

BỘ Y TẾ  
TRUNG TÂM THÔNG TIN Y TẾ QUỐC GIA

**ISO 9001 : 2015**

**QUY TRÌNH  
PHỐI HỢP XỬ LÝ YÊU  
CẦU CỦA KHÁCH HÀNG**

Mã hiệu : QT.HTKH.02

Ngày ban hành : 12/2023

Lần ban hành : 01

Lần sửa đổi : 00



1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia.
3. File mềm được cung cấp trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

**NOI NHẬN** (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)

<input type="checkbox"/>	<b>Phòng Tổ chức - Hành chính</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Phòng Giải pháp và Quản lý chất lượng</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Phòng Kế hoạch - Tài chính</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Phòng Hạ tầng và An toàn thông tin mạng</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Phòng Nghiên cứu phát triển</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Phòng Hỗ trợ khách hàng</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Phòng Dự án thông tin y tế</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Tạp chí Y, Dược học</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Phòng Dịch vụ chuyển đổi số y tế</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Văn phòng đại diện Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia tại TPHCM</b>

**THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI** (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	<b>Cán Thị Quỳnh Trang</b>	<b>Phạm Thị Lan</b>	<b>Đỗ Trường Duy</b>
Chức danh	Viên chức	Phó trưởng phòng PT phòng Hỗ trợ khách hàng	Giám đốc
Chữ ký			



## 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình quy định các bước cần thực hiện trong quá trình hỗ trợ giải đáp thắc mắc của khách hàng, giải quyết yêu cầu, phản ánh của khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ. Quy định rõ trách nhiệm và quyền hạn của các đơn vị trong các hoạt động hỗ trợ khách hàng.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này được áp dụng đối với tất cả các tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia.

## 3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015;
- Các quy trình liên quan.

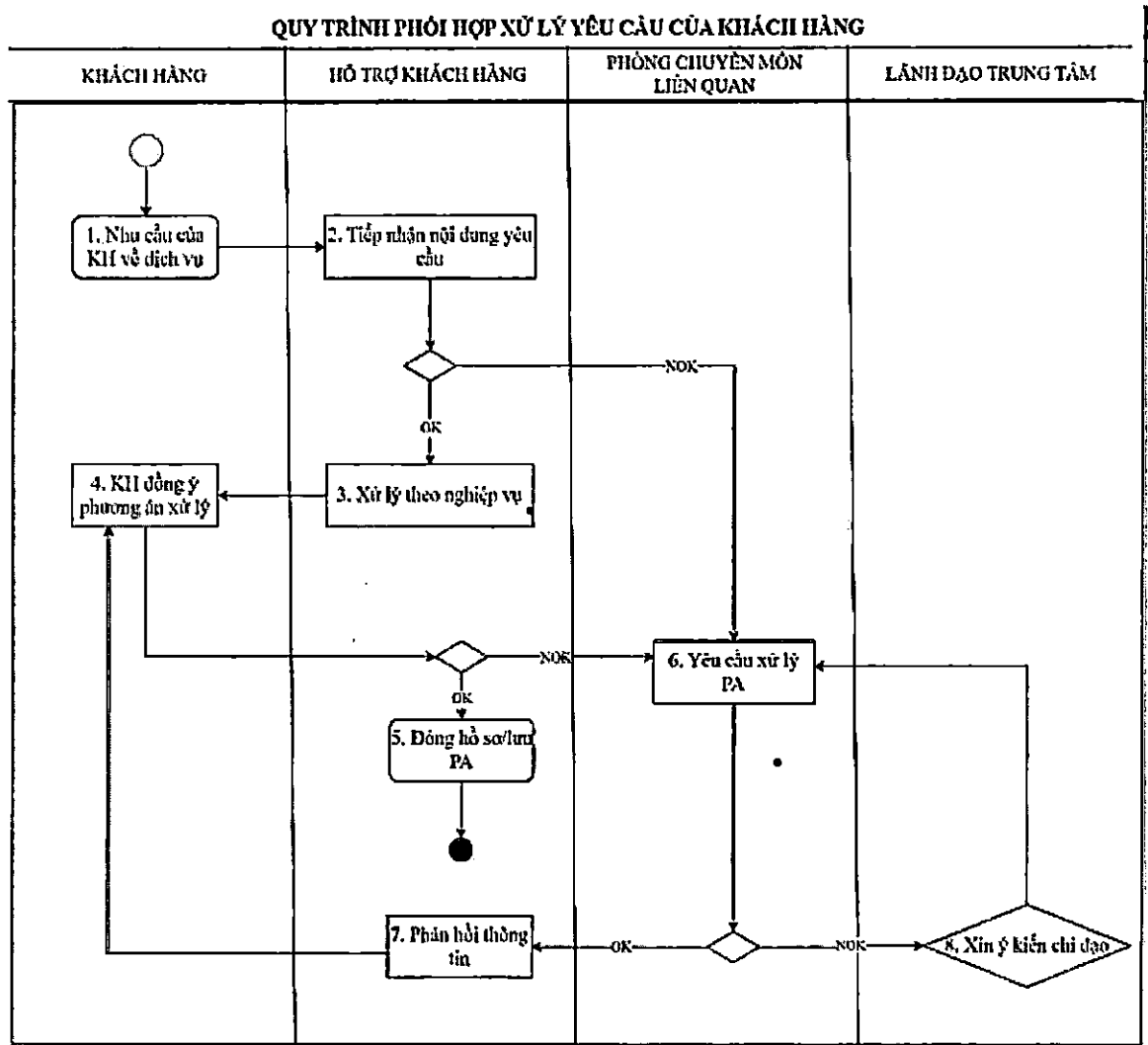
## 4. THUẬT NGỮ ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

- **Trung tâm:** Là Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia.
- **Lãnh đạo Trung tâm:** Là Giám đốc/Phó Giám đốc Trung tâm.
- **Đơn vị:** Là các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Trung tâm.
- **Lãnh đạo đơn vị:** Là Trưởng/Phó Trưởng /Phụ trách đơn vị.
- **Tài liệu:** Là các văn bản hướng dẫn cách thức thực hiện hoặc quy định phương pháp làm. Tài liệu có thể được chỉnh sửa và cần phải được soát xét sau một thời gian áp dụng. Ví dụ: các thủ tục, quy trình, quy định, hướng dẫn....
- **Hệ thống quản lý:** Là các Quy trình thuộc Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 của Trung tâm.

- KH: Khách hàng.
- HTKH: Hỗ trợ khách hàng.
- SPDV: Sản phẩm dịch vụ.
- PA: Phản ánh.
- QLPA: Quản lý phản ánh

## 5. NỘI DUNG

### 5.1. Quy trình Phối hợp xử lý yêu cầu của khách hàng



**5.2. Mô tả chi tiết**

Bước	Hoạt động chính	Công việc thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Hình thức thực hiện	Đầu vào
1	Nhu cầu của KH về SPDV	KH thực hiện yêu cầu giải đáp, về SPDV	KH	HTKH	Gọi điện thoại lên tổng đài, chat, email, công văn, trực tiếp tại Trung tâm, mạng xã hội	Nhu cầu của KH về sản phẩm, dịch vụ
2	Tiếp nhận nội dung yêu cầu	Nhân viên HTKH tiếp nhận, trao đổi rõ nội dung KH yêu cầu, nhập nội dung trên QLPA hoặc file excel.	HTKH	KH	Gọi điện thoại lên tổng đài, chat, email, công văn, trực tiếp tại Trung tâm, mạng xã	Nhu cầu hỗ trợ

Bước		Hoạt động chính	Công việc thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Hình thức thực hiện	Đầu vào
						hội	
3		Xử lý theo nghiệp vụ	Thực hiện xử lý yêu cầu theo nghiệp vụ sau bán đã được đào tạo. - Với các nội dung hỗ trợ về dịch vụ đã được đào tạo nghiệp vụ, phân quyền thực hiện, nhân viên HTKH cung cấp thông tin, xử lý ngay trong cuộc gọi - Với các nội dung hỗ trợ không được phân quyền thực hiện, không thuộc phạm vi xử lý, chuyển thực hiện bước 6.	HTKH	KH	Gọi điện thoại lên tổng đài, chat, email, công văn, trực tiếp tại Trung tâm, mạng xã hội	Tính chất, mức độ KN/PA
4		KH đồng ý với giải pháp xử lý	- KH đồng ý với giải pháp xử lý, chuyển bước 5. - Trường hợp KH không đồng ý với giải pháp xử lý chuyển bước 6.	HTKH	KH	Gọi điện thoại lên tổng đài, chat, email, công văn, trực tiếp tại Trung tâm, mạng xã hội	Giải pháp xử lý
5		Đóng hồ sơ, lưu PA	Trường hợp KH chấp nhận với giải pháp xử lý bổ sung, HTKH thực hiện đóng phản ánh, lưu hồ sơ	HTKH	KH	Đóng, lưu hồ sơ trên phần mềm	Đóng hồ sơ, lưu phản ánh
6		Yêu cầu xử lý PA	Các phòng ban chuyên môn liên quan tiếp tục xử lý PA trong trường	Phòng chuyên môn	KH, HTKH	Gọi điện thoại lên tổng đài, chat, email, công văn, trực	Nội dung chi tiết về PA

Bước		Hoạt động chính	Công việc thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Hình thức thực hiện	Đầu vào
			hợp KH không đồng ý ở bước 4. Thực hiện đánh giá và bổ sung giải pháp khiếu nại, nếu có giải pháp phù hợp chuyển bước 7, nếu không có chuyển bước 8.			tiếp tại Trung tâm, mạng xã hội	
7.		Phản hồi thông tin	Nhân viên HTKH cập nhật thêm giải pháp xử lý bổ sung, chuyển bước 4 để phản hồi cho KH	HTKH	Phòng chuyên môn, KH	Gọi điện thoại lên tổng đài, chat, email, công văn, trực tiếp tại Trung tâm, mạng xã hội	Nội dung chi tiết về PA
8.		Xin ý kiến chỉ đạo xử lý	Trường hợp bước 6 các phòng chuyên môn không xử lý được thì chuyển xin ý kiến chỉ đạo xử lý của LĐT	Phòng chuyên môn	LĐT	Gọi điện thoại, Email, công văn	Thông tin PA

