

# VinaCert

[www.vinacert.vn](http://www.vinacert.vn)  
[director@vinacert.vn](mailto:director@vinacert.vn)

QUY TRÌNH TÌM KIẾM, CHĂM SÓC, GIÁM  
SÁT KHÁCH HÀNG


V00-08

Revision: 00

Date issuance: 02/05/2016

## THEO DÕI HIỆU CHỈNH TÀI LIỆU

Lần sửa đổi/Ngày	Tóm lược hiệu chỉnh
02/05/2016	- Ban hành lại

<b>Chức danh/ Position</b>	<b>Duyệt/ Approved by</b> Tổng giám đốc/ <b>Director General</b>	<b>Soạn/ Compiled by</b> Phòng Kinh doanh
<b>Ký tên/ Signature</b>		
<b>Họ và tên/ Full name</b>	<b>Nguyễn Hữu Dũng</b>	<b>Nguyễn Kim Xuân</b>

## 1. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- ISO 9001:2015; ISO/IEC 17021-1:2015; ISO/TS 22003:2013; ISO/IEC 17065:2012; ISO/IEC 17020:2012

## 2. PHẠM VI, MỤC ĐÍCH

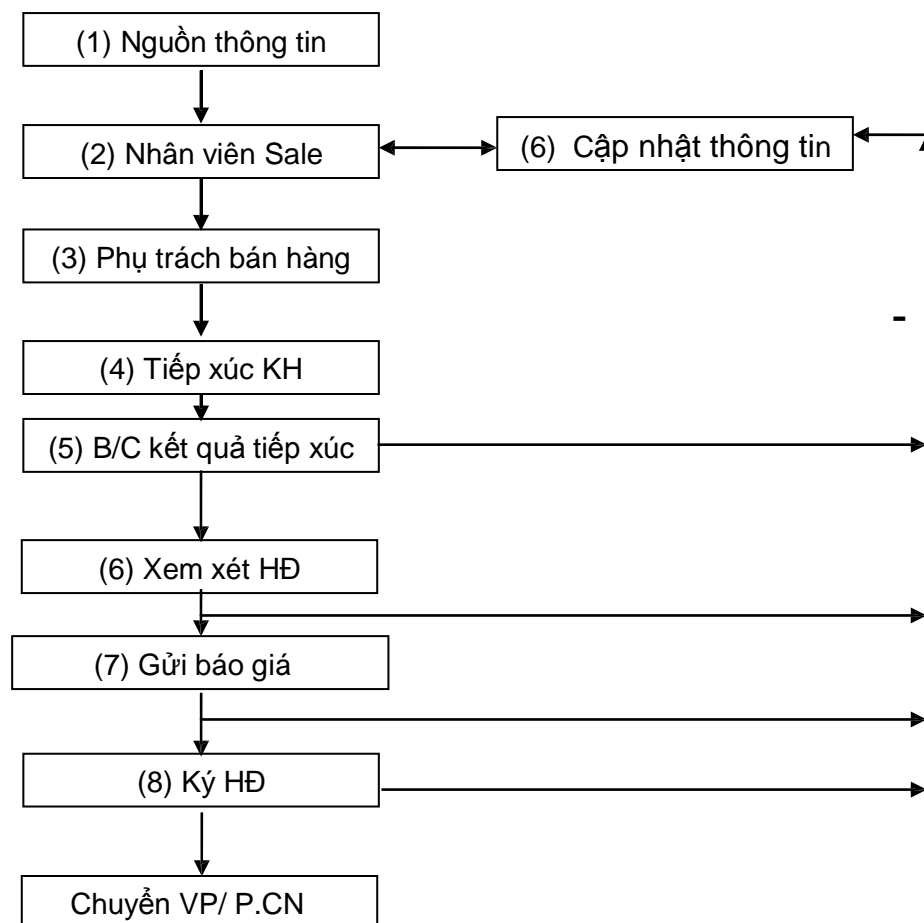
- Quy định trình tự tìm kiếm, chăm sóc Khách hàng khoa học và hợp lý nhằm thu hút thêm nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ của VICB.

## 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 IRC chăm sóc khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ;
- Chăm sóc khách hàng: IRC 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 VICB có trách nhiệm hỗ trợ, tư vấn cho Phòng Kinh doanh, IRC 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



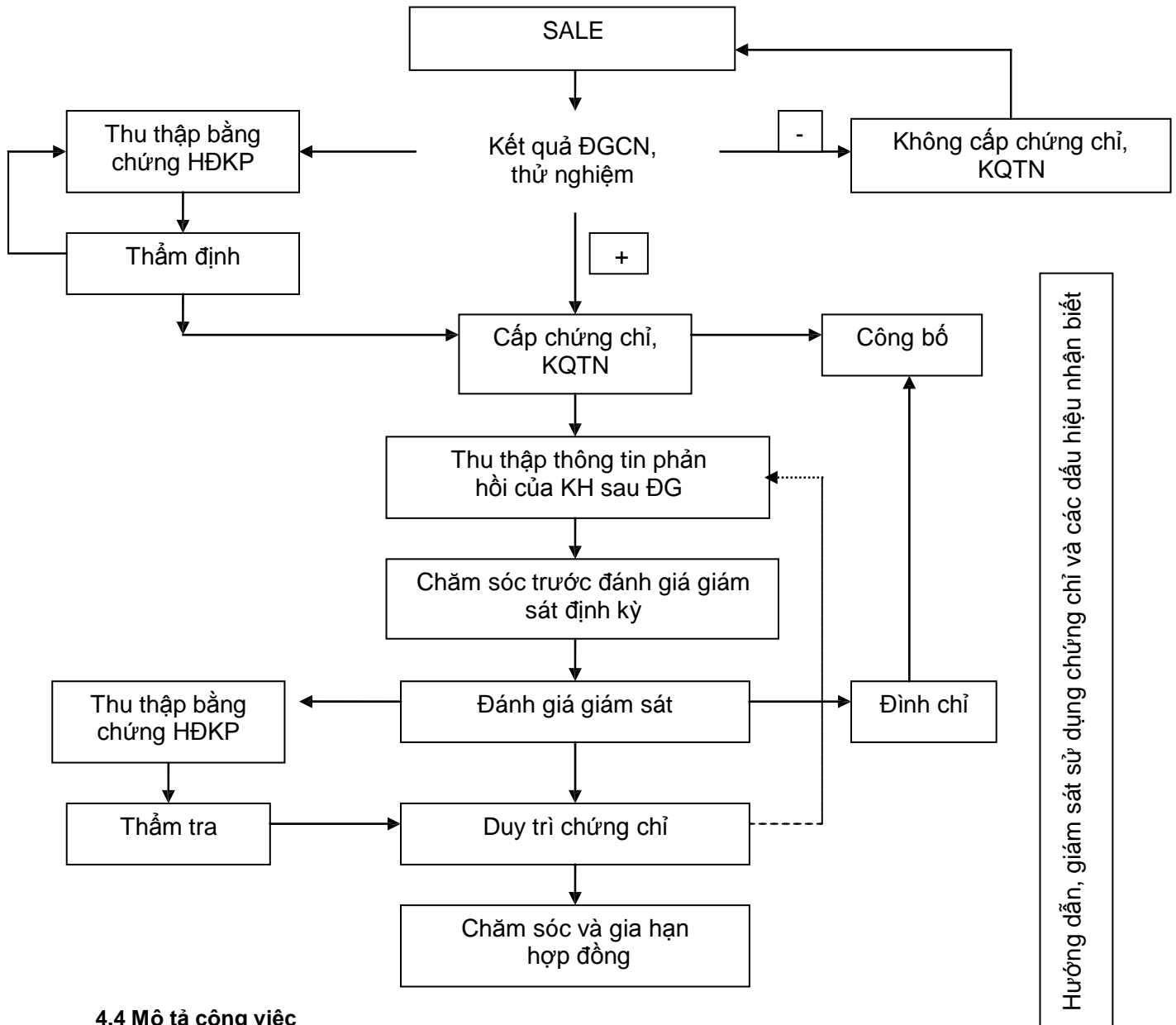
## 4.2. Mô tả công việc

TT	Nội dung	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, BM
1.	<p><b>Nguồn thông tin:</b></p> <p>Mọi nhân viên có thông tin về khách hàng có nhu cầu sử dụng các dịch vụ của VICB đều có thể cung cấp thông tin tới phòng Kinh doanh. Thông tin này bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin có nhu cầu;</li> <li>- Thiết lập một cuộc hẹn.</li> </ul>		<p>Tất cả các nhân viên</p> <p>Thông tin bằng email hoặc điện thoại</p>
2.	<p><b>Nhân viên Sale:</b></p> <p>Nhân viên Sale đưa trên:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tự khai thác;</li> <li>- Cơ sở dữ liệu của Công ty;</li> <li>- Thông tin của các nhân viên khác đưa đến;</li> <li>- Sự phân công của Trưởng phòng Kinh doanh.</li> </ul> <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>	<p>Cập nhật thông tin khách hàng vào phần mềm vicb.vinacert.vn khi nhận được thông tin</p>	<p>Nhân viên sale</p> <p>Thông tin trên phần mềm vicb.vinacert.vn</p>
3.	<p><b>Trưởng phòng Kinh doanh (phụ trách bán hàng):</b></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: P.CN, P.TN hoặc Lãnh đạo đi tiếp xúc khách hàng.</p>	<p>Yêu cầu tiếp xúc khách hàng</p>	<p>Trưởng phòng kinh doanh</p> <p>Nhân viên sale</p> <p>Yêu cầu bằng email hoặc điện thoại</p>
4.	<p><b>Tiếp xúc Khách hàng:</b></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 VICB 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>	<p>Thông tin hẹn khách hàng</p> <p>Xin ý kiến nếu nằm ngoài dịch vụ của VICB</p>	<p>Nhân viên sale</p>
5.	<p><b>B/C kết quả tiếp xúc:</b></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 4h làm việc kể từ khi hoàn thiện giao dịch vào báo cáo số lượng cuộc giao dịch tới Trưởng phòng Kinh Doanh vào 15h ngày thứ 6 hàng tuần sau khi tiếp xúc thông qua báo cáo tuần.</p>	<p>Nhập kết quả tiếp xúc khách hàng trên trường giao dịch tại vicb.vinacert.vn không quá 4h làm việc khi hoàn thiện giao dịch.</p>	<p>Thông tin đã nhập trên phần mềm</p>

6.	<p><b>Xem xét hợp đồng</b></p> <p>Căn cứ vào báo cáo kết quả tiếp xúc nhân viên Sale tiến hành xem xét 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 QĐR thì làm phiếu đề nghị viết QĐR trình TGD giải quyết, sau khi có QĐR mới được ký hợp đồng.</p> <p>Xác định các điều kiện về: nhân lực, vật lực, thời gian của Công ty có đáp ứng được các điều kiện đã ký kết?</p> <p>Xác định ngày công đánh giá chứng nhận hệ thống tối thiểu, cỡ mẫu theo hướng dẫn, quy trình của các dịch vụ.</p> <p>Trường hợp đặc biệt, Sale lập các phiếu thông tin xem xét HĐCN ISO 9001, 22000 theo F00-08-07; ISO 14000, 18000 theo F00-08-09 và trao đổi với P.CN trình Tổng Giám Đốc xem xét phê duyệt ngày công đánh giá cho phù hợp.</p> <p>Xác định ngày công đánh giá chứng nhận sản phẩm căn cứ theo V02-03.</p> <p>Hồ sơ xem xét được lưu trong file hồ sơ riêng của từng dự án tại P.CN. 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>	<p>Xác định phạm vi chứng nhận</p> <p>Xác định điều kiện về nguồn lực của khách hàng</p> <p>Xác định ngày công đánh giá</p>	<p>TGD</p> <p>Nhân viên sale</p> <p>F00-08-07</p> <p>F00-08-09</p> <p>V02-03</p>
7.	<p><b>Gửi báo giá VICB</b></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: F00-08-04.</p>	<p>Kết quả xem xét hợp đồng</p>	<p>Nhân viên sale</p> <p>F00-08-04</p>
8.	<p><b>Ký HĐ</b></p> <p>-Người tiếp xúc có trách nhiệm theo sát khách hàng cho đến khi ký kết hợp đồng. Các mẫu hợp đồng tham khảo như sau:</p> <p>HĐ-01 HĐ đánh giá chứng nhận - ISO 9001</p> <p>HĐ-03 HĐ đánh giá chứng nhận lại - ISO 9001</p> <p>HĐ-04 HĐ đánh giá giám sát ISO;</p> <p>HĐ-06 HĐ đánh giá chứng nhận hợp chuẩn;</p> <p>HĐ-07 HĐ đánh giá chứng nhận hợp quy TACN;</p> <p>PLHĐ-01 Phụ lục Hợp đồng hợp quy TACN.</p> <p>Văn phòng lưu HĐ khách hàng đã ký để cập nhật hệ thống cơ sở dữ liệu.</p> <p>IRC: Chăm sóc khách hàng sau khi nhận thông tin.</p> <p>-Sau khi ký kết hợp đồng chứng nhận (kể cả chứng nhận mở rộng, chuyển đổi, nâng cấp, đánh giá lại), khách hàng hoặc nhân viên sale chuyển bản Đăng ký chứng nhận sản phẩm (F00-13-01) của khách hàng cho P.CN. 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><b>Lưu ý:</b> P.KD phải yêu cầu khách hàng cung cấp đủ tài liệu đính kèm được nêu trong F00-13-01. Đối với trường hợp khách hàng thuê cơ sở khác gia công sản phẩm, nhân viên P.KD phải yêu cầu khách hàng bổ sung thêm Hợp đồng thuê gia công</p>	<p>Lưu hợp đồng -&gt; cập nhật cơ sở dữ liệu</p>	<p>TGD</p> <p>Nhân viên sale</p> <p>HĐ-01 HĐ</p> <p>HĐ-03 HĐ</p> <p>HĐ-04 HĐ</p> <p>HĐ-06 HĐ</p> <p>HĐ-07 HĐ</p> <p>PLHĐ-01</p> <p>F00-13-01.</p>

	<p>giữa hai bên có đầy đủ thông tin về số, ngày ký và Bản sao Giấy đăng ký kinh doanh của cơ sở được thuê thực hiện gia công cho khách hàng (nhân viên P.KD thẩm tra Giấy đăng ký kinh doanh của cả bên đi thuê gia công và bên được thuê gia công đảm bảo cả hai đều có đăng ký lĩnh vực sản xuất sản phẩm mà khách hàng đăng ký chứng nhận).</p> <p><b>Đối với SP phân bón, yêu cầu khách hàng hoặc cơ sở gia công cung cấp giấy phép sản xuất</b></p>		
9.	<p><b>Đăng ký chứng nhận</b>          Sale đề nghị Khách hàng hoàn thiện bản đăng ký chứng nhận và chuyển P.CN, chuyển P.TN phiếu yêu cầu thử nghiệm theo các biểu mẫu sau:          F00-08-14 Đăng ký chứng nhận 5S;          F00-10-18 Đăng ký chứng nhận QMS (Kể cả ISO/TS 16949)          F00-13-01 Đăng ký chứng nhận sản phẩm;          F00-15-01 Đăng ký chứng nhận VietGap;          F00-21-07 Đăng ký chứng nhận điều kiện sản xuất thức ăn chăn nuôi;          F04-04-01 Phiếu yêu cầu thử nghiệm.</p>	Hoàn thiện bảng đăng ký chứng nhận	Nhân viên sale F00-08-14 F00-10-18 F00-13-01 F00-21-07 F04-04-01

**4.3 Lưu đồ chăm sóc, giám sát khách hàng**



**4.4 Mô tả công việc**

TT	Nội dung	Điểm kiểm soát	Trách nhiệm, BM
1.	Giữ liên lạc liên tục với khách hàng trước và trong và sau quá trình sử dụng dịch vụ.		Nhân viên sale Bảng thông tin khách hàng
2.	<p>Kết quả đánh giá chứng nhận, thử nghiệm của KH bao gồm:</p> <p>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 KH và công bố.</p> <p>- Sale có trách nhiệm thông báo và kết hợp VP chuyển chứng chỉ, kết quả thử nghiệm cho KH khi nhận được từ các phòng nghiệp vụ có liên quan.</p> <p>2. Không cấp chứng chỉ: Trong trường hợp hệ thống quản lý của KH vi phạm nghiêm trọng các yêu cầu tiêu chuẩn, Sale nhận kế hoạch đánh giá lại.</p>	Kết quả đánh giá chứng nhận	Nhân viên sale Phòng chứng nhận

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 P.CN 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>Nhân viên P.CN</p>
4.	<p>Thu thập thông tin phản hồi của KH sau sử dụng dịch vụ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- IRC chịu trách nhiệm chính, Sale hỗ trợ trong việc thu thập ý kiến của KH, việc này được thực hiện bằng nhiều hình thức khác nhau: sử dụng biểu mẫu (<a href="#">F00-08-06</a>), phản hồi qua đường dây nóng</li> <li>- Phân tích, tổng hợp các ý kiến của KH</li> <li>- Đề ra các biện pháp xử lý nếu phát hiện thấy sự không thỏa mãn và những yêu cầu, kiến nghị từ phía KH và trình Lãnh đạo xem xét.</li> </ul> <p>Trong trường hợp KH 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>TGD</p> <p>Nhân viên sale</p> <p>IRC</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 KH được tiến hành trước quá trình đánh giá giám sát ít nhất trước 25 ngày nhằm hỗ trợ KH hoàn thiện những điều kiện cần thiết cho quá trình đánh giá giám sát</p>	<p>Tiếp xúc khách hàng trước 25 ngày trước khi đánh giá</p>	<p>Nhân viên sale</p>
6.	<p>Đánh giá giám sát của KH bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Duy trì chứng chỉ: Chứng chỉ được duy trì nếu không có một NC nào trong quá trình đánh giá hoặc bằng chứng về các HĐKP phát hiện trong cuộc đánh giá được chấp nhận.</li> <li>2. Đình chỉ chứng chỉ P.CN có trách nhiệm thông báo việc đình chỉ tới KH trong trường hợp VICB quyết định đình chỉ chứng chỉ.</li> <li>3. Hủy bỏ chứng chỉ: P.CN có trách nhiệm thông báo việc hủy bỏ chứng chỉ tới KH trong trường hợp VICB ra quyết định hủy bỏ chứng chỉ.</li> </ol>	<p>Kết quả đánh giá giám sát</p>	<p>Phòng CN</p>
7.	<p>Chăm sóc và gia hạn hợp đồng:</p> <p>IRC &amp; P.KD có chế độ chăm sóc KH nhằm thuyết phục KH gia hạn hợp đồng.</p>	<p>Kết quả chăm sóc khách hàng theo định kỳ</p>	<p>IRC</p> <p>Phòng KD</p>
8.	<p>Công bố: Tất cả những thông tin cần thiết của KH liên quan đến chứng chỉ: cấp, đình chỉ, thu hồi, hủy bỏ... sẽ được công bố và cập nhật trên Website: Vinacert.vn</p>	<p>Thông tin của khách hàng có trên website: Vinacert.vn</p>	<p>IRC</p>
9.	<p>P.CN trực tiếp liên hệ với KH để thống nhất lịch đánh giá, chủ động đáp ứng yêu cầu và cc cho Sale biết để cùng phối hợp.</p>		<p>P.CN</p> <p>Nhân viên sale</p>

## 5. ĐÀO TẠO VÀ NHẬN THỨC

- Trong quá trình thực hiện và trong các cuộc đánh giá hệ thống, nhân viên Sale 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 CHẤT LƯỢNG

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Phiếu khảo sát chất lượng DV	F00-08-06	IRC	3 năm
2.	Phiếu xem xét HĐCN ISO 9k, 22k	F00-08-07	P.CN	3 năm
3.	Phiếu xem xét hợp đồng	F00-08-08	P.CN	3 năm
4.	Phiếu xem xét HĐCN ISO 14k, 18k	F00-08-09	P.CN	3 năm
5.	Đề nghị chung nhan 5S	F00-08-14	P.CN	3 năm
6.	Đăng ký chứng nhận QMS (Kể cả ISO/TS 16949)	F00-10-18	P.CN	3 năm
7.	Đăng ký chứng nhận sản phẩm;	F00-13-01	P.CN	3 năm
8.	Đăng ký chứng nhận VietGap;	F00-15-01	P.CN	3 năm
9.	Đăng ký chứng nhận điều kiện sản xuất thức ăn chăn nuôi;	F00-21-07	P.CN	3 năm
10.	Phiếu yêu cầu thử nghiệm.	F04-04-01	P.TN	3 năm
11.	HĐ đánh giá chung nhan - ISO 9001	MHĐ-01	VP/P.KD	5 năm
12.	HĐ đánh giá chung nhan LAI-ISO 9001	MHĐ-03		
13.	HĐ đánh giá Giám sát ISO;	MHĐ-04		
14.	HĐ đánh giá chung nhan hợp chuẩn;	MHĐ-06		
15.	HĐ đánh giá chứng nhận hợp quy TACN;	MHĐ-07		
16.	Phụ lục Hợp đồng hợp quy TACN.	MPLHĐ-01		

## 7. TÍNH BẢO MẬT

Mọi thông tin liên quan tới KH 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 KH trong quá trình thực hiện hợp đồng, trừ khi có sự chấp thuận bằng văn bản của người có thẩm quyền của KH.

## 8. PHỤ LỤC



**Phụ lục 2: Cách tính manday**

Số nhân viên	Thời lượng đánh giá (giai đoạn 1 và 2)	Số nhân viên	Thời lượng đánh giá (giai đoạn 1 và 2)
1-5	1.5	826-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551- 2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	Xin ý kiến TGD