

1. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- ISO/IEC 17021-1:2015; ISO/TS 22003:2013; ISO/IEC 17065:2012;

2. PHẠM VI, MỤC ĐÍCH

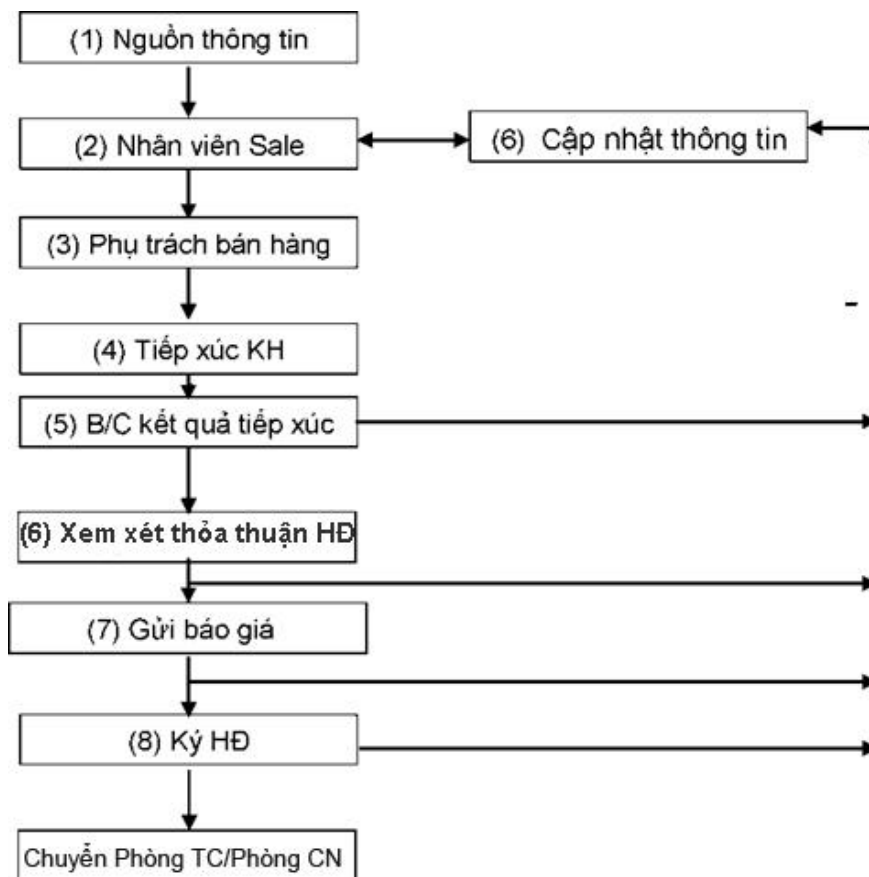
- Quy định trình tự tìm kiếm, chăm sóc Khách hàng khoa học và hợp lý nhằm thu hút thêm nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ của **VinaCert**.

3. TRÁCH NHIỆM

- Tiếp xúc với Khách hàng: Sale có trách nhiệm tiếp xúc với Khách hàng nhằm đi đến việc ký hợp đồng, kết hợp với Văn phòng chăm sóc khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ;
- Chăm sóc khách hàng: Văn phòng có trách nhiệm chính về chăm sóc khách hàng sau khi đã ký hợp đồng và trong thời gian sử dụng dịch vụ;
- Các Phòng, Ban trong **VinaCert** có trách nhiệm hỗ trợ, tư vấn cho Phòng Kinh doanh, Văn phòng trong hoạt động triển khai, chăm sóc và giám sát khách hàng;

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

4.1. Lưu đồ quy trình tìm kiếm khách hàng



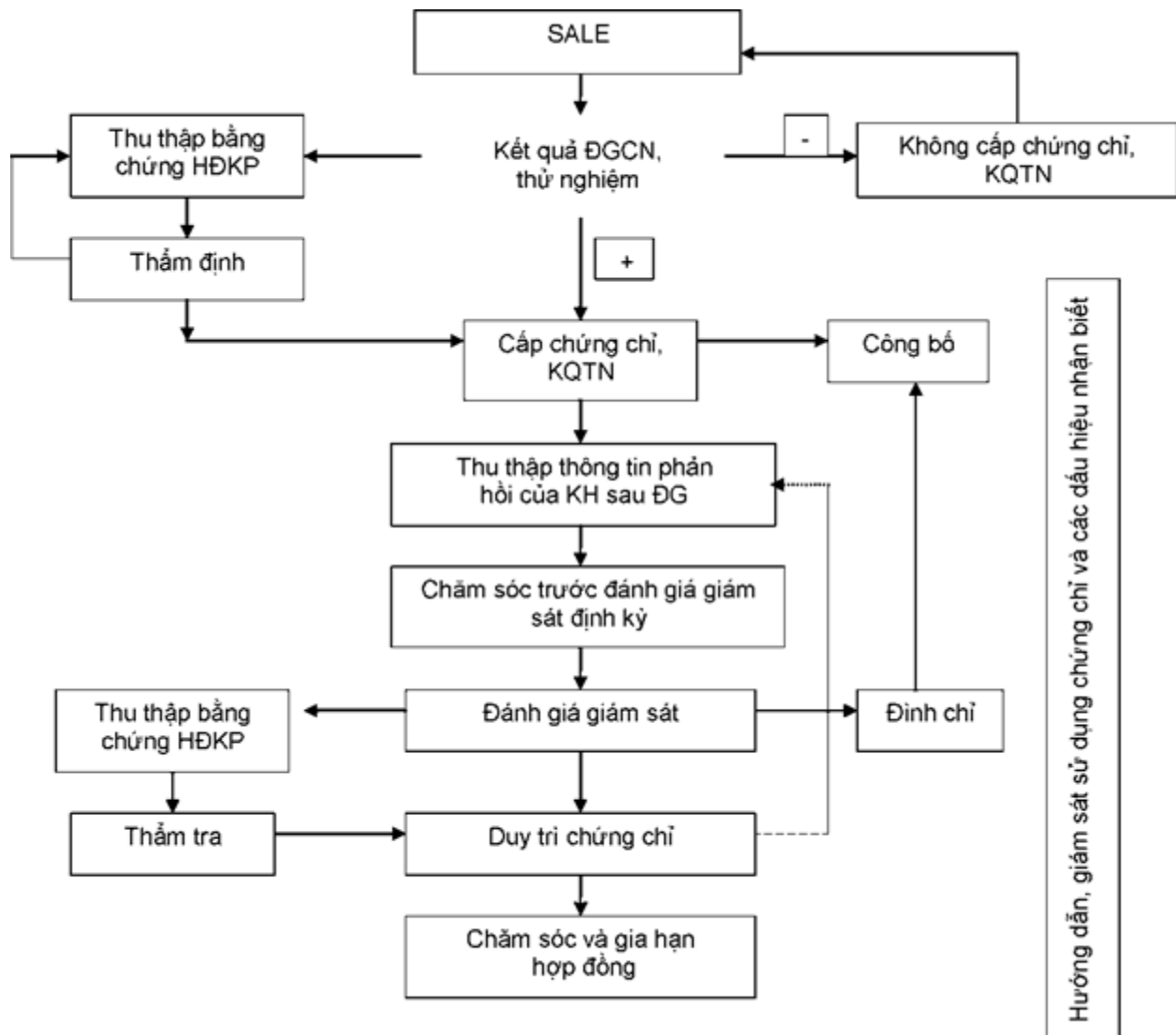
4.2 Mô tả công việc

TT	Nội dung	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, Biểu mẫu
1	<p>Nguồn thông tin:</p> <p>Mọi nhân viên có thông tin về khách hàng có nhu cầu sử dụng các dịch vụ của VinaCert đều có thể cung cấp thông tin tới phòng kinh doanh. Thông tin này bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông tin có nhu cầu; - Thiết lập một cuộc hẹn. 		Tất cả các nhân viên Thông tin bằng email hoặc điện thoại
2	<p>Nhân viên Sale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tự khai thác; - Cơ sở dữ liệu của Công ty; - Thông tin của các nhân viên khác đưa đến; - Sự phân công của Trưởng phòng kinh doanh. <p>Đề trao đổi với khách hàng nhằm thiết lập cuộc gặp, đồng thời cập nhật thông tin khách hàng vào phần mềm vicb.vinacert.vn.</p>	Cập nhật thông tin khách hàng vào phần mềm vicb.vinacert.vn khi nhận được thông tin	Nhân viên sale Thông tin trên phần mềm vicb.vinacert.vn
3	<p>Trưởng phòng kinh doanh (phụ trách bán hàng):</p> <p>Sau khi nhận yêu cầu tiếp xúc, phụ trách bán hàng lựa chọn nhân viên Phòng kinh doanh hoặc yêu cầu hỗ trợ từ các phòng ban nghiệp vụ: phòng chứng nhận, phòng thử nghiệm hoặc Lãnh đạo đi tiếp xúc khách hàng.</p>	Yêu cầu tiếp xúc khách hàng	Trưởng phòng kinh doanh Nhân viên sale Yêu cầu bằng email hoặc điện thoại
4	<p>Tiếp xúc Khách hàng:</p> <p>Sau khi nhận thông tin ban đầu về khách hàng và chi tiết thời điểm cuộc hẹn, nhân viên sale có trách nhiệm tìm hiểu thêm và chi tiết các thông tin liên quan của khách hàng đối với việc sử dụng dịch vụ của VinaCert và chủ động tiếp xúc nếu khách hàng đó thuộc dịch vụ được giao, nếu nằm ngoài dịch vụ được giao thì cần xin ý kiến trưởng bộ phận để phân công nhân sự phù hợp.</p> <p>Khuyến khích người đi tiếp xúc khách hàng đưa ngay báo giá dự kiến dịch vụ cho khách hàng, bản chính thức có thể chuyển sau.</p>	Thông tin hẹn khách hàng. Xin ý kiến nếu nằm ngoài dịch vụ của VinaCert	Nhân viên sale

5	<p>Báo cáo kết quả tiếp xúc:</p> <p>Người đi tiếp xúc có trách nhiệm nhập kết quả tiếp xúc khách hàng trên trường giao dịch tại vicb.vinacert.vn không quá 8h làm việc kể từ khi hoàn thiện giao dịch.</p>	Phần mềm vicb.vinacert.vn.	Thông tin đã nhập trên phần mềm
6	<p>Xem xét thỏa thuận hợp đồng</p> <p>Căn cứ vào báo cáo kết quả tiếp xúc, nhân viên Sale tiến hành xem xét thỏa thuận hợp đồng dựa trên các tiêu chí: Phạm vi chứng nhận có phù hợp với phạm vi công nhận của VinaCert không? Đối với khách hàng chứng nhận sản phẩm chưa có quy định riêng thì làm phiếu đề nghị viết quy định riêng trình Tổng Giám đốc giải quyết, sau khi có quy định riêng mới được ký hợp đồng.</p> <p>Xác định các điều kiện về: nhân lực, vật lực, thời gian của khách hàng có đáp ứng được các điều kiện đã ký kết?</p> <p>Xác định ngày công đánh giá chứng nhận tối thiểu, cỡ mẫu theo hướng dẫn, quy trình của các dịch vụ.</p> <p>Tham khảo PL-08-02 (Hướng dẫn thỏa thuận hợp đồng chứng nhận) và các quy trình V00-10, V00-11, V00-12; V00-13; V00-14; V00-17 của phòng chứng nhận</p> <p>Trường hợp đặc biệt, Sale lập các phiếu thông tin xem xét hợp đồng F00-08-01 và trao đổi với phòng chứng nhận trình Tổng Giám đốc xem xét phê duyệt ngày công đánh giá cho phù hợp.</p> <p>Hồ sơ xem xét được lưu trong file hồ sơ riêng của từng dự án tại phòng chứng nhận. Nếu hợp đồng thỏa mãn được các tiêu chí trên, Phòng kinh doanh thực hiện các công việc tiếp theo: gửi báo giá và ký hợp đồng. Trong trường hợp Hợp đồng không thỏa mãn các tiêu chí trên, Sale tiến hành đàm phán lại hợp đồng.</p>	Xác định phạm vi chứng nhận. Xác định điều kiện về nguồn lực của khách hàng.	<p>Tổng giám đốc</p> <p>Nhân viên sale</p> <p>V00-10</p> <p>V00-11</p> <p>V00-12</p> <p>V00-13</p> <p>V00-14</p> <p>V00-17</p> <p>F00-08-01</p> <p>PL-08-02</p>
7	<p>Gửi báo giá VinaCert</p> <p>Dựa trên kết quả xem xét hợp đồng, nhân viên Sale đưa ra giá trị của hợp đồng và in báo giá để gửi cho khách hàng tham khảo mẫu báo giá: PL-08-01.</p>	Kết quả xem xét thỏa thuận hợp đồng	<p>Nhân viên sale</p> <p>PL-08-01</p>
	<p>Ký hợp đồng</p> <p>Người tiếp xúc có trách nhiệm theo sát khách hàng cho đến khi ký kết hợp đồng. Tham khảo mẫu hợp đồng: F00-08-02</p> <p>Phòng tài chính kế toán lưu hợp đồng khách hàng đã ký để cập nhật hệ thống cơ sở dữ liệu.</p>	Lưu hợp đồng -> cập nhật cơ sở dữ liệu	<p>Tổng giám đốc</p> <p>Nhân viên sale</p> <p>F00-08-02</p> <p>F00-08-06</p>

8	<p>Văn phòng: Chăm sóc khách hàng sau khi nhận thông tin (F00-08-06).</p> <p>- Sau khi ký kết hợp đồng chứng nhận (kể cả chứng nhận mở rộng, chuyển đổi, đánh giá lại), khách hàng hoặc nhân viên sale chuyển bản Đăng ký chứng nhận của khách hàng cho phòng chứng nhận. Hình thức gửi đăng ký có thể bao gồm:</p> <p>+ Gửi bản chính qua đường bưu điện hoặc bản fax (Giấy đăng ký phải có chữ ký xác nhận của người đại diện của khách hàng);</p> <p>+ Gửi Giấy đăng ký qua email (đính kèm bản word, không cần ký xác nhận).</p> <p>Lưu ý: Phòng kinh doanh phải yêu cầu khách hàng cung cấp đủ tài liệu đính kèm được nêu trong Đăng ký chứng nhận. (Đối với trường hợp khách hàng thuê cơ sở gia công sản phẩm, nhân viên phòng kinh doanh phải yêu cầu khách hàng bổ sung thêm Hợp đồng thuê gia công).</p>		
9	<p>Đăng ký chứng nhận</p> <p>Sale đề nghị Khách hàng hoàn thiện bản đăng ký chứng nhận và chuyển phòng chứng nhận</p>	<p>Hoàn thiện bảng đăng ký chứng nhận</p>	<p>Nhân viên sale</p> <p>F00-10-01</p> <p>F00-11-01</p> <p>F00-12-01</p> <p>F00-13-01</p> <p>F00-14-01</p>

4.3 Lưu đồ chăm sóc, giám sát khách hàng



4.4 Diễn giải lưu đồ chăm sóc, giám sát khách hàng

TT	Nội dung	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, Biểu mẫu
1	Giữ liên lạc liên tục với khách hàng trước, trong và sau quá trình sử dụng dịch vụ.		Nhân viên sale.
2	Kết quả đánh giá chứng nhận, thử nghiệm của khách hàng bao gồm: 1. Cấp chứng chỉ: Thực hiện việc cấp chứng chỉ nếu không có một NC nào được phát hiện trong quá trình đánh giá. Chuyển chứng chỉ tới khách hàng và công bố.	Kết quả đánh giá chứng nhận	Nhân viên sale Phòng chứng nhận

	<p>- Sale có trách nhiệm thông báo và kết hợp phòng tài chính kế toán chuyển chứng chỉ, kết quả thử nghiệm cho khách hàng khi nhận được từ các phòng nghiệp vụ có liên quan.</p> <p>2. Không cấp chứng chỉ:</p> <p>Trong trường hợp hệ thống của khách hàng vi phạm nghiêm trọng các yêu cầu tiêu chuẩn.</p>		
3	<p>Hướng dẫn, giám sát sử dụng chứng chỉ và các dấu hiệu nhận biết</p> <p>Sau khi chứng chỉ được cấp, nhân viên phòng chứng nhận và Sale chịu trách nhiệm hướng dẫn, giám sát sử dụng chứng chỉ và các dấu hiệu nhận biết.</p>		<p>Nhân viên sale</p> <p>Phòng chứng nhận</p>
4	<p>Thu thập thông tin phản hồi của khách hàng sau sử dụng dịch vụ</p> <p>- Văn phòng chịu trách nhiệm chính, Sale hỗ trợ trong việc thu thập ý kiến của khách hàng, việc này được thực hiện bằng nhiều hình thức khác nhau: sử dụng biểu mẫu (F00-08-06), phản hồi qua đường dây nóng</p> <p>- Phân tích, tổng hợp các ý kiến của khách hàng</p> <p>- Đề ra các biện pháp xử lý nếu phát hiện thấy sự không thỏa mãn và những yêu cầu, kiến nghị từ phía khách hàng và trình lãnh đạo xem xét.</p> <p>Trong trường hợp khách hàng có khiếu nại, việc xử lý các khiếu nại sẽ tuân theo quy trình V00-09.</p>	<p>Kết quả giải quyết thông tin phản hồi của khách hàng</p>	<p>Tổng giám đốc</p> <p>Nhân viên sale</p> <p>Văn phòng</p> <p>F00-08-06</p> <p>V00-09</p>
5	<p>Chăm sóc trước đánh giá giám sát định kỳ:</p> <p>Việc tiếp xúc khách hàng được tiến hành trước quá trình đánh giá giám sát ít nhất 60 ngày nhằm hỗ trợ khách hàng hoàn thiện những điều kiện cần thiết cho quá trình đánh giá giám sát.</p> <p>Trưởng phòng kinh doanh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra nhân viên kinh doanh thực hiện theo đúng kế hoạch. Nếu phát hiện ra trường hợp không tuân thủ, trưởng phòng sẽ yêu cầu thực hiện thông qua phần mềm giao việc vicb.vinacert.vn (phần nội bộ)</p>	<p>Tiếp xúc khách hàng 60 ngày trước khi đánh giá. Kết quả thực hiện được thể hiện trên phần mềm quản lý vicb.vinacert.vn (Tên khách hàng, tình trạng khách hàng, người liên lạc, thời gian liên lạc, kết quả liên lạc).</p>	<p>Nhân viên sale</p>
	<p>Đánh giá giám sát của khách hàng bao gồm:</p> <p>1. Duy trì chứng chỉ:</p>		

6	<p>Chúng chỉ được duy trì nếu không có một NC nào trong quá trình đánh giá hoặc bằng chứng về các HDKP phát hiện trong cuộc đánh giá được chấp nhận.</p> <p>2. Đình chỉ chứng chỉ</p> <p>Phòng chứng nhận có trách nhiệm thông báo việc đình chỉ tới khách hàng trong trường hợp VinaCert quyết định đình chỉ chứng chỉ.</p> <p>3. Hủy bỏ chứng chỉ:</p> <p>Phòng chứng nhận có trách nhiệm thông báo việc hủy bỏ chứng chỉ tới khách hàng trong trường hợp VinaCert ra quyết định hủy bỏ chứng chỉ.</p>	Kết quả đánh giá giám sát	Phòng chứng nhận
7	<p>Chăm sóc và gia hạn hợp đồng:</p> <p>Văn phòng và Phòng kinh doanh có chế độ chăm sóc khách hàng nhằm thuyết phục khách hàng gia hạn hợp đồng.</p> <p>Việc tiếp xúc khách hàng được tiến hành trước quá trình đánh giá lại ít nhất trước 90 ngày nhằm hỗ trợ khách hàng hoàn thiện những điều kiện cần thiết cho quá trình đánh giá chứng nhận lại.</p> <p>Trưởng phòng kinh doanh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra nhân viên kinh doanh thực hiện theo đúng kế hoạch. Nếu phát hiện ra trường hợp không tuân thủ, trưởng phòng sẽ yêu cầu thực hiện thông qua phần mềm giao việc vicb.vinacert.vn (phần nội bộ)</p>	<p>Tiếp xúc khách hàng 90 ngày trước khi đánh giá. Kết quả thực hiện được thể hiện trên phần mềm quản lý vicb.vinacert.vn. (Tên khách hàng, tình trạng khách hàng, người liên lạc, thời gian liên lạc, kết quả liên lạc)</p>	Văn phòng Phòng kinh doanh
8	<p>Công bố: Tất cả những thông tin cần thiết của khách hàng liên quan đến chứng chỉ: cấp, đình chỉ, thu hồi, hủy bỏ... sẽ được công bố và cập nhật trên Website: Vinacert.vn</p>	Thông tin của khách hàng có trên website: Vinacert.vn	Văn phòng
9	<p>Phòng chứng nhận trực tiếp liên hệ với khách hàng để thống nhất lịch đánh giá, chủ động đáp ứng yêu cầu và CC cho Sale biết để cùng phối hợp.</p>		Phòng chứng nhận Nhân viên sale

5. TRÁCH NHIỆM, ĐÀO TẠO VÀ NHẬN THỨC

- Trong quá trình thực hiện và trong các cuộc đánh giá, nhân viên phòng kinh doanh và nhân viên phòng chứng nhận phải có các cải tiến thích hợp cho hoạt động.
- Các nhân viên sale phải nắm vững và tuân thủ quy trình này.

6. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu khảo sát chất lượng dịch vụ	F00-08-06	Văn phòng	72 tháng
2	Đăng ký chứng nhận QMS	F00-10-01	Phòng chứng nhận	72 tháng
3	Đăng ký chứng nhận sản phẩm	F00-11-01	Phòng chứng nhận	72 tháng
4	Đăng ký chứng nhận VietGap	F00-12-01	Phòng chứng nhận	72 tháng
5	Đăng ký chứng nhận hợp quy ĐKSX vật tư nông nghiệp	F00-13-01	Phòng chứng nhận	72 tháng
6	Đăng ký chứng nhận hợp quy ĐKSX cơ sở sản xuất giống	F00-14-01	Phòng chứng nhận	72 tháng
7	Phiếu yêu cầu thử nghiệm	F04-04-01	Phòng thử nghiệm	72 tháng
8	Mẫu hợp đồng	F00-08-02	Phòng kinh doanh	72 tháng
9	Mẫu báo giá	PL-08-01	Phòng kinh doanh	72 tháng
10	Hướng dẫn thỏa thuận hợp đồng chứng nhận	PL-08-02	Phòng kinh doanh	72 tháng
11	Phiếu xem xét hợp đồng chứng nhận	F00-08-01	Phòng kinh doanh	72 tháng

7. TÍNH BẢO MẬT

Mọi thông tin liên quan tới khách hàng phải được bảo mật hoàn toàn, đặc biệt là những thông tin liên quan tới chiến lược, hoạt động kinh doanh, công nghệ và thị trường của khách hàng trong quá trình thực hiện hợp đồng, trừ khi có sự chấp thuận bằng văn bản của người có thẩm quyền của khách.

8. PHỤ LỤC

- PL – 08-01(Mẫu báo giá)
- PL – 08-02 (Hướng dẫn thỏa thuận hợp đồng chứng nhận)