



QUÁ TRÌNH

XỬ LÝ PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG

I. MỤC ĐÍCH:

Giải quyết thoả đáng các phản hồi được ghi nhận từ nhiều đường thông tin khác nhau của khách hàng đối với FPT IS.

II. ĐỊNH NGHĨA:

1. Ý kiến khách hàng (KH) là việc KH phản hồi về chất lượng sản phẩm, dịch vụ của FPT IS 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 (cán bộ đảm bảo chất lượng) dự án trực tiếp liên hệ với KH.
2. Phản hồi của KH là việc KH phản ánh sự không hài lòng về chất lượng sản phẩm, dịch vụ do FPT IS cung cấp theo phạm vi mà FPT IS cam kết bằng văn bản có xác nhận với KH.

III. YÊU CẦU CHUNG:

Tất cả các CBNV của FPT IS đều có trách nhiệm nhận ý kiến của KH và chuyển ý kiến đó cho QA của FPT IS. Đội ngũ QA của FPT IS có trách nhiệm chuyển ý kiến khách hàng cho QA chịu trách nhiệm của dự án liên quan.

V. PHÂN ĐOẠN VÀ HOẠT ĐỘNG

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

STT	Nội dung	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian hoàn thành	Hướng dẫn chi tiết
1.	Thu thập ý kiến KH	Ý kiến KH	QA Dự án	Ngay sau khi nhận được ý kiến KH	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.
2.	Phân tích sơ bộ ý kiến KH	Ý kiến KH được xem xét	QA Dự án QA các đơn vị Cán bộ liên quan	Trong vòng 2 ngày làm việc kể từ khi nhận được ý kiến KH	<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: Nếu là phản hồi thì chuyển sang bước 2; Nếu không phải là phản hồi: QA dự án cùng các bên liên quan xem xét có cần thực hiện phòng ngừa cho tổ chức hay không? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nếu cần thực hiện hành động phòng ngừa: QA dự án đưa ý kiến đó lên hệ thống theo dõi khắc phục phòng ngừa của FPT IS và thực hiện quy trình xử lý ý kiến đó như 1 NC/NX. ▪ Nếu không cần thực hiện hành động phòng ngừa cho tổ chức: QA dự án gửi thư cảm ơn KH. ○ Với các ý kiến đánh giá không rõ ràng: chuyển sang bước 1.4

3.	Nhập thông tin phản hồi lên hệ thống theo dõi khắc phục phòng ngừa của FPT IS	Thông tin được nhập lên hệ thống theo dõi khắc phục phòng ngừa của FPT IS	QA dự án	Ngay sau khi xác định ý kiến KH là phản hồi	
4.	Thực hiện xem xét thêm			Trong vòng 2 ngày làm việc sau khi phân tích sơ bộ,	Với các ý kiến đánh giá không rõ ràng: QA dự án cần phải liên hệ với KH hoặc các bên liên quan trong nội bộ FPT IS để đưa ra kết luận ý kiến đó có phải là phản hồi hay không.

Kết quả xem xét các ý kiến của KH cần đạt được các kết quả sau:

- Kết luận ý kiến KH đó có đúng là phản hồi hay không? Nếu QA không xác định được thì cần làm việc với các cán bộ liên quan khác (Quản trị dự án, AM, lãnh đạo đơn vị ...) để đưa ra kết luận.
- Có hình thức phản hồi đầu tiên với KH:
 - 1. Nếu xác định ý kiến là phản hồi:** QA dự án gửi công văn/mail thông báo cho KH về việc FPT IS ghi nhận ý kiến KH để giải quyết như 1 phản hồi.
 - 2. Nếu ý kiến không phải là phản hồi:**
 1. Không cần xử lý gì thêm: QA dự án gửi thư cảm ơn và giải thích cho KH
 2. Cần có hành động phòng ngừa cho tổ chức: QA dự án gửi thư cảm ơn và giải thích cho KH, nội bộ FPT IS xử lý như một NX.

Bước 2: Tổ chức họp nội bộ và đưa ra phương án xử lý phản hồi

STT	Nội dung	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời gian hoàn thành	Hướng dẫn chi tiết
1.	Tổ chức họp xem xét và đưa ra phương án xử lý phản hồi của KH	Phương án xử lý phản hồi	QA đơn vị	Trong vòng 5 ngày kể từ ngày xác nhận ý kiến KH có khả năng là phản hồi.	<ul style="list-style-type: none"> • Đối tượng tham gia họp: do QA đơn vị xác định và mời họp. Trong trường hợp phân nân, phản hồi của KH có liên quan đến yêu cầu phạt hay bồi thường do vi phạm hợp đồng thì mời pháp chế tham gia cùng họp. • Kết quả buổi họp xem xét cần xác định rõ: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nếu ý kiến KH là phản hồi thì nhập lên hệ thống theo dõi khắc phục phòng ngừa của FPT IS và cần xác định được: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Phương hướng xử lý phản hồi 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 phản hồi. ▪ Phương án xử lý phản hồi có cần gửi cho KH chấp thuận trước khi thực hiện hay không? ○ Nếu ý kiến KH không phải là phản hồi: Cần đưa ra được nội dung trả lời thỏa đáng để phản hồi lại KH.
2.	Gửi phương án xử lý phản hồi cho KH xem xét trước khi thực hiện (nếu cần)	Phương án xử lý phản hồi được gửi cho KH xem xét	QA dự án		<ul style="list-style-type: none"> • Gửi phương án xử lý phản hồi cho KH xác nhận các hành động khắc phục – phòng ngừa (Mail; Văn bản; Thư). • Chủ động thu nhận phản hồi của KH về phương án xử lý phản hồi đã gửi cho KH. • Nếu KH không đồng ý với phương án xử lý phản hồi thì QA dự án kết hợp với cán bộ xử lý phản hồi phải làm việc với KH

					để lập lại phương án xử lý phản hồi. Quá trình này được thực hiện như việc lập 1 phương án xử lý phản hồi mới.
3.	Nhập phương án xử lý phản hồi, hạn đóng phản hồi lên file dữ liệu ý kiến KH và hệ thống theo dõi khắc phục phòng ngừa của FPT IS.	File dữ liệu và hệ thống theo dõi khắc phục phòng ngừa của FPT IS	QA dự án		<p>Lưu ý nhập phương án xử lý phản hồi lên hệ thống theo dõi khắc phục phòng ngừa của FPT IS như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Phần Mô tả phản hồi; Nguyên nhân; Tác động: quy trình như xác định NC ○ Hành động khắc phục: sẽ điền thông tin của hành động xử lý phản hồi. ○ Hành động phòng ngừa: sẽ điền thông tin của hành động khắc phục phản hồi.
<p>Lưu ý: Trong thời hạn nêu trên, nếu QA đơn vị không tổ chức được buổi họp xem xét phản hồi với các bên liên quan, vấn đề này cần được báo cáo lên Tổng giám đốc các công ty thành viên/chi nhánh/trung tâm trực thuộc FPT IS 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 FPT IS sẽ báo cáo tình hình lên Tổng Giám đốc FPT IS để giải quyết.</p>					

Bước 3: Theo dõi thực hiện xử lý phản hồi

STT	Nội dung	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Hướng dẫn chi tiết
1.	Các cán bộ được phân công xử lý phản hồi cần thực hiện đầy đủ và đúng hạn các hành động đã đề ra trong phương án xử lý phản hồi	Phương án xử lý phản hồi được thực hiện	Cán bộ được phân công xử lý phản hồi QA đơn vị QA dự án		<ul style="list-style-type: none"> QA dự án chịu trách nhiệm theo dõi, đốc thúc cán bộ được phân công xử lý phản hồi lên kế hoạch và thực hiện; thông tin cho QA đơn vị các vấn đề liên bộ phận để được hỗ trợ. QA đơn vị theo dõi, hỗ trợ thực hiện và nhắc nhở tiến độ hoàn thành xử lý phản hồi đúng hạn.
2.	Lấy đánh giá của KH về việc thực hiện xử lý phản hồi	Đánh giá KH	QA dự án		<ul style="list-style-type: none"> Đối với các trường hợp phương án xử lý phản hồi cần phải gửi cho KH xem xét trước khi thực hiện xử lý.

Bước 4: Đóng Phản hồi

STT	Nội dung	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Hướng dẫn chi tiết
1.	Đóng phản hồi trên hệ thống theo dõi khắc phục phòng ngừa của FPT IS và cập nhật thông tin vào file ý kiến KH.	Phản hồi được xử lý xong	QA đơn vị		<ul style="list-style-type: none"> Đóng phản hồi: sẽ đóng các hành động xử lý. Các hành động khắc phục cần thời gian dài hơn thì QA đơn vị 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 phản hồi đúng hạn thì QA đơn vị tiến hành xin gia hạn thời gian đóng phản hồi. Việc đóng phản hồi cần lưu lại bằng chứng để hậu kiểm (hạng mục kiểm soát việc đóng phản hồi, các hồ sơ, tài liệu....)
2.	Gửi thư thông báo cho KH về việc FPT IS đã xử lý xong các hành động khắc phục phản hồi		QA dự án	Trong vòng 1 ngày sau khi phản hồi được đóng thỏa đáng	<ul style="list-style-type: none"> Thư gửi dưới hình thức văn bản (Có ký nháy của QA đơn vị và ký tươi của Trưởng ban QA của FPT IS); Mail.

Bước 5: Hành động khắc phục phòng ngừa:

STT	Nội dung	Sản phẩm	Người thực hiện	Thời hạn hoàn thành	Hướng dẫn chi tiết
1.	Định kỳ 6 tháng, QA đơn vị tập hợp các phản hồi của KH (nếu có) và gửi đại diện lãnh đạo về chất lượng xem xét.	Báo cáo tổng hợp phản hồi của đơn vị	QA đơn vị	Kỳ sơ kết và tổng kết	Các phản hồi nên tổng kết theo KH, theo loại dự án
2.	Đại diện lãnh đạo về chất lượng căn cứ trên tình hình thực tế các phản hồi mà đưa ra các hành động khắc phục và phòng ngừa thích hợp cho đơn vị nhằm giảm tối thiểu các phản hồi của KH.	Các hành động khắc phục, phòng ngừa được thực hiện	Đại diện lãnh đạo về chất lượng	Kỳ sơ kết và tổng kết	