

Số: 20220601-001/QĐ-TGD

QUYẾT ĐỊNH

(V/v: Ban hành Bản cam kết chất lượng dịch vụ kỹ thuật - SLA)

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY

- Căn cứ Nội quy Công ty CP Đầu tư Phát triển Anh & Em;
- Căn cứ năng lực, nguồn lực cán bộ hỗ trợ kỹ thuật và Dịch vụ khách hàng hiện có;
- Xét đề nghị của Giám đốc Kinh doanh;
- Xét đề nghị của Trưởng phòng Dịch vụ khách hàng;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Bản cam kết chất lượng dịch vụ và thời gian đáp ứng yêu cầu hỗ trợ khách hàng tại phụ lục đính kèm.

Điều 2. Giao Trưởng phòng Dịch vụ khách hàng

- Điều hành đội ngũ cán bộ kỹ thuật và cán bộ CSKH để đưa tiêu chuẩn Cam kết chất lượng dịch vụ kỹ thuật và thực thi và áp dụng tới tất cả các khách hàng của công ty.
- Lập báo cáo, thống kê thời gian đáp ứng, thời gian xử lý các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật.
- Thu thập phản hồi từ khách hàng, lập báo cáo, thống kê mức độ hài lòng của khách hàng.
- Định kỳ rà soát, đề xuất thay đổi, bổ sung tiêu chí nhằm nâng cao chất lượng hơn nữa tùy theo tình hình và khả năng thực tế.

Điều 3. Giao Giám đốc kinh doanh

- Phổ biến tới các nhân viên kinh doanh về Cam kết chất lượng dịch vụ của công ty như đã đề ra.

- Cập nhật biểu mẫu hợp đồng, đưa bản cam kết chất lượng dịch vụ vào phụ lục của tất cả các hợp đồng ký kết với khách hàng, tương ứng theo sản phẩm cung cấp.

Điều 4. Giao Trưởng phòng Marketing:

- Lập kế hoạch truyền thông, truyền tải tới khách hàng các điểm đặc biệt, duy nhất về chất lượng dịch vụ của công ty.
- Khuyến khích khách hàng phản hồi ý kiến, gửi yêu cầu hỗ trợ các vấn đề còn vướng mắc nhằm đảm bảo khách hàng khai thác tốt các giá trị của sản phẩm đã mua.

Nơi nhận:

- Phòng Hành chính (Lưu)
- Các phòng: DVKH, Kinh doanh, Marketing

TỔNG GIÁM ĐỐC

(Ký và đóng dấu)



TỔNG GIÁM ĐỐC
Dương Ngọc Hùng