

Số: 143 /2022/QĐ-TNH

Hà Nội, ngày 11 tháng 10 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành Quy trình Kiểm soát ý kiến khách hàng

TỔNG GIÁM ĐỐC

- Căn cứ Điều lệ và Quy chế Tổ chức và hoạt động của Công ty Cổ phần Đầu tư và Quản lý Khách sạn TNH (TNH);
- Căn cứ theo yêu cầu công việc của Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ;

QUYẾT ĐỊNH:

- Điều 1.** Ban hành Quy trình Kiểm soát ý kiến khách hàng.
- Điều 2.** Giao Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện, thường xuyên đánh giá và định kỳ rà soát quy trình này.
- Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ, các Khối, Phòng, Ban, đơn vị trực thuộc TNH và các tập thể, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quyết định này./.

Nơi nhận:

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



TỔNG GIÁM ĐỐC

NGUYỄN BÁ LUÂN



CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN TNH

Trụ sở chính: Tầng 21, Tháp A, 54A Nguyễn Chí Thanh, Phường Láng
Thượng, Quận Đống Đa, Hà Nội

Điện thoại: (+84.24) 3771 8989

QUY TRÌNH

KIỂM SOÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Hà Nội, Năm 2022

Mã số:

Lần BH:

Ngày BH:

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình Kiểm soát ý kiến khách hàng được xây dựng nhằm đáp ứng các mục đích sau:

- Quy định rõ các bước thực hiện kiểm soát ý kiến khách hàng của Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ (gọi tắt là Phòng KSCLDV và TT) đối với các đơn vị thuộc Công ty Cổ phần Đầu tư và Quản lý khách sạn TNH (gọi tắt là TNH) quản lý.
- Quy định trách nhiệm, quyền hạn của Phòng KSCLDV và TT trong công tác kiểm soát ý kiến khách hàng.
- Quy định trách nhiệm, quyền hạn của các đơn vị phối hợp, liên quan.
- Góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của TNH.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1 Áp dụng cho:

- Công ty TNH bao gồm các Khối, Phòng, Ban trực thuộc.
- Phòng KSCLDV và TT: Kiểm soát ý kiến khách hàng, kiểm soát chất lượng dịch vụ tại các khách sạn, khu nghỉ dưỡng thuộc công ty TNH quản lý.
- Ban Quản lý khách sạn, Khu nghỉ dưỡng/Văn phòng/TTTM... thuộc TNH quản lý.
- Cán bộ, công nhân viên thuộc các khách sạn, khu nghỉ dưỡng/Văn phòng/TTTM... thuộc TNH quản lý.

2.2 Trách nhiệm thực hiện:

2.2.1 Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ:

- Định kỳ rà soát ý kiến khách hàng tại các đơn vị vận hành thuộc TNH quản lý nhằm kiểm soát góp ý của khách hàng về chất lượng dịch vụ.
- Phân tích, tìm hiểu các sự vụ liên quan đến chất lượng dịch vụ nhằm tìm ra nguyên nhân vấn đề.
- Đề xuất, kiến nghị các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ (nếu có).
- Theo dõi tình trạng khắc phục lỗi dịch vụ của các đơn vị vận hành thuộc TNH quản lý.
- Theo dõi tần suất lặp lại các lỗi về chất lượng dịch vụ của các đơn vị vận hành thuộc TNH quản lý.

Mã số:

Lần BH: ...

Ngày BH:

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ

2.2.2 Trách nhiệm của các Khối, Phòng, Ban, Đơn vị vận hành thuộc TNH:

- Có trách nhiệm phối hợp cung cấp thông tin chính xác đến Phòng KSCLDV và TT về ý kiến của khách hàng, thông tin và lịch sử trải nghiệm của khách hàng nhằm làm rõ sự vụ.
- Các Khối, Phòng, Ban có trách nhiệm đề xuất ý kiến, giải pháp (nếu có) và tiến hành sửa đổi, bổ sung các quy định, tiêu chuẩn nhằm cải thiện CLDV.
- Các cán bộ quản lý tại các đơn vị vận hành thuộc TNH quản lý có trách nhiệm đơn đốc hoàn thành và báo cáo kết quả công việc theo khuyến nghị của Phòng KSCLDV và TT.

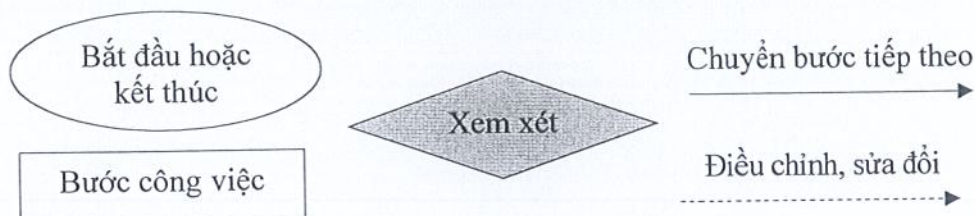
III. THUẬT NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT, KÝ HIỆU


3.1 Thuật ngữ và các từ viết tắt:

Trong Quy trình này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- Chất lượng dịch vụ (CLDV): Là mức độ thỏa mãn về các loại hình dịch vụ được vận hành cung cấp bởi các Giám Đốc khách sạn và nhà thầu cung cấp dịch vụ.
- Khối, Phòng, Ban (KPB): Là các đơn vị quản lý thuộc Head Office TNH.
- Đơn vị vận hành: Là các khách sạn cơ sở, khu nghỉ dưỡng thuộc TNH quản lý.
- Phòng KSCLDV và TT: Là đơn vị tổ chức, kiểm tra CLDV, kiểm soát tuân thủ.

3.2 Ký hiệu:



 : Thống nhất/thông qua, chuyển sang bước tiếp theo.

 : Không thống nhất/thông qua, yêu cầu điều chỉnh, bổ sung.

IV. QUY TRÌNH KIỂM SOÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Lưu đồ thực hiện	Đơn vị phụ trách	Đơn vị phối hợp	Bước	Mô tả
	Phòng KSCLDV và TT	Bộ phận CSKH, Phòng KSCLDV và TT	1	Sau khi nhận được báo cáo từ Bộ phận CSKH, Phòng KSCLDV và TT bắt đầu phân tích đánh giá dữ liệu khách hàng.
	Phòng KSCLDV và TT	Phòng KSCLDV và TT	2	Phòng KSCLDV và TT lập báo cáo phân tích ý kiến khách hàng dựa trên: nhóm vấn đề, đơn vị vận hành.
	Phòng KSCLDV và TT	Phòng KSCLDV và TT	3	<p>Tổng hợp, sàng lọc đánh giá liên quan đến CLDV:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo tần suất lặp lại lỗi dịch vụ: báo cáo được gửi đến Ban lãnh đạo theo tần suất: tháng, quý, năm. - Các sự vụ nghiêm trọng cần làm rõ và gửi báo cáo đến Ban lãnh đạo chi tiết theo tháng.

Mã số:

Lần BH: ...

Ngày BH:

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ

<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Phân tích sự vụ, đánh giá bước xử lý của đơn vị vận hành, đề xuất giải pháp, hình thức xử lý</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Phòng KSCLDV và TT</p>	<p>Đơn vị vận hành, KPB, Phòng KSCLDV và TT</p>	<p>4</p>	<p>Phòng KSCLDV và TT tiến hành phân tích sự vụ, tìm hiểu thêm các thông tin liên quan, đánh giá bước xử lý của đơn vị vận hành, đề xuất giải pháp nâng cao CLDV, xử lý tuân thủ (nếu cần thiết).</p> <p>Đơn vị vận hành phối hợp cung cấp thông tin.</p> <p>KPB đề xuất ý kiến nhằm cải thiện CLDV, điều chỉnh, bổ sung tiêu chuẩn, quy định (nếu cần thiết).</p>
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Theo dõi, cập nhật kết quả khắc phục</p> </div>	<p>Phòng KSCLDV và TT</p>	<p>Đơn vị vận hành, KPB, Phòng KSCLDV và TT</p>	<p>5</p>	<p>Phòng KSCLDV và TT theo dõi thời hạn và mức độ khắc phục của đơn vị vận hành.</p> <p>Các đơn vị vận hành thực hiện khắc phục và báo cáo với phòng KSCLDV và TT.</p> <p>Các KPB cập nhật kết quả điều chỉnh, bổ sung các quy định, tiêu chuẩn (nếu có).</p>

Mã số:

Lần BH: ...

Ngày BH:

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ

Diễn giải lưu đồ Quy trình Kiểm soát ý kiến khách hàng:

4.1 Bước 1:

4.1.1 Tiếp nhận báo cáo từ Bộ phận chăm sóc khách hàng

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: tiếp nhận báo cáo giao tiếp khách hàng từ bộ phận CSKH.
- Bộ phận CSKH: Có trách nhiệm cung cấp báo cáo giao tiếp khách hàng đúng hạn (lịch theo từng thời kỳ) đến phòng KSCLDV và TT.

4.1.2 Bắt đầu phân tích đánh giá dữ liệu khách hàng

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: Tiến hành phân tích đánh giá dữ liệu khách hàng dựa trên báo cáo giao tiếp khách hàng từ Bộ phận CSKH.
- Bộ phận CSKH: có trách nhiệm phối hợp, cung cấp các thông tin theo yêu cầu của Phòng KSCLDV và TT.

4.2 Bước 2: Lập báo cáo phân tích ý kiến khách hàng

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: Có trách nhiệm lập báo cáo phân tích ý kiến khách hàng dựa trên tiêu chí: nhóm vấn đề và đơn vị vận hành.

4.3 Bước 3: Tổng hợp, sàng lọc đánh giá liên quan CLDV

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: Có trách nhiệm tổng hợp các lỗi dịch vụ có tần suất lặp lại và gửi báo cáo đến Ban lãnh đạo theo tần suất tháng, quý, năm. Các sự vụ nghiêm trọng được làm rõ và gửi báo cáo chi tiết đến Ban lãnh đạo theo tháng.

4.4 Bước 4: Phân tích sự vụ, đánh giá bước xử lý của đơn vị vận hành, đề xuất giải pháp, hướng xử lý

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: có trách nhiệm phân tích sự vụ, tìm hiểu thêm các thông tin liên quan, đánh giá bước xử lý của cơ sở, đề xuất phương án khắc phục, giải

Mã số:

Lần BH: ...

Ngày BH:

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ

pháp nâng cao CLDV, đưa ra hình thức xử lý tuân thủ (nếu cần thiết) nhằm đảm bảo CLDV được cải thiện thông qua các sự vụ.

- Đơn vị vận hành: có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin, giải trình (nếu có) nhằm tìm hiểu rõ nguyên nhân của sự vụ và đưa ra giải pháp phù hợp.
- KPB TNH: hỗ trợ, đề xuất ý kiến nhằm cải thiện CLDV thông qua sự vụ, phối hợp cùng phòng KSCLDV và TT trong việc điều chỉnh, bổ sung các quy định, tiêu chuẩn (nếu cần thiết).

4.5 Bước 5: Theo dõi, cập nhật kết quả khắc phục

Nội dung chi tiết và trách nhiệm xử lý:

- Phòng KSCLDV và TT: Có trách nhiệm theo dõi tình trạng khắc phục của đơn vị vận hành (về thời hạn khắc phục và mức độ hoàn thành các hạng mục khắc phục).
- KPB TNH: Có trách nhiệm cập nhật kết quả thực hiện việc điều chỉnh, bổ sung các quy định, tiêu chuẩn (nếu có) đến Phòng KSCLDV và TT.
- Các đơn vị vận hành: Có trách nhiệm thực hiện khắc phục và gửi lại kết quả khắc phục theo thời hạn đã cam kết với Phòng KSCLDV và TT.



Mã số:

Lần BH: ...

Ngày BH:

Đơn vị soạn thảo: Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ