

**CỤC CHẤT LƯỢNG CHẾ BIẾN VÀ PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG
TRUNG CHẤT LƯỢNG, CHẾ BIẾN VÀ PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG
VÙNG 5**

Địa chỉ: 57 Phan Ngọc Hiền, phường 6, thành phố Cà Mau
Điện thoại: (0290) 835169 – 567409 – 838396 – 837804 ; Fax: (0290) – 830062



DỊCH VỤ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

Mã hiệu: 01.2 CL5/ST 05

Ngày ban hành: 02.05.2024

Lần ban hành: 01

	Biên soạn/đề nghị	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ		Phó Giám đốc/Đại diện lãnh đạo	Giám đốc
Chữ ký		 	
Họ tên	Huỳnh Minh Lữ	Nguyễn Khánh Vinh	Ngô Văn Đảm

	THỦ TỤC DỊCH VỤ ĐỔI VỚI KHÁCH HÀNG	Số nhận diện: 01.2 CL5/ST 05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01.020524
		Trang: 1/4

TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI BỔ SUNG TÀI LIỆU

TT	Phần /mục	Trang	Nội dung ban đầu	Nội dung sửa/ đổi bổ sung	Lần soát xét	Ngày soát xét	Người phê duyệt
1.							
2.							

ĐÃ KIỂM SOÁT

	THỦ TỤC DỊCH VỤ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG		Số nhận diện: 01.2 CL5/ST 05
			Lần ban hành: 01
			Ngày ban hành: 01.020524
			Trang: 2/4

1. Mục đích

Thu thập ý kiến của khách hàng về các hoạt động cung cấp dịch vụ của Trung tâm và duy trì sự tin tưởng của khách hàng Giúp cho Trung tâm hiểu rõ những yêu cầu và mong muốn của khách hàng, từ đó đáp ứng được các yêu cầu này, tạo sự hài lòng cho khách hàng và tạo cơ hội cải tiến cho hoạt động dịch vụ của Trung tâm.

2. Phạm vi áp dụng

Thủ tục này được áp dụng cho các bộ phận và lĩnh vực có liên quan đến hoạt động đảm bảo chất lượng theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017, ISO 9001:2015, ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC 17065:2012, ISO/TS 22003:2013, ISO/IEC 17020:2012

3. Tài liệu tham chiếu

- Sổ tay chất lượng
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17021-1:2015
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17020:2012
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17065:2012
- Tiêu chuẩn ISO/TS 22003:2013
- Mục 9.1.2 ISO 9001:2015

4. Thuật ngữ và định nghĩa: Theo ISO 9000:2015

5. Trách nhiệm

- Giám đốc Trung tâm hoặc người được ủy quyền xem xét và ra quyết định đối với việc tham quan phòng kiểm nghiệm của khách hàng.
- Trưởng phòng kiểm nghiệm có trách nhiệm sắp xếp các chuyến tham quan của khách hàng.
- Cán bộ đảm bảo chất lượng có trách nhiệm kiểm soát và lưu trữ hồ sơ liên quan của các cuộc tham quan phòng Kiểm nghiệm.
- Tất cả các nhân viên phải có trách nhiệm duy trì sự tin tưởng của khách hàng.
- Lãnh đạo Trung tâm, lãnh đạo các phòng cần có kế hoạch tiếp xúc với khách hàng để thu thập thông tin về sự mong muốn của khách hàng và nhận xét về năng lực hoạt động dịch vụ và các hoạt động khác của Trung tâm
- Thư lý ISO định kỳ lấy ý kiến khách hàng về hoạt động dịch vụ và các hoạt động khác của Trung tâm

ĐÃ KIỂM SOÁT

	THỦ TỤC DỊCH VỤ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG		Số nhận diện: 01.2 CL5/ST 05
			Lần ban hành: 01
			Ngày ban hành: 01.020524
			Trang: 3/4

6. Nội dung

6.1 Tham quan phòng kiểm nghiệm

Khách hàng muốn tham quan phải gửi văn bản đến giám đốc Trung tâm, văn bản này được giao cho cán bộ đảm bảo chất lượng xem xét đề xuất giải quyết.

Cán bộ đảm bảo chất lượng phải thảo luận các nội dung trong yêu cầu của khách hàng với trưởng phòng kiểm nghiệm, cũng như việc chấp thuận về thời gian của cuộc tham quan.

Lịch trình tham quan được phê duyệt, cán bộ đảm bảo chất lượng thông báo cho khách hàng. Bản copy các yêu cầu được chấp thuận của khách hàng được gửi đến trưởng phòng kiểm nghiệm.

Trưởng phòng kiểm nghiệm hoặc cán bộ được giao nhiệm vụ phải đi cùng với khách hàng trong suốt cuộc tham quan.

Trưởng các phòng kiểm nghiệm sinh học, hóa học phải bảo mật về kết quả thực hiện các phép thử của các khách hàng khác, bằng cách cung cấp giới hạn truy cập của cuộc tham quan của các khách hàng, các bản ghi và/hoặc nơi thực hiện phép thử mà khách hàng được phép truy cập.

Phòng kiểm nghiệm sinh học, hóa học phải ghi lại bất kỳ sự phản hồi nào của khách hàng theo biểu mẫu 01.2 CL5/ST 05.01 và được thảo luận trong phòng kiểm nghiệm hoặc thực hiện hành động không phù hợp như quy định thủ tục 01.2 CL5/ST 09.

6.2 Lấy ý kiến khách hàng

Quý III hàng năm, phòng HCTH phải tiến hành việc thu thập ý kiến khách hàng về hoạt động dịch vụ, kiểm tra, thẩm định chứng nhận và đánh giá chứng nhận sự phù hợp của Trung tâm, thông qua việc gửi các phiếu lấy ý kiến khách hàng mẫu 01.2 CL5/ST 05.01 và mẫu 06 CL5/QĐ.06

Sau khi thu thập các phiếu lấy ý kiến khách hàng, phòng HCTH tổng hợp ý kiến khách hàng theo mẫu 01.2 CL5/ST 05.2 cho các ý kiến ở biểu mẫu 01.2 CL5/ST 05.1, tổng hợp ý kiến khách hàng cho biểu mẫu 06 CL5/QĐ.06

Sau khi tổng hợp cần nhận xét đánh giá những ưu điểm cần phát huy, những hạn chế cần khắc phục và những yêu cầu và mong muốn của khách hàng, từ đó đáp ứng được các yêu cầu này và tạo ra sự hài lòng cho khách hàng. Các ý kiến này được xem xét qua cuộc xem xét của lãnh đạo hàng năm để làm cơ sở cho những sửa đổi, cải tiến.

ĐÃ KIỂM SOÁT

	THỦ TỤC DỊCH VỤ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG	Số nhận diện: 01.2 CL5/ST 05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01.020524
		Trang: 4/4

7. Biểu mẫu

TT	Tên biểu mẫu	Ký mã hiệu
1	Phiếu lấy ý kiến của khách hàng	BM 01.2 CL5/ST05.01
2	Phiếu lấy ý kiến của khách hàng lĩnh vực đánh giá sự phù hợp	06 CL5/QĐ.06
3	Phiếu tổng hợp ý kiến khách hàng/DN	BM 01.2 CL5/ST05.02
4	Phiếu tổng hợp ý kiến khách hàng/DN theo biểu mẫu 06 CL5/QĐ.06	BM 01.2 CL5/ST.05.03

8. Hồ sơ

Toàn bộ hồ sơ có liên quan đến dịch vụ đối với khách hàng phải được ghi chép đầy đủ và lưu trữ theo thủ tục 01.2 CL5/ST.09 – Thủ tục kiểm soát hồ sơ.

ĐÃ KIỂM SOÁT



**TRUNG TÂM CHẤT LƯỢNG
CHẾ BIẾN VÀ PHÁT TRIỂN THỊ
TRƯỜNG VÙNG 5**

Biểu mẫu số: 06 CL5/QĐ.06
Số soát xét: 01.020524

Ý KIẾN CỦA KHÁCH HÀNG

Xin ông/bà vui lòng đánh giá các dịch vụ của Trung tâm Chất lượng Chế biến và Phát triển thị trường vùng 5 đã cung cấp bằng cách đánh dấu vào các ô (điểm hoặc mức độ) tương ứng và gửi cho Giám đốc Trung tâm Chất lượng Chế biến và Phát triển thị trường vùng 5 (NAFI5) theo địa chỉ ở cuối trang

Thông tin về doanh nghiệp:

Ngày góp ý: / /20....

Tên chuyên gia đánh giá hoặc nhận xét chung cho các chuyên gia:.....

NHẬN XÉT CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ	Điểm				
	10	8	5	3	
Thái độ giao tiếp (lịch sự, chân thành, cởi mở)					
Thái độ làm việc (nghiêm túc, cộng tác, không gây khó khăn)					
Mức độ tự tin					
Cách giải thích vấn đề (rõ ràng, dễ hiểu)					
Cách đặt câu hỏi (ngắn gọn, dễ hiểu)					
Mức độ lắng nghe giải thích của doanh nghiệp					
Mức độ am hiểu tiêu chuẩn					
Mức độ am hiểu sản phẩm và công nghệ					
Cách giải quyết vướng mắc (bình tĩnh, tự tin)					
Trình độ và kỹ năng đánh giá (có hệ thống, hiệu quả và mang lại lợi ích cho doanh nghiệp)					
Trang phục					
Nhận xét chung					
NHẬN XÉT VỀ HOẠT ĐỘNG CHUNG CỦA NAFI5	Rất tốt	Tốt	Khá	TB	Kém
Công tác chuẩn bị (<i>báo giá, hợp đồng, dự kiến, thông báo, chương trình, kiến nghị...</i>)					
Lợi ích mà dịch vụ mang lại cho doanh nghiệp nói chung					
Tinh thần hợp tác và thái độ phục vụ					
Chất lượng dịch vụ nói chung					
Những yêu cầu và mong muốn của khách hàng:					
NHỮNG HOẠT ĐỘNG NAFI5 CẦN CẢI TIẾN					
ĐÃ KIỂM SOÁT					

**TỔNG HỢP Ý KIẾN KHÁCH HÀNG VỀ HOẠT ĐỘNG
CHỨNG NHẬN CL, VSATTP CỦA NAFIPQM CENTER 5 NĂM**

Lấy ý kiến trực tiếp: đơn vị.

Gửi phiếu lấy ý kiến:

- Tổng số phiếu phát hành: phiếu.
- Tổng số phiếu thu hồi: phiếu, đạt % số phiếu phát hành.

1. Hoạt động kiểm tra và lấy mẫu lô hàng của NAFIPQM Center 5

1.1. Thời gian thực hiện

Kịp thời: / = % Chưa kịp thời: / = %

Kiến nghị:

1.2. Kiến thức chuyên môn của cán bộ thực hiện kiểm tra và lấy mẫu lô hàng

Giỏi: ... / ... = ... % Khá: ... / ... = ... % Trung bình: ... / ... = ... % Yếu:

Kiến nghị:

1.3. Đạo đức, tác phong của cán bộ thực hiện kiểm tra và lấy mẫu lô hàng

Rất tốt: ... / ... = ... % Tốt: ... / ... = ... % Trung bình: ... / ... = ... % Yếu:

Kiến nghị:

2. Hoạt động kiểm nghiệm của NAFIPQM Center 5

2.1. Thời gian tiếp nhận mẫu, trả kết quả

Kịp thời: / = % Chưa kịp thời: / = %

Kiến nghị:

2.2. Khả năng đáp ứng các yêu cầu kiểm tra của doanh nghiệp

Thỏa mãn các yêu cầu: ... / ... = ... % Chưa thỏa mãn các yêu cầu: ... / ... = ... %

Kiến nghị:

2.3. Hoạt động tư vấn, trợ giúp kỹ thuật (nếu có) cho các phòng kiểm nghiệm của doanh nghiệp

Kịp thời: / = % Chưa kịp thời: / = %

Kiến nghị:

2.4. Kiến thức chuyên môn của cán bộ, KNV thực hiện công tác thử nghiệm

Giỏi: ... / ... = ... % Khá: ... / ... = ... % Trung bình: ... / ... = ... % Yếu:

Kiến nghị:

2.5. Đạo đức, tác phong của cán bộ, KNV thực hiện công tác thử nghiệm

ĐÃ KIỂM SOÁT

Rất tốt: ... / ... = ... % Tốt: ... / ... = ... % Trung bình: ... / ... = ... % Yếu:

Kiến nghị:

2.6. Phòng kiểm nghiệm giải quyết các vướng mắc hoặc khiếu nại (nếu có) của doanh nghiệp

Kịp thời: / = % Chưa kịp thời: / = %

Kiến nghị:

3. Hoạt động cấp giấy chứng nhận chất lượng lô hàng của NAFIPQM Center 5

3.1. Thời gian

Kịp thời: / = % Chưa kịp thời: / = %

Kiến nghị:

3.2. Đáp ứng các yêu cầu của doanh nghiệp

Thỏa mãn các yêu cầu: ... / ... = ... % Chưa thỏa mãn các yêu cầu: ... / ... = ... %

Kiến nghị:

3.3. Kiến thức chuyên môn của cán bộ, NV thực hiện công tác cấp giấy CNCL

Giỏi: ... / ... = ... % Khá: ... / ... = ... % Trung bình: ... / ... = ... % Yếu:

Kiến nghị:

3.4. Đạo đức, tác phong của cán bộ, NV thực hiện công tác cấp giấy CNCL

Rất tốt: ... / ... = ... % Tốt: ... / ... = ... % Trung bình: ... / ... = ... % Yếu:

4. Nhận xét chung về hoạt động chứng nhận CL, VSAT thực phẩm của NAFIPQM Center 5

4.1. Thời gian

Kịp thời: / = % Chưa kịp thời: / = %

Kiến nghị:

4.2. Giải quyết các khiếu nại (nếu có) của doanh nghiệp

Kịp thời: / = % Chưa kịp thời: / = %

Kiến nghị:

5. Các ý kiến khác (nếu có) về hoạt động của NAFIPQM Center 5

.....
.....
.....
.....

Cà Mau, ngàytháng.....năm 20...

Người tổng hợp

ĐÃ KIỂM SOÁT

**Trung tâm Chất lượng Chế biến
và Phát triển thị trường vùng 5**

Biểu mẫu số: 01.2 CL5/ST 05.01
Số soát xét: 01.020524

**PHIẾU LẤY Ý KIẾN KHÁCH HÀNG, DOANH NGHIỆP VỀ HOẠT
ĐỘNG KIỂM TRA CHỨNG NHẬN CL, VSATTP CỦA TRUNG TÂM CHẤT
LƯỢNG CHẾ BIẾN VÀ PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG VÙNG 5 (NAFIPQM
CENTER 5)**

Khách hàng, doanh nghiệp đánh dấu ✓ vào các ô thích hợp và ghi các kiến nghị nếu có đối với từng mục; ghi ngày tháng góp ý và có thể ký tên hoặc không ký tên vào phần cuối của bảng câu hỏi này. NAFIPQM Center 5 rất mong nhận được các ý kiến đóng góp trung thực, khách quan của mọi khách hàng, doanh nghiệp để rút kinh nghiệm, cải tiến năng lực, phong cách phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn, bản góp ý xin gửi cho chúng tôi trước ngày / /

1. Hoạt động kiểm tra và lấy mẫu lô hàng của NAFIPQM Center 5

1.1. Thời gian thực hiện

Kịp thời ☐

chưa kịp thời ☐

Kiến nghị:

.....
.....
.....

1.2. Kiến thức chuyên môn của cán bộ thực hiện kiểm tra và lấy mẫu lô hàng

Giỏi ☐

Khá ☐

Trung bình ☐

Yếu ☐

Kiến nghị:

.....
.....
.....

1.3. Đạo đức, tác phong của cán bộ thực hiện kiểm tra và lấy mẫu lô hàng

Rất tốt ☐

Tốt ☐

Trung bình ☐

Yếu ☐

Kiến nghị:

.....
.....
.....

2. Hoạt động kiểm nghiệm của NAFIPQM Center 5

2.1. Thời gian tiếp nhận mẫu, trả kết quả

Kịp thời ☐

Chưa kịp thời ☐

Kiến nghị:

.....
.....
.....

ĐÃ KIỂM SOÁT

2.2. Khả năng đáp ứng các yêu cầu kiểm tra của doanh nghiệp

Thỏa mãn các yêu cầu ☐

Chưa thỏa mãn các yêu cầu ☐

Kiến nghị:
.....
.....

2.3. Hoạt động tư vấn, trợ giúp kỹ thuật (nếu có) cho các phòng kiểm nghiệm của doanh nghiệp

Kịp thời ☐

Chưa kịp thời ☐

Kiến nghị:
.....
.....

2.4. Kiến thức chuyên môn của cán bộ, KNV thực hiện công tác thử nghiệm

Giỏi ☐

Khá ☐

Trung bình ☐

Yếu ☐

Kiến nghị:
.....
.....

2.5. Đạo đức, tác phong của cán bộ, KNV thực hiện công tác thử nghiệm

Rất tốt ☐

Tốt ☐

Trung bình ☐

Yếu ☐

Kiến nghị:
.....
.....

2.6. Phòng kiểm nghiệm giải quyết các vướng mắc hoặc khiếu nại (nếu có) của doanh nghiệp

Kịp thời ☐

Chưa kịp thời ☐

Kiến nghị:
.....
.....

3. Hoạt động cấp giấy chứng nhận chất lượng lô hàng của NAFIPQM Center 5

3.1. Thời gian

Kịp thời ☐

Chưa kịp thời ☐

Kiến nghị:
.....
.....

3.2. Đáp ứng các yêu cầu của doanh nghiệp

Thỏa mãn các yêu cầu ☐

Chưa thỏa mãn các yêu cầu ☐

Kiến nghị:
.....

ĐÃ KIỂM SOÁT

.....
3.3. Kiến thức chuyên môn của cán bộ, NV thực hiện công tác cấp giấy CNCL

Giỏi ☐

Khá ☐

Trung bình ☐

Yếu ☐

Kiến nghị:

.....
3.4. Đạo đức, tác phong của cán bộ, NV thực hiện công tác cấp giấy CNCL

Rất tốt ☐

Tốt ☐

Trung bình ☐

Yếu ☐

Kiến nghị:

.....
4. Nhận xét chung về hoạt động chứng nhận CL, VSAT thực phẩm của NAFIPQM Center 5

4.1. Thời gian

Kịp thời ☐

Chưa kịp thời ☐

Kiến nghị:

.....
4.2. Giải quyết các khiếu nại (nếu có) của doanh nghiệp

Kịp thời ☐

Chưa kịp thời ☐

Kiến nghị:

.....
5. Các ý kiến khác (nếu có) về hoạt động của NAFIPQM Center 5

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

_____, ngày ____ tháng ____ năm 20__

Doanh nghiệp/ người góp ý

ĐÃ KIỂM SOÁT

**TỔNG HỢP Ý KIẾN KHÁCH HÀNG VỀ HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ,
CHỨNG NHẬN SỰ PHÙ HỢP NĂM**

Lấy ý kiến trực tiếp: đơn vị.

Gửi phiếu lấy ý kiến:

- Tổng số phiếu phát hành: phiếu
- Tổng số phiếu thu hồi: phiếu, đạt % số phiếu đã phát hành.

NHẬN XÉT CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ	Điểm				
	10	8	5	3	
Thái độ giao tiếp (lịch sự, chân thành, cởi mở)					
Thái độ làm việc (nghiêm túc, cộng tác, không gây khó khăn)					
Mức độ tự tin					
Cách giải thích vấn đề (rõ ràng, dễ hiểu)					
Cách đặt câu hỏi (ngắn gọn, dễ hiểu)					
Mức độ lắng nghe giải thích của doanh nghiệp					
Mức độ am hiểu tiêu chuẩn					
Mức độ am hiểu sản phẩm và công nghệ					
Cách giải quyết vướng mắc (bình tĩnh, tự tin)					
Trình độ và kỹ năng đánh giá (có hệ thống, hiệu quả và mang lại lợi ích cho doanh nghiệp)					
Trang phục					
Nhận xét chung					
NHẬN XÉT VỀ HOẠT ĐỘNG CHUNG CỦA NAFI5	Tỷ lệ % ý kiến khách hàng theo từng mức nhận xét				
	Rất tốt	Tốt	Khá	TB	Kém
Công tác chuẩn bị (báo giá, hợp đồng, dự kiến, thông báo, chương trình, kiến nghị...)					
Lợi ích mà dịch vụ mang lại cho doanh nghiệp nói chung					
Tinh thần hợp tác và thái độ phục vụ					
Chất lượng dịch vụ nói chung					
Những yêu cầu và mong muốn của khách hàng					
NHỮNG HOẠT ĐỘNG NAFI5 CẦN CẢI TIẾN					

Cà Mau, ngày tháng năm

Người tổng hợp

ĐÃ KIỂM SOÁT