

Số: 03/QĐ-ISO

Hà Nội, ngày 24 tháng 04 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt và ban hành sửa đổi tài liệu Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015

BAN CHỈ ĐẠO HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRUNG TÂM THÔNG BÁO TIN TỨC HÀNG KHÔNG

Căn cứ Quyết định số 654/QĐ-TTHK ngày 10/6/2019 của Giám đốc Trung tâm Thông báo tin tức hàng không về việc Kiện toàn Ban chỉ đạo Hệ thống quản lý chất lượng Trung tâm Thông báo tin tức hàng không;

Căn cứ Quyết định số 655/QĐ-TTHK ngày 10/6/2019 của Giám đốc Trung tâm Thông báo tin tức hàng không về việc ban hành Quy chế hoạt động của ban chỉ đạo Hệ thống quản lý chất lượng Trung tâm Thông báo tin tức hàng không;

Xét theo yêu cầu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và hoạt động của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không;


Theo đề nghị của trưởng phòng An toàn – Chất lượng và trưởng các đơn vị liên quan,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Phê duyệt và ban hành sửa đổi Quy trình xử lý thông tin phản hồi của khách hàng thuộc tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không.

Điều 2. Trưởng các đơn vị và các bộ phận, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm phổ biến và triển khai áp dụng tài liệu của Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và bãi bỏ Quyết định số 143/QĐ-TTHK ngày 27/02/2017 của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không về việc phê duyệt và ban hành sửa đổi tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

Điều 4. Trưởng các đơn vị và các bộ phận, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. 

Nơi nhận: *v*

- Ban Giám đốc (để b/c);
- Các Trung tâm;
- Các Phòng chuyên môn;
- Phòng BDKT, ATCL, NV;
- Lưu: ISO (Th14b).

TM. BAN ISO
TRƯỞNG BAN



PHÓ GIÁM ĐỐC

Ngô Thị Thùy Vân

**TỔNG CÔNG TY QUẢN LÝ BAY VIỆT NAM
TRUNG TÂM THÔNG BÁO TIN TỨC HÀNG KHÔNG**



QT-PHKH

QUY TRÌNH XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 03 /QĐ-ISO
ngày 24 tháng 04 năm 2020 của Ban ISO)*

Trụ sở chính: Số 5/200 – Đường Nguyễn Sơn – Quận Long Biên – Thành phố Hà Nội

Điện thoại : (024) 38728778 - Fax: (024) 38725687

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU		
Ngày tháng	Nội dung thay đổi	Ngày hiệu lực
04/12/2015	Ban hành lần 01	04/12/2015
27/02/2017	Ban hành lần 02	01/03/2017
24/04/2020	<p>Ban hành lần 03:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thay đổi cách thức tiếp nhận, xử lý, quản lý thông tin phản hồi của khách hàng đối với các sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm. - Bổ sung cách thức quản lý thông tin phản hồi trên website. 	24/04/2020

1. MỤC ĐÍCH

Quy định các bước cần thực hiện khi tiếp nhận, xử lý, quản lý thông tin phản hồi của khách hàng và các bên liên quan (sau đây gọi tắt “Khách hàng”) về sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không.

Quy định cách thức theo dõi và đo lường sự hài lòng của khách hàng nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ để ngày càng đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này được áp dụng đối với các đơn vị thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- ISO 9001:2015 và Sổ tay chất lượng (STCL);
- Văn bản hiệp đồng, Văn bản phối hợp giữa Trung tâm TBTTHK với các bên liên quan;
- Quy trình kiểm soát sự không phù hợp;
- Quy trình hành động khắc phục QT-HĐKP;
- Quy trình kiểm soát tài liệu QT-KSTL.

4. ĐỊNH NGHĨA, QUY ĐỊNH VÀ CHỮ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

- Khách hàng: Là cụm từ dùng chung cho những cá nhân, tổ chức, cơ quan, đơn vị sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm TBTTHK cung cấp.
- Sự hài lòng của khách hàng: Đánh giá của khách hàng về mức độ hài lòng khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ.
- Phản hồi của khách hàng: Là các thông tin từ phía khách hàng có liên quan đến việc làm rõ hoặc xử lý các sản phẩm, dịch vụ mà Trung tâm TBTTHK cung cấp cho họ, bao gồm cả các khiếu nại.
- Khiếu nại: Là các thông tin từ khách hàng thể hiện sự không hài lòng về chất lượng cung cấp sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm TBTTHK.
- Đơn vị: Trong phạm vi quy trình này, từ “đơn vị” được hiểu là các Phòng chuyên môn hoặc các Trung tâm ARO/AIS.

4.2. Quy định

- Trung tâm TBTTHK thực hiện việc theo dõi các thông tin về sự hài lòng của khách hàng về việc Trung tâm có đáp ứng yêu cầu của khách hàng hay không, coi đó như là một trong những thước đo mức độ thực hiện của HTQLCL.

- Công tác tổng hợp, thống kê thông tin phản hồi của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ được thực hiện hàng quý hoặc khi đột xuất, báo cáo lãnh đạo Trung tâm TBTTHK để từ đó đưa ra đánh giá chất lượng sản phẩm, dịch vụ, đề xuất hành động khắc phục, cải tiến và xem xét thiết lập, triển khai mục tiêu chất lượng cho năm tiếp theo.

- Sự hài lòng của khách hàng là tiêu chí quan trọng đánh giá đầu ra của Hệ thống quản lý chất lượng.

4.3. Chữ viết tắt

- ATCL: An toàn - Chất lượng;
- CBNV: Cán bộ nhân viên;
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng;
- NV: Nghiệp vụ;
- PHKH: Thông tin phản hồi của khách hàng (chữ dùng viết tắt cho ký hiệu tên của Quy trình, biểu mẫu và hướng dẫn về Quy trình xử lý thông tin phản hồi của khách hàng);
- TBTTHK: Thông báo tin tức hàng không;
- TCT: Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Xử lý thông tin phản hồi của khách hàng

5.1.1 Lưu đồ quá trình thực hiện (xem trang sau)

Bước	Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu, tài liệu liên quan	
1.	Các đơn vị liên quan	<pre> graph TD Start([Tiếp nhận PHKH]) --> Step1[Phân tích thông tin, phân bổ xử lý] Step1 --> Step2[Thực hiện xử lý/đề xuất phương án] Step2 --> Eval1{Đánh giá} Eval1 -- Không đạt --> Step2 Eval1 -- Đạt --> Step3[Trả lời khách hàng] Step3 --> Eval2{Khách hàng hài lòng?} Eval2 -- Không đạt --> Step2 Eval2 -- Đạt --> Step4[Theo dõi, cập nhật kết quả thực hiện] Step4 --> Eval3{Kết quả} Eval3 -- Không đạt --> Step2 Eval3 -- Đạt --> Step5[Đánh giá, cải tiến] Step5 --> End([Tổng hợp, báo cáo]) </pre>	Email	
2.	ATCL			
3.	Các đơn vị liên quan			
4.	- ATCL, NV - Các đơn vị liên quan - Lãnh đạo Trung tâm (nếu cần)			
5.	- ATCL			Email, văn bản
6.	- ATCL - Các đơn vị liên quan			
7.	- ATCL - Các đơn vị liên quan			PHKH trên website
8.	- ATCL - Các đơn vị liên quan			QT-HĐKP
9.	- ATCL - Các đơn vị liên quan			
10.	- ATCL			

5.1.2 Diễn giải

Bước 1. Tiếp nhận thư phản hồi

1. Tất cả CBNV các đơn vị đều có trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng thông qua:

- + Quá trình làm việc trực tiếp với khách hàng;
- + Các cuộc họp với khách hàng;
- + Điện thoại;
- + Thư điện tử;
- + Văn bản (thư từ, công văn, các biên bản thẩm định sản phẩm/dịch vụ....);
- + Các hệ thống tiếp nhận điện văn (AIS/AMHS/AFTN).

2. Phòng ATCL có trách nhiệm theo dõi hộp thư điện tử (sms.ais@vatm.vn) và kiểm tra email ít nhất 04 lần/ngày (2 lần mỗi buổi sáng/chiều).

3. Ngay khi nhận được thông tin phản hồi, Phòng ATCL gửi thư xác nhận với khách hàng theo mẫu **(BM-PHKH-01)**.

Lưu ý:

- Đối với những khách hàng gửi thư phản hồi trực tiếp cho các đơn vị thì các đơn vị chuyển tiếp thư đó đến hộp thư điện tử sms.ais@vatm.vn hoặc thông báo nội dung PHKH qua tin nhắn Văn phòng điện tử (ais.atcl.vn). Phòng ATCL có trách nhiệm trả lời lại các đơn vị để xác nhận.

Bước 2, 3, 4. Phân tích, xử lý, đánh giá thông tin phản hồi

1. Phòng ATCL cập nhật thông tin đầy đủ về nội dung phản hồi lên website <http://qms.vnaic.vn> để theo dõi, sau đó phân tích nội dung thông tin phản hồi, chuyển và thông báo cho các đơn vị liên quan để phối hợp xử lý trong thời gian sớm nhất.

2. Nội dung thư liên quan đến đơn vị nào thì đơn vị đó sẽ trực tiếp giải quyết. Nội dung thư liên quan đến nhiều đơn vị thì các đơn vị sẽ phối hợp với nhau để giải quyết nội dung thư phản hồi.

3. Căn cứ vào nội dung thư, các đơn vị có liên quan xem xét:

3.1 Nếu nội dung thư không có sự không phù hợp nào xảy ra hoặc là do sự hiểu nhầm ở phía khách hàng thì đơn vị được chỉ định soạn dự thảo thư trả lời gửi về phòng ATCL theo mẫu **(BM-PHKH-02)** trong vòng 02 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của Phòng ATCL.

3.2 Nếu nội dung thư không liên quan đến sản phẩm/dịch vụ của Trung tâm: Phòng ATCL chủ trì, làm rõ nguyên nhân, đưa ra giải pháp xử lý, báo cáo lãnh đạo Trung tâm trước khi trả lời cho khách hàng theo mẫu **(BM-PHKH-02)**.

3.3 Nếu thư phản hồi là do sự không phù hợp ở sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm thì các đơn vị liên quan phối hợp phân tích, xử lý:

- a) Đối với những nội dung phản hồi có thể xử lý, khắc phục được ngay (ví dụ: Do lỗi đánh máy, thể thức, sự khác biệt giữa phần chữ và phần sơ đồ, phát thiếu điện văn, phát điện văn lặp lại nhiều lần...) thì đơn vị được chỉ định soạn thư gửi về phòng ATCL theo mẫu **(BM-PHKH-02)** trong vòng **02 ngày** làm việc kể từ khi nhận được thư của phòng ATCL (nội dung trả lời bao gồm biện pháp xử lý, biện pháp khắc phục, kế hoạch thực hiện cần nêu rõ thời gian dự kiến hoàn thành (nếu có)).
- b) Đối với những nội dung phản hồi mà việc xử lý, khắc phục không thể thực hiện được trong thời gian ngắn hạn hoặc phải chờ ý kiến chỉ đạo của cấp trên (ví dụ: Thay đổi phương thức bay; xác định hướng của đường cất hạ cánh; tọa độ điểm công bố trong DAP Việt Nam, AIP có sự khác biệt so với kết quả tính toán mà cần phải rà soát đo đạc lại...) thì đơn vị được chỉ định soạn thư gửi về phòng ATCL theo mẫu **(BM-PHKH-02)** trong vòng **05 ngày** làm việc kể từ khi nhận được thư của phòng ATCL (nội dung trả lời bao gồm biện pháp xử lý, biện pháp khắc phục, kế hoạch thực hiện cần nêu rõ thời gian dự kiến hoàn thành).

4. Đơn vị được giao chủ trì sẽ đánh giá biện pháp, kế hoạch xử lý trong nội dung dự thảo trả lời khách hàng. Nếu thấy chưa đáp ứng nội dung PHKH thì tiếp tục phối hợp với đơn vị liên quan để làm rõ, bổ sung trước khi trả lời khách hàng. Trong trường hợp không có sự thống nhất, đơn vị chủ trì báo cáo Lãnh đạo Trung tâm để có giải pháp xử lý.

Lưu ý:

- Các đơn vị gửi dự thảo thư trả lời khách hàng về Phòng ATCL thông qua hộp thư điện tử sms.ais@vatm.vn hoặc qua tin nhắn Văn phòng điện tử (ais.atcl.vn).
- Đối với những nội dung phản hồi vượt quá thẩm quyền xử lý của Trung tâm TBTTHK: Tùy vào nội dung phản hồi và theo chức năng nhiệm vụ của từng phòng mà phòng ATCL hoặc phòng NV sẽ chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện báo cáo TCT để xin ý kiến chỉ đạo.
- Đối với những đơn vị làm việc 24/24: Khi khách hàng gửi thông tin phản hồi trực tiếp và yêu cầu trả lời ngay (không phải trong giờ hành chính) thì đơn vị đó trực tiếp trả lời khách hàng đồng thời chuyển tiếp nội dung PHKH và nội dung trả lời khách hàng theo hình thức nêu ở Bước 1.

Bước 5, 6. Trả lời khách hàng

1. Sau khi thống nhất nội dung dự thảo thư trả lời của các đơn vị liên quan, Phòng ATCL thực hiện trả lời cho khách hàng trong vòng 01 ngày làm việc.

2. Trường hợp khách hàng chưa hài lòng với nội dung trả lời thì Phòng ATCL sẽ chuyển lại thông tin phản hồi cho các đơn vị liên quan để nắm bắt những mong muốn hoặc những vướng mắc dẫn đến việc khách hàng không hài

lòng. Sau khi trao đổi không đi đến được sự nhất trí thì cán bộ các đơn vị liên quan báo cáo Lãnh đạo Trung tâm để có giải pháp xử lý.

Bước 7, 8. Theo dõi, cập nhật kết quả

1. Trong trường hợp khách hàng hài lòng với nội dung trả lời thì các đơn vị liên quan tiếp tục theo dõi và thực hiện kế hoạch xử lý đã trả lời khách hàng.

2. Phòng ATCL theo dõi, cập nhật tình trạng PHKH lên website <http://qms.vnaic.vn> và chuyển tiếp nội dung theo dõi cho các đơn vị liên quan.

3. Nếu chưa nhận được kết quả thực hiện theo kế hoạch đã được phản hồi cho khách hàng trước đó thì Phòng ATCL thông báo, nhắc nhở các đơn vị liên quan nhằm đảm bảo rằng những điều đã cam kết chắc chắn sẽ được thực hiện.

Bước 9, 10. Tổng hợp, báo cáo và đánh giá, cải tiến

1. Định kỳ hàng quý hoặc khi đột xuất, Phòng ATCL tổng hợp, báo cáo lãnh đạo Trung tâm về tình trạng PHKH. Căn cứ vào báo cáo, nếu phản hồi nào có lặp lại, không tìm ra nguyên nhân ngay thì yêu cầu mở phiếu hành động khắc phục theo Quy trình hành động khắc phục.

2. Phòng ATCL có trách nhiệm thống kê, đề xuất cải tiến nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm/dịch vụ từ các nội dung PHKH.

5.2. Theo dõi và đo lường sự hài lòng khách hàng

1. Việc khảo sát sự hài lòng của khách hàng sẽ được thực hiện định kỳ 01 năm/1 lần hoặc đột xuất hoặc luân sẵn có tại nơi làm việc.

2. Mỗi đợt khảo sát có thể lấy ý kiến về tất cả các sản phẩm, dịch vụ hoặc từng sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm TBTHK.

3. Phòng ATCL có trách nhiệm soạn thảo nội dung khảo sát được lấy từ bộ ngân hàng các câu hỏi do các đơn vị xây dựng, đóng góp gửi về và phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai việc lấy ý kiến.

4. Sau mỗi đợt khảo sát, Phòng ATCL có trách nhiệm phân loại các ý kiến về sự hài lòng, không hài lòng, kiến nghị của khách hàng và báo cáo lãnh đạo Trung tâm TBTHK.

6. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên hồ sơ	Nơi/người lưu	Thời gian lưu
1.	Thư của khách hàng và thư trả lời	(website http://qms.vnaic.vn) Phòng ATCL, các đơn vị liên quan	03 năm
2.	Hồ sơ liên quan đến việc theo dõi, đo lường sự hài lòng của khách hàng.	Phòng ATCL	03 năm

7. PHỤ LỤC KÈM THEO

STT	Mã hiệu	Nội dung biểu mẫu
1.	BM-PHKH-01	Xác nhận tới khách hàng Trung tâm đã nhận được PHKH
2.	BM-PHKH-02	Thư trả lời khách hàng

Kính gửi Quý Công ty/Quý Khách hàng/Kính gửi,

Cảm ơn Quý khách hàng đã quan tâm đến sản phẩm, dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi sẽ kiểm tra thông tin và trả lời Quý khách hàng trong vòng ngày tới.

Trân trọng cảm ơn!

Phòng An toàn - Chất lượng, Trung tâm Thông báo tin tức hàng không.

Số 5/200 đường Nguyễn Sơn, quận Long Biên, Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: (84 - 24) 38722271

Email: sms.ais@vatm.vn, - Website: vnaic.vn

sms.ais@vatm.vn

Dear our valued Customer/Dear,

Thank you for asking about our products and services. We will check and reply to you within days.

Best regards,

Division of Safety & Quality, VNAIC

5/200 Nguyen Son Str, Long Bien Dist, Ha Noi City, Viet Nam

Tel: (84 - 24) 38722271

Email: sms.ais@vatm.vn, - Web: vnaic.vn

Kính gửi Quý Công ty/Quý Khách hàng

Cảm ơn Quý khách hàng đã quan tâm đến sản phẩm, dịch vụ của chúng tôi. Liên quan đến câu hỏi/yêu cầu của Quý khách hàng, chúng tôi muốn cung cấp một số thông tin làm rõ/tra lời câu hỏi liên quan đến.... như sau:

.....

Trân trọng cảm ơn!

Phòng An toàn - Chất lượng, Trung tâm Thông báo tin tức hàng không

Số 5/200 đường Nguyễn Sơn, quận Long Biên, Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: (84 - 24) 38722271

Email: sms.ais@vatm.vn, - Website: vnaic.vn

Dear our valued Customer

Thank you for asking about our products and services. Regarding to your inquiries, we would like to give you some clarification/to answer the question relating toas follows:

.....

Best regards

Division of Safety & Quality, VNAIC

5/200 Nguyen Son Str, Long Bien Dist, Ha Noi City, Viet Nam

Tel: (84 - 24) 38722271

Email: sms.ais@vatm.vn, - Web: vnaic.vn