp dụng chỉ tiêu như ở Mục 1.1 tại phụ lục này.

2. Đối với khách sạn chuỗi Non-SOJO Hotels:

- Ý kiến khách hàng cần thu thập hàng ngày bao gồm ý kiến từ nguồn khách đến lưu trú qua đêm và nguồn khách sử dụng các dịch vụ khác tại khách sạn.
- Số ý kiến khách hàng cần thu thập của một tháng bằng tối thiểu 15% tổng số lượt phòng đến lưu trú qua đêm và số lượt khách sử dụng các dịch vụ khác tại khách sạn.



PHỤ LỤC 2

Tần suất rà soát và đánh giá tuân thủ theo Quyết định

(Đính kèm theo Quyết định số 35...../2022/QĐ-TNH..... ngày 12/03/2022)

1. Tần suất rà soát và đánh giá tuân thủ:

- Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ TNH có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện, rà soát kết quả và đánh giá tuân thủ theo quyết định này hàng tháng.

2. Phạm vi trách nhiệm:

- Giám đốc khách sạn có trách nhiệm cung cấp các dữ liệu liên quan đến Quyết định theo thời gian do Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ yêu cầu.
- Giám đốc khách sạn có trách nhiệm đảm bảo tỷ lệ tuân thủ theo Quyết định này đạt 100% hàng tháng.
- Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ ghi nhận lỗi tuân thủ hàng tháng với cơ sở không đạt tỷ lệ tuân thủ 100% theo Quyết định này.