



BỘ Y TẾ
TRUNG TÂM THÔNG TIN Y TẾ QUỐC GIA

ISO 9001 : 2015

**QUY TRÌNH
KHẢO SÁT MỨC ĐỘ
HÀI LÒNG CỦA
KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI
SẢN PHẨM DỊCH VỤ**

Mã hiệu : QT.HTKH.01

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.

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

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

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	Cần Thị Quỳnh Trang	Phạm Thị Lan	Đỗ Trường Duy
Chức danh	Chuyên viên	Phó trưởng phòng PT phòng Hỗ trợ khách hàng	Giám đốc
Chữ ký		 	

1. MỤC ĐÍCH

- Quy trình này nhằm mục đích thống nhất cách thức thực hiện, cách phối hợp công việc giữa các phòng ban thuộc Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia trong việc cung cấp thông tin sản phẩm dịch vụ để triển khai khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ sau sau khi sử dụng.

- Làm rõ chức năng, trách nhiệm và quyền hạn giữa các bên tham gia trong quy trình.

- Đảm bảo luồng công việc được rõ ràng, rút ngắn tối đa thời gian tại các bước trung gian.

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....

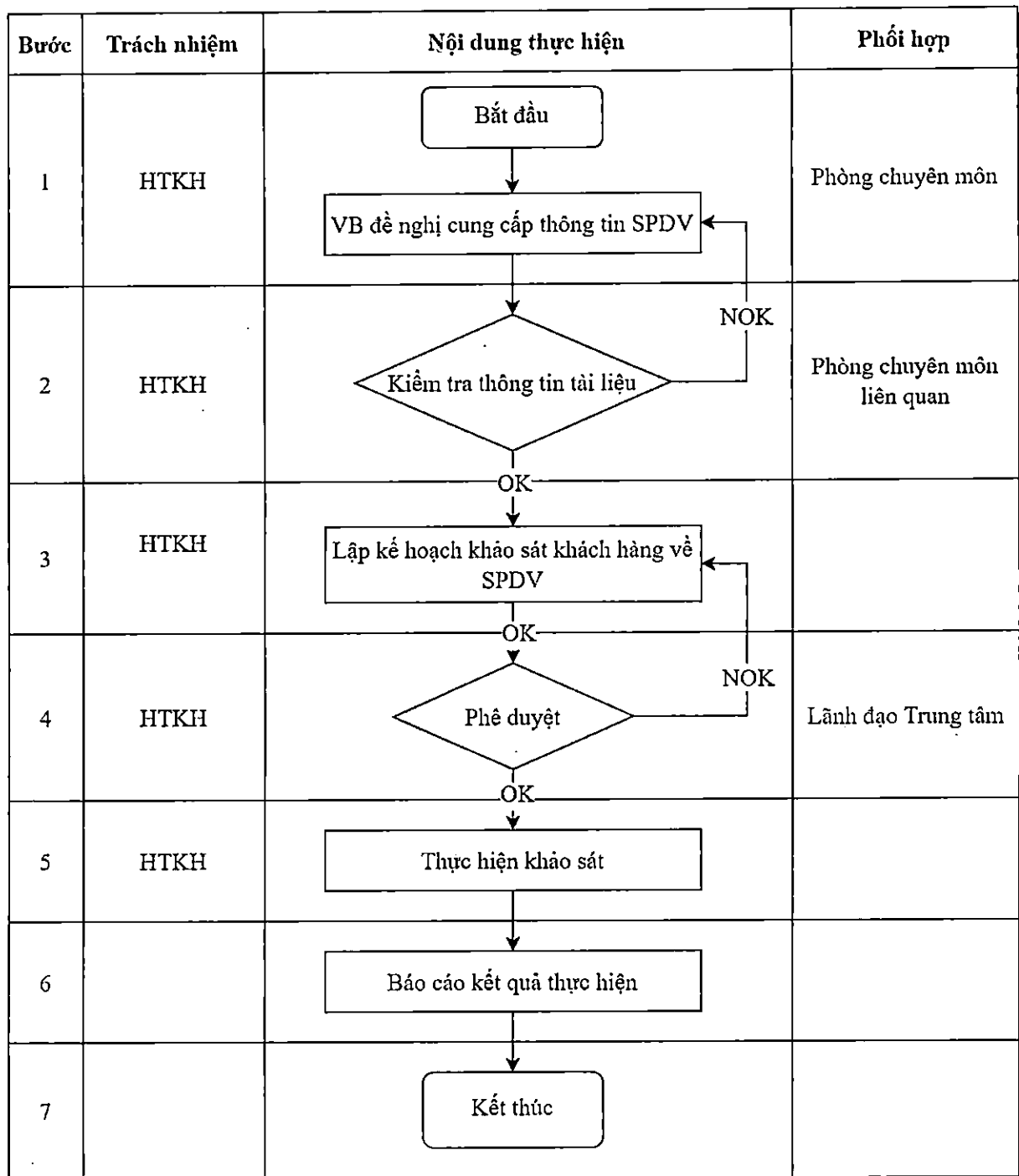
- **Hệ thống quản lý:** Là các Quy trình thuộc Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 của Trung tâm.

- **HTKH:** Phòng Hỗ trợ khách hàng.

- **SPDV:** Sản phẩm dịch vụ.

5. NỘI DUNG

5.1. Quy trình Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ:



5.2. Mô tả chi tiết

Bước	Hoạt động chính	Công việc thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1	Gửi văn bản đề nghị công việc	- Khi các phòng có nhu cầu khảo sát mức độ hài lòng của KH đối với SPDV sau khi sử dụng: + Phòng yêu cầu gửi	Phòng HTKH	Phòng có chuyên môn SPDV		SPDV phải được phê duyệt triển khai

Bước	Hoạt động chính	Công việc thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện	Ghi chú
		công văn cho phòng HTKH trong đó có thông tin và các tài liệu về SPDV cần khảo sát mức độ hài lòng của KH. + Trong công văn có thông tin đầu mối của phòng. - Khi Lãnh đạo Trung tâm yêu cầu phòng HTKH thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của KH đối với SPDV sau khi sử dụng: + Phòng HTKH gửi văn bản cho các phòng chuyên môn có SPDV đề nghị cung cấp thông tin và các tài liệu về SPDV cần khảo sát mức độ hài lòng của KH. + Các phòng chuyên môn có SPDV thực hiện bước 1 trong quy trình.			Tối đa 05 ngày khi các phòng nhận được văn bản đề nghị cung cấp thông tin của phòng HTKH	
2	Kiểm tra thông tin, tài liệu SPDV	Phòng HTKH phối hợp với phòng chuyên môn có SPDV kiểm tra thông tin, tài liệu về SPDV được cung cấp. - Với SPDV có nội dung thông tin, tài liệu đầy đủ, rõ ràng, chuyển thực hiện bước 3. - Với SPDV chưa đầy đủ nội dung thông tin, tài liệu, chuyển thực	Phòng HTKH	Phòng chuyên môn có SPDV	Tối đa 03 ngày sau khi nhận được văn bản ở bước 1	

Bước	Hoạt động chính	Công việc thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện	Ghi chú
		hiện lại bước 1.				
3	Lập kế hoạch thực hiện	- Sau khi phòng HTKH xác nhận về SPDV thì phòng HTKH phối hợp với phòng chuyên môn có SPDV lập, thống nhất kế hoạch thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của KH đối với SPDV sau khi sử dụng. - Phòng HTKH chuyển thực hiện bước 4.	Phòng HTKH	Phòng chuyên môn có SPDV	Tối đa 07 ngày sau khi thực hiện bước 2	Có mẫu phiếu khảo sát kèm theo
4	Phê duyệt kế hoạch thực hiện	Phòng HTKH trình LĐTĐ phê duyệt kế hoạch thực hiện đã thống nhất ở bước 3. - Nếu kế hoạch thực hiện được phê duyệt, phòng HTKH chuyển thực hiện bước 5. - Nếu kế hoạch thực hiện không được phê duyệt, phòng HTKH phối hợp phòng chuyên môn có SPDV thực hiện lại bước 3.	LĐTĐ	Phòng HTKH/Phòng chuyên môn có SPDV	Tối đa 02 ngày sau khi nhận được văn bản trình phê duyệt	
5	Thực hiện khảo sát	Phòng HTKH phối hợp phòng chuyên môn có SPDV tổ chức thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch đã được phê duyệt.	Phòng HTKH	Phòng chuyên môn có SPDV	Theo kế hoạch được phê duyệt tại bước 5	
6	Báo cáo kết quả thực hiện	- Phòng HTKH báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ và kết thúc nhiệm vụ.	Phòng HTKH	Lãnh đạo Trung tâm/ Phòng chuyên môn có SPDV		

6. PHỤ LỤC/BIỂU MẪU/HỒ SƠ:

STT	Tên hồ sơ	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ	BM.HTKH.01.01	Đơn vị/Ban ISO	1 năm

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG
ĐỐI VỚI SẢN PHẨM DỊCH VỤ**

(Về chất lượng sản phẩm dịch vụ triển khai đến khách hàng)

Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia kính mong Quý vị cùng đánh giá chất lượng sản phẩm dịch vụ của Trung tâm sau khi quý vị đã sử dụng bằng cách trả lời các câu hỏi trong phiếu khảo sát dưới đây. Sự hợp tác của Quý vị sẽ giúp chúng tôi đáp ứng tốt hơn nhu cầu của Quý vị về sản phẩm dịch vụ

A. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Họ và tên khách hàng:.....

Đơn vị công tác:.....

Số điện thoại:.....

Email liên hệ:.....

B. KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG VỀ SẢN PHẨM DỊCH VỤ

1 - Quý vị biết sản phẩm dịch vụ của chúng tôi từ đâu?

☐ Website

☐ Giới thiệu

☐ Ý kiến khác:.....

2 - Quý vị dùng sản phẩm (*tên sản phẩm*) bao lâu rồi?

☐ Mới dùng lần đầu

☐ Mới dùng dưới 6 tháng

☐ Dùng từ 6 tháng đến 1 năm

☐ Dùng từ 1 đến 2 năm

☐ Dùng hơn 3 năm

☐ Ý kiến khác:.....

.....

3 - Sản phẩm có đáp ứng được kỳ vọng của Quý vị trong quá trình sử dụng không?

☐ Có

☐ Không

☐ Ý kiến khác.....
.....

4 - Tần suất Quý vị sử dụng sản phẩm dịch vụ như thế nào?

☐ Thường xuyên (sử dụng hàng ngày)

☐ Đôi khi (1-3 lần/tuần)

☐ Hiếm khi (2 tuần 1 lần)

☐ Không sử dụng

☐ Ý kiến khác.....
.....

5 - Quý vị vui lòng đánh giá mức độ hài lòng về sản phẩm (*tên sản phẩm/dịch vụ*)...?

☐ Rất hài lòng

☐ Hài lòng

☐ Bình thường

☐ Không hài lòng

☐ Ý kiến khác.....
.....

6 - Nguyên nhân khiến quý vị chưa hài lòng khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ?

☐ Giao diện người dùng khó sử dụng hoặc không thân thiện

☐ Tốc độ hoạt động chậm, gây mất thời gian cho người dùng

☐ Không ổn định hoặc gặp lỗi thường xuyên

☐ Khó khăn trong việc tìm hiểu cách sử dụng và thiếu tài liệu hướng dẫn

☐ Dịch vụ hỗ trợ hoặc chăm sóc khách hàng không đáp ứng tốt

☐ Ý kiến khác.....

.....

7 - Trong quá trình sử dụng dịch vụ Quý vị đã từng gặp phải lỗi nào sau đây?
(theo từng sản phẩm)

☐

☐

☐

☐ Ý kiến khác:

.....

8 - Hiện tại Quý vị đã được hỗ trợ xử lý lỗi và sử dụng như thế nào?

☐ Được hỗ trợ/Sử dụng bình thường

☐ Được hỗ trợ/Sử dụng không ổn định

☐ Không được hỗ trợ

☐ Ý kiến khác.....

.....

9 - Khi gặp lỗi hoặc thắc mắc về sản phẩm dịch vụ, quý vị thường liên hệ qua kênh nào để được hỗ trợ xử lý?

☐ Điện thoại

☐ Zalo

☐ Chat

☐ Email

☐ Hình thức khác.....

10 - Khi gặp vấn đề về sản phẩm dịch vụ, quý vị được hỗ trợ xử lý như thế nào?

☐ Ngay lập tức

☐ 1 ngày

☐ 1-3 ngày

☐ 3-5 ngày

☐ Ý kiến khác.....
.....

11- Mức độ tin tưởng của Quý vị về tính bảo mật, an toàn thông tin sản phẩm dịch vụ của Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia như thế nào?

☐ Rất tin tưởng

☐ Tin tưởng

☐ Bình thường

☐ Không tin tưởng

☐ Ý kiến khác.....

12 - Quý vị đánh giá về mức độ hỗ trợ giải quyết vấn đề khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia như thế nào?

☐ Rất hài lòng

☐ Hài lòng

☐ Ít hài lòng

☐ Bình thường

☐ Không hài lòng

☐ Ý kiến khác:
.....

13 - Quý vị có ý định tiếp tục sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia không?

☐ Có

☐ Không

☐ Ý kiến khác.....
.....

14 - Quý vị có sẵn sàng chia sẻ, giới thiệu sản phẩm của chúng tôi đến người thân, bạn bè và đồng nghiệp?

☐ Có

☐ Không

☐ Ý kiến khác
.....

15- Quý vị vui lòng chia sẻ thêm ý kiến – góp ý để Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia tiếp thu và nâng cao hơn chất lượng sản phẩm dịch vụ.

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

16- Nếu cho thang điểm từ 01 đến 10 để đánh giá chất lượng sản phẩm dịch vụ thì Quý vị sẽ chấm bao nhiêu điểm.

.....điểm.

Cảm ơn Quý vị đã dành thời gian để thực hiện khảo sát này!

