

Số: 139 /2022/QĐ-TGD

Hà Nội, ngày 27 tháng 8 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành tiêu chuẩn phân loại và kiểm soát đánh giá không hợp lệ
trên các hệ thống thu thập 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 đề xuất của Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ.


QUYẾT ĐỊNH:

- Điều 1.** Ban hành tiêu chuẩn phân loại và kiểm soát đánh giá không hợp lệ trên các hệ thống thu thập ý kiến khách hàng (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 thi hành kể từ ngày 1/7/2022, Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ TNH, các 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 Phòng/Ban/Đơn vị trực thuộc TNH (để thực hiện);
- Lưu: PPC-HC/Các đơn vị

TỔNG GIÁM ĐỐC 



NGUYỄN BÁ LUÂN

PHỤ LỤC 01**Tiêu chuẩn phân loại và kiểm soát đánh giá không hợp lệ
trên các hệ thống thu thập ý kiến khách hàng****1. Mục tiêu:**

Đưa ra tiêu chuẩn chung về việc phân loại và kiểm soát đánh giá không hợp lệ để sàng lọc ý kiến phản hồi của khách hàng trên các hệ thống thu thập ý kiến khách hàng (theo từng thời kỳ), phục vụ cho báo cáo điểm chất lượng dịch vụ tháng, quý và các báo cáo khác.

2. Quy mô

Tất cả các khách sạn, khu nghỉ dưỡng, đơn vị quản lý thương hiệu thương mại trực thuộc TNH quản lý.

3. Tiêu chuẩn phân loại đánh giá không hợp lệ:

Các đánh giá được phân loại là không hợp lệ khi thuộc những trường hợp sau đây:

- Đánh giá Test (theo quy chế ban hành của Ban Quản gia tận tâm)
- Đánh giá không xác định được cơ sở: Không có mã đặt phòng và không có tên cơ sở. Trong trường hợp cơ sở chứng minh được đánh giá thuộc cơ sở, cơ sở cần ghi chú đầy đủ thông tin khách hàng (mã đặt phòng, chặng ở).
- Đánh giá có số điểm phản hồi là 0 điểm.
- Đánh giá có cùng thông tin khách hàng có tần suất lặp lại dưới 2 phút. Chỉ công nhận đánh giá lần thứ 1 là đánh giá hợp lệ.
- Đánh giá có dữ liệu không xác định “undefined”.
- Đánh giá từ cán bộ nhân viên TNH được ghi nhận bởi Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ (CLDV&TT).
- Đánh giá được cơ sở chứng minh, giải trình là không hợp lệ và được Phòng Kiểm soát CLDV&TT chấp thuận.

4. Phạm vi trách nhiệm kiểm soát phân loại đánh giá không hợp lệ:

- Phòng Kiểm soát CLDV&TT có trách nhiệm gửi các trường hợp đánh giá được cơ sở giải trình là không hợp lệ và được Phòng Kiểm soát CLDV&TT chấp thuận đến Bộ phận Chăm sóc khách hàng (CSKH) định kỳ tuần, tháng, quý (nếu có).
- Bộ phận CSKH có trách nhiệm sàng lọc và loại bỏ các đánh giá không hợp lệ theo tiêu chuẩn tại mục 3 và thông báo đến các cơ sở.
- Bộ phận CSKH có trách nhiệm xác minh làm rõ các trường hợp Test trên hệ thống và đề xuất xử lý các trường hợp không tuân thủ theo quy chế đã ban hành.
- Phòng Kiểm soát CLDV&TT có trách nhiệm rà soát báo cáo từ Bộ phận CSKH và xử lý tuân thủ các trường hợp cung cấp sai số liệu.
- Phòng Kiểm soát CLDV&TT lập báo cáo định kỳ tháng, quý gửi Ban Tổng Giám Đốc và đơn vị đo lường (theo từng thời kỳ).
- Phòng Kiểm soát CLDV&TT có trách nhiệm hàng tháng lập biên bản xác nhận các đánh giá không hợp lệ có xác nhận của Bộ phận CSKH và Bộ phận Hệ thống thông minh theo phụ lục 02.

PHỤ LỤC 02
BIÊN BẢN XÁC NHẬN**V/v: Danh sách các đánh giá không hợp lệ**
trên các hệ thống thu thập ý kiến khách hàng tháng /2022

Vào hồi giờ phút, ngày tháng năm 2022.

Tại văn phòng TNH - tầng 21 - tòa nhà TNR Tower - 54A Nguyễn Chí Thanh, Đống Đa, Hà Nội.

Đại diện các bên:

A. Bộ phận Chăm sóc khách hàng

Ông/Bà:

B. Phòng Công nghệ thông tin

Ông/Bà:

C. Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ & Tuân thủ

Ông/Bà:

Đã làm việc và thống nhất ghi nhận những đánh giá trên hệ thống thu thập ý kiến khách hàng như sau:

Cơ sở	BGI	TBI	NDI	GHN	Tổng	Ghi chú
Đánh giá hợp lệ					0	
Đánh giá không hợp lệ					0	
Tổng số đánh giá ghi nhận trên hệ thống thu thập ý kiến khách hàng					0	

Danh sách những đánh giá không hợp lệ:

STT	Ngày đánh giá	Tháng	Kênh đánh giá	Cơ sở	Tên khách	Liên hệ	Số phòng	Ý kiến	Điểm	Ghi chú
1										
2										
3										
4										
5										

Phòng Kiểm soát Chất lượng
Dịch vụ & Tuân thủ
(Ký, ghi rõ họ tên)**Phòng Công nghệ thông tin**
(Ký, ghi rõ họ tên)**Bộ phận Chăm sóc**
khách hàng
(Ký, ghi rõ họ tên)