



MÔ TẢ QUÁ TRÌNH
XỬ LÝ Ý KIẾN/KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Mã hiệu: 05-QT/CL/HDCV/FIS

Lần ban hành/ sửa đổi: 1/2

Ngày hiệu lực: 15/05/2013

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG:

- ✓ Phòng ngừa những khiếu nại tiềm năng, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ.
- ✓ Xác định nguyên nhân, giải quyết thỏa đáng các phản hồi, khiếu nại của khách hàng được ghi nhận từ nhiều đường thông tin khác nhau của Khách hàng bên ngoài với FIS
- ✓ Phạm vi: Công ty TNHH Hệ thống Thông tin FPT

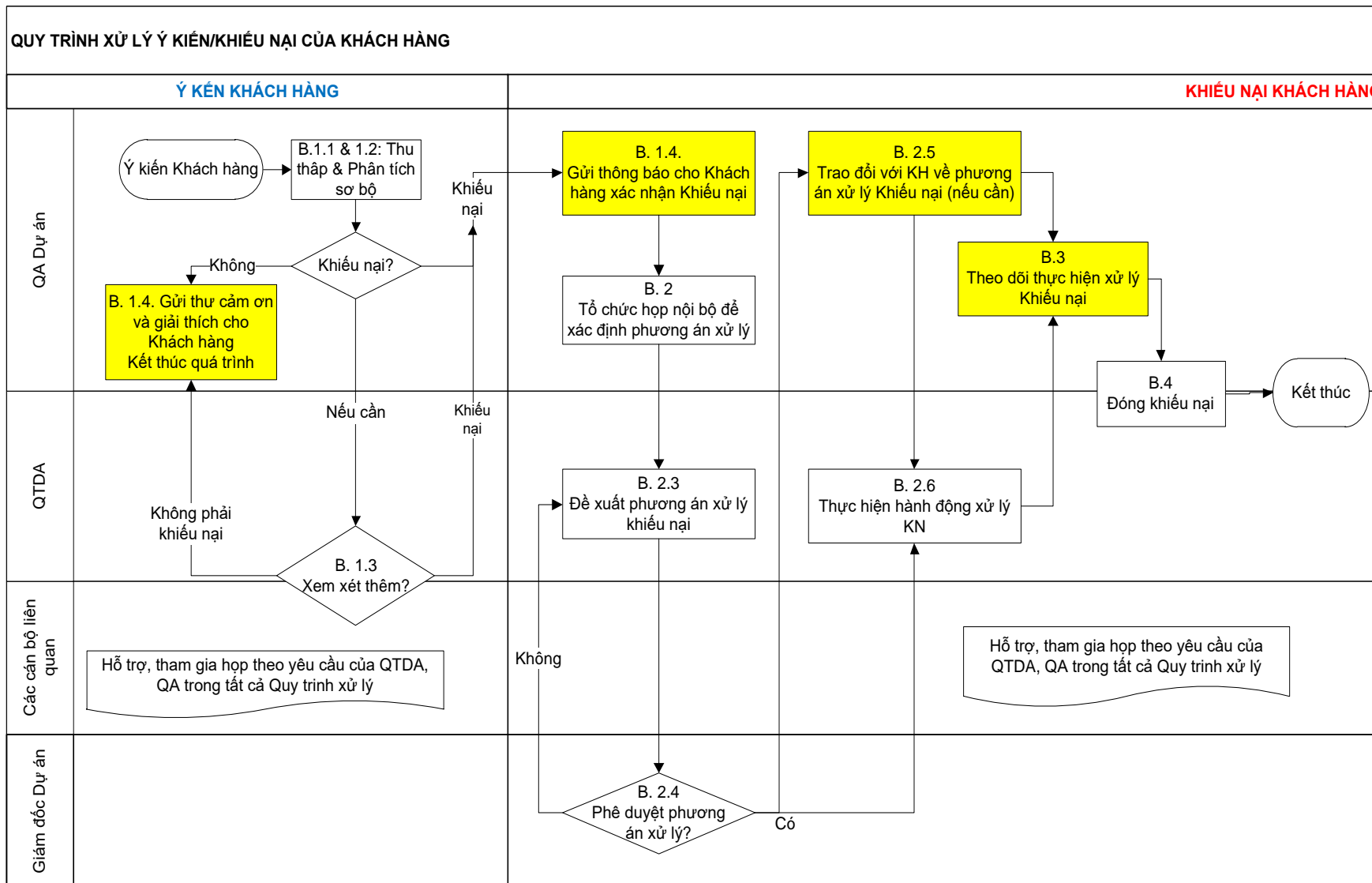
II. ĐỊNH NGHĨA:

- ✓ Ý kiến khách hàng (KH) là việc KH phản hồi về chất lượng sản phẩm, dịch vụ do FIS/FISx cung cấp thu thập được qua các kênh thông tin: văn bản; mail; đánh giá kết thúc dự án; đánh giá hài lòng cuối năm và qua việc QA dự án trực tiếp liên hệ với KH.
- ✓ Khiếu nại (KN) của KH là việc KH phản ánh sự không hài lòng về chất lượng sản phẩm, dịch vụ do FIS/FISx cung cấp theo phạm vi mà FIS cam kết bằng văn bản có xác nhận với KH.

III. YÊU CẦU CHUNG:

- ✓ Tất cả các CBNV của FIS đều có trách nhiệm nhận Ý kiến của KH và chuyển Ý kiến đó cho QA FIS.
- ✓ Trách nhiệm QA:
 - Trưởng ban QA chuyển thông tin cho QA dự án liên quan để xử lý.
 - QA Dự án: Chịu trách nhiệm xử lý các ý kiến khách hàng với sự hỗ trợ của các bên liên quan

IV. LƯU ĐỒ



V. THÔNG SỐ TỔNG HỢP

| <i>Thông số</i> | <i>Mô tả</i> | <i>Yêu cầu</i> |
|---------------------|--|---|
| Đầu vào | Ý kiến khách hàng | Ý kiến của KH được phân loại và xử lý Thông tin khiếu nại rõ ràng và chính xác |
| Đầu ra | Khiếu nại của KH được xử lý | KH hài lòng với kết quả xử lý |
| Chỉ tiêu đánh giá | Tỷ lệ khiếu nại được xử lý đúng hạn/ Tổng số khiếu nại được xử lý >= 80% | |
| Quá trình liên quan | Quá trình xem xét lãnh đạo Quá trình triển khai Dự án tích hợp, phần mềm, tư vấn QĐQT Xử lý khiếu nại khách hàng | |

VI. PHÂN ĐOẠN VÀ HOẠT ĐỘNG

Bước 1: Ghi nhận và phân tích sơ bộ ý kiến KH:

| Bước | Nội dung | Sản phẩm | Người thực hiện | Thời gian hoàn thành | Hướng dẫn chi tiết |
|-------------|---------------------------|------------------------|------------------------------|---|---|
| Bước 1.1 | Thu thập ý kiến KH | Ý kiến KH | QA Dự án | Ngay sau khi nhận được Ý kiến KH | <ul style="list-style-type: none"> Các ý kiến của KH cần được đưa về một dự án cụ thể. Khi nhận được ý kiến KH, QA dự án cập nhật ngay ý kiến đó vào file Ý kiến KH Lưu ý: Nếu QA dự án ghi nhận được ý kiến KH cho dự án khác (không phải do QA đó làm QA Dự án) hoặc của các dự án cũ thì QA ghi nhận được ý kiến KH cần gửi ngay Ý kiến ghi nhận được cho QA Dự án liên quan. |
| Bước 1.2 | Phân tích sơ bộ ý kiến KH | Ý kiến KH được xem xét | QA Dự án Cán bộ liên quan | 2 ngày làm việc kể từ khi nhận được ý kiến KH để phân tích sơ bộ | <ul style="list-style-type: none"> QA dự án có trách nhiệm thông báo cho các bên liên quan cùng xem xét sơ bộ ý kiến KH. Kết thúc việc Phân tích sơ bộ Ý kiến KH, các tình huống có thể xảy ra như sau: <ul style="list-style-type: none"> Với các Ý kiến cụ thể, rõ ràng: |

| | | | | | |
|----------|---|----------------------------------|---|---|--|
| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nếu là KN thì chuyển sang bước 2; ▪ Nếu không phải là KN: QA Dự án gửi thư giải thích và cảm ơn KH, đồng thời xem xét có cần thực hiện hành động phòng ngừa cho tổ chức không (ý kiến được đưa lên EISO và thực hiện quy trình xử lý như NX) <p style="text-align: center;">- Với các Ý kiến đánh giá không rõ ràng: QA dự án tổ chức xem xét thêm</p> |
| Bước 1.3 | Tổ chức xem xét thêm Ý kiến (nếu cần) | Ý kiến KH được phân tích sâu hơn | QA dự án tổ chức Các cán bộ liên quan tham gia họp | 2 ngày làm việc sau khi phân tích sơ bộ | <ul style="list-style-type: none"> - QA Dự án liên hệ với KH hoặc các bên liên quan trong nội bộ FIS để đưa ra kết luận Ý kiến đó có phải là KN hay không - Cập nhật tính chất của Ý kiến khách hàng vào file Ý kiến khách hàng. |
| Bước 1.4 | Phản hồi lần 1 thông tin cho Khách hàng | Công văn/ mail.. | QA dự án | Tối đa là 5 ngày làm việc kể từ khi nhận được ý kiến của Khách hàng. | <ul style="list-style-type: none"> - Nếu Ý kiến không phải là KN: QA Dự án gửi thư cảm ơn và giải thích cho KH. Sau đó QA dự án cần gọi điện hỏi xem khách hàng đã nhận được thư trả lời chưa, có hài lòng với câu trả lời (giải thích) đó không, có cần xử lý gì tiếp không... Quy trình kết thúc tại đây. - Nếu xác định Ý kiến là KN: QA Dự án gửi Công văn/mail thông báo cho KH về việc FIS ghi nhận Ý khiếu nại của KH và xử lý tiếp các bước phía sau. |

Bước 2: Tổ chức họp nội bộ và đưa ra phương án xử lý khiếu nại

| STT | Nội dung | Sản phẩm | Người thực hiện | Thời gian hoàn thành | Hướng dẫn chi tiết |
|----------|-----------------------------|---|-----------------|--|--------------------|
| Bước 2.1 | Nhập Khiếu nại lên hệ thống | Thông tin được cập nhật vào trang quản lý | QA Dự án | Ngay sau khi xác định ý kiến khách hàng là khiếu nại | |

| | | | | | |
|-----------------|---|----------------------------------|-----------------|---|---|
| <p>Bước 2.2</p> | <p>Tổ chức họp xem xét để đưa ra phương án xử lý Khiếu nại của KH</p> | | <p>QA Dự án</p> | <p>Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi phản hồi thông tin lần 1 cho Khách hàng.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Đối tượng tham gia họp: do QA Dự án xác định và mời họp, tuy nhiên trong trường hợp phản nản, khiếu nại của KH có liên quan đến yêu cầu Phạt hay Bồi thường do vi phạm hợp đồng thì cần mời Pháp chế tham gia cùng họp. - Kết quả buổi họp xem xét cần xác định rõ: <ul style="list-style-type: none"> o Nếu Ý kiến KH là KN thì cập nhật thông tin lên trang quản lý. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Phương hướng xử lý KN của KH: bao gồm các nội dung về hành động khắc phục, phòng ngừa, Cán bộ thực hiện các hành động đó và Hạn kết thúc việc thực hiện xử lý khiếu nại ❖ Phương án xử lý khiếu nại có cần gửi cho KH chấp thuận trước khi thực hiện hay không. o Nếu Ý kiến KH không phải là KN: Cần đưa ra được nội dung trả lời thỏa đáng để phản hồi lại KH. - Trong thời hạn nêu trên, nếu QA Org không tổ chức được buổi họp xem xét KN với các bên liên quan, vấn đề này cần được báo cáo lên Tổng giám đốc FISx để hỗ trợ xử lý. Trong 5 ngày tiếp theo, nếu vẫn chưa tổ chức được họp xem xét, Trưởng ban Đảm bảo chất lượng FIS sẽ báo cáo tình hình lên Tổng Giám đốc FIS để giải quyết. |
| <p>Bước 2.3</p> | <p>Đề xuất phương án xử lý khiếu nại</p> | <p>Phương án xử lý Khiếu nại</p> | <p>QTDA</p> | <p>Trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày phản hồi thông tin lần 1 cho Khách hàng</p> | |

| | | | | | |
|----------|---|---|----------------|--|--|
| Bước 2.4 | Phê duyệt phương án xử lý khiếu nại | Phương án xử lý Khiếu nại được phê duyệt | Giám đốc Dự án | Trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Phương án xử lý khiếu nại | |
| Bước 2.5 | Trao đổi với khách hàng về phương án Xử lý khiếu nại trước khi thực hiện (nếu cần) | Phương án xử lý Khiếu nại được gửi cho KH xem xét | QA Dự án | | <ul style="list-style-type: none"> - Hình thức trao đổi: Mail; Văn bản; Thư; .. - Chủ động thu nhận phản hồi của KH về Phương án xử lý khiếu nại đã gửi cho KH. - Nếu KH không đồng ý với phương án xử lý khiếu nại thì QA dự án kết hợp với QTDA phải làm việc với KH để lập lại Phương án xử lý khiếu nại. Quá trình này được thực hiện như việc lập 1 Phương án xử lý khiếu nại mới. |
| Bước 2.6 | Thực hiện các hành động xử lý khiếu nại | Khiếu nại của KH được xử lý | QTDA | | <ul style="list-style-type: none"> - Khi cần thì yêu cầu sự tham gia của các bên liên quan khác. |
| Bước 2.7 | Nhập phương án xử lý Khiếu nại, hạn đóng Khiếu nại lên Data Ý kiến KH và hệ thống theo dõi. | Data | QA Dự án | <p>1 ngày làm việc khi Phương án xử lý KN được duyệt</p> <p>1 ngày làm việc khi Khiếu nại được đóng.</p> | |

Bước 3: Theo dõi thực hiện xử lý Khiếu nại

| STT | Nội dung | Sản phẩm | Người thực hiện | Thời hạn hoàn thành | Hướng dẫn chi tiết |
|----------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|---|--|
| Bước 3.1 | Các cán bộ được phân công xử lý Khiếu nại cần thực hiện đầy đủ và đúng hạn các hành động đã đề ra trong phương | Phương án xử lý Khiếu nại được thực | Cán bộ được phân công xử lý khiếu nại | Đúng hạn trong phương án xử lý khiếu nại được | <ul style="list-style-type: none"> - QA dự án chịu trách nhiệm theo dõi, đốc thúc Cán bộ được phân công xử lý Khiếu nại lên kế hoạch và thực hiện |

| | | | | | |
|----------|---|-------------|----------|------------------------------------|--|
| | án xử lý khiếu nại | hiện | QA Dự án | duyet. | |
| Bước 3.2 | Lấy đánh giá của KH về việc thực hiện xử lý Khiếu nại (nếu cần) | Đánh giá KH | QA Dự án | 5 ngày sau khi khiếu nại được đóng | |

Bước 4: Đóng Khiếu nại

| Bước | Nội dung | Sản phẩm | Người thực hiện | Thời hạn hoàn thành | Hướng dẫn chi tiết |
|----------|--|---------------------------|-----------------|--|--|
| Bước 4.1 | Đóng khiếu nại và cập nhật thông tin vào file Ý kiến KH. | Khiếu nại được xử lý xong | QA Dự án | | <ul style="list-style-type: none"> - Đóng khiếu nại: sẽ đóng các hành động xử lý. Các hành động khắc phục cần thời gian dài hơn thì QA Dự án sẽ theo dõi tiếp, tuy nhiên định kỳ phải xem xét lại (tối thiểu 6 tháng xem xét các hành động khắc phục 1 lần) - Trong trường hợp không đóng được khiếu nại đúng hạn thì QA Dự án tiến hành xin gia hạn thời gian đóng KN. - Việc đóng KN cần lưu lại bằng chứng để hậu kiểm (hạng mục kiểm soát việc đóng KN; các hồ sơ; tài liệu;) |
| Bước 4.2 | Gửi thư thông báo cho KH về việc FIS đã xử lý xong các hành động khắc phục khiếu nại | Khiếu nại được xử lý xong | QA Dự án | Trong vòng 1 ngày sau khi KN được đóng thỏa đáng | <ul style="list-style-type: none"> - Thư gửi dưới hình thức <ul style="list-style-type: none"> o Văn bản (ký tươi của Trưởng ban FISQA/ Ban TGD đơn vị); o Mail: Gửi trước nội dung cho Trưởng ban FISQA và Cc thông tin cho QA phụ trách mảng để kiểm tra nội dung trước khi gửi |

VII. HƯỚNG DẪN CHI TIẾT:

1. Quy định về việc dùng Văn bản; Mail; Điện thoại trong việc phản hồi Ý kiến KH

| Hình thức ghi nhận Ý kiến KH | Hình thức phản hồi các Ý kiến của KH |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Phòng vấn/gặp gỡ trực tiếp | <ul style="list-style-type: none"> - Nếu cần ghi nhận các ý kiến của KH về để xem xét lại thì hình thức phản hồi sẽ là Văn bản/ Mail |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Các Ý kiến nhận được qua survey Dự án đóng hoặc survey Dự án cuối năm | <ul style="list-style-type: none"> - Nhận được Ý kiến bằng hình thức nào thì Phản hồi bằng hình thức đó |
| <ul style="list-style-type: none"> - Các ý kiến nhận được qua các kênh khác (Công văn của KH; Thông tin do Lãnh đạo, AM, ... cung cấp) | <ul style="list-style-type: none"> - Văn bản |
| | <p>Lưu ý:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các trường hợp cần phản hồi cho KH bằng Văn bản (Công văn; Thư...) yêu cầu cần có ký tươi của Trưởng ban FISQA/Ban TGD đơn vị. - Các trường hợp phản hồi cho Khách hàng bằng mail: yêu cầu gửi trước nội dung cho Trưởng ban FIS QA và CC cho QA Phụ trách mảng để xem xét nội dung trước khi gửi. |

2. Cơ chế báo cáo khi có vấn đề :

| Hoạt động | Cấp xử lý thứ nhất – Tổng giám đốc FISx | Cấp xử lý thứ hai – Tổng giám đốc FIS |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Các CB liên quan không tham gia họp xác định phương án xử lý KN theo yêu cầu của QA Dự án trong vòng 5 ngày kể từ ngày xác nhận Ý kiến KH đúng là KN. | <ul style="list-style-type: none"> - QA Dự án báo cáo lên Tổng Giám đốc FISx | <ul style="list-style-type: none"> - Trong vòng 5 ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày QA Dự án báo cáo vấn đề lên Tổng giám đốc FISx mà các CB liên quan vẫn không tham gia họp, Trưởng ban FISQA sẽ báo cáo vấn đề lên Tổng giám đốc FIS. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ được phân công không thực hiện các hành động khắc phục phòng ngừa để đóng KN. | <ul style="list-style-type: none"> - QA Dự án gia hạn đóng KN lần 1 và báo cáo Tổng Giám đốc FISx | <ul style="list-style-type: none"> - QA Dự án gia hạn đóng KN lần 2 và Trưởng ban FISQA báo cáo Tổng Giám đốc FIS. |

3. Thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa cho tổ chức:

- Định kỳ 6 tháng, QA tập hợp các khiếu nại của KH (nếu có) và gửi Đại diện lãnh đạo về chất lượng xem xét.
- Đại diện lãnh đạo về chất lượng căn cứ trên tình hình thực tế các khiếu nại mà đưa ra các hành động khắc phục và phòng ngừa thích hợp cho đơn vị nhằm giảm tối thiểu các khiếu nại của KH.

VIII. HỒ SƠ

| STT | Tên hồ sơ | Mã hiệu biểu mẫu | Người lập | Hình thức lưu | Người lưu trữ | Thời hạn lưu giữ (năm) | Mức độ quan trọng |
|------------|---|-------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------------------|--------------------------|
| 1. | File Ý kiến khách hàng | NA | QA Dự án | Soft | Database FIS | Theo bảng tài sản | Theo bảng tài sản |
| 2. | Danh sách khiếu nại của khách hàng | NA | QA Dự án | Soft | Database FIS | Theo bảng tài sản | Theo bảng tài sản |
| 3. | Bản yêu cầu hành động khắc phục/phòng ngừa | Form trên EISO | QA Dự án | Soft | Database FIS | Theo bảng tài sản | Theo bảng tài sản |
| 4. | Hồ sơ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa | Form trên EISO | Các cán bộ liên quan | Soft | Database FIS | Theo bảng tài sản | Theo bảng tài sản |
| 5. | Báo cáo đột xuất về hành động khắc phục và phòng ngừa | Form trên EISO | QA | Soft | QA | Theo bảng tài sản | Theo bảng tài sản |
| 6. | Báo cáo định kỳ về các hành động khắc phục và phòng ngừa | Form trên EISO | QA | Soft | QA | Theo bảng tài sản | Theo bảng tài sản |
| 7. | Các thông tin cảnh báo về tình hình/khả năng xuất hiện sự không phù hợp/không phù hợp tiềm năng | NA | QA | Soft | QA | Theo bảng tài sản | Theo bảng tài sản |

| Người duyệt | Người kiểm tra | Người lập |
|-------------------------|-----------------------|---------------------|
| Dương Dũng Triều | Phạm Thu Liên | Trần Thị Nga |