

**CÔNG TY CỔ PHẦN GLOBAL INSPECTION CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
AND CERTIFICATION NETWORK
(CGLOBAL)**

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 01.01/2025/QĐ-CGLOBAL.CL

Hà Nội, ngày 01 tháng 01 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2025

GIÁM ĐỐC

Công ty Cổ phần Global Inspection and Certification Network (CGLOBAL)

Căn cứ Điều lệ hoạt động của Công ty cổ phần Global Inspection and Certification Network (CGLOBAL);

Căn cứ đề xuất của trưởng các bộ phận.

QUYẾT ĐỊNH

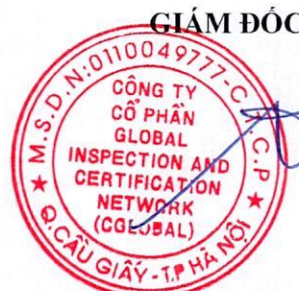
Điều 1: Ban hành mục tiêu chất lượng các phòng ban theo phụ lục kèm theo.

Điều 2: Lãnh đạo, nhân viên các bộ phận có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này

Nơi nhận:

- Như Điều 3

- Lưu VT



Lương Đức Anh

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2025

PHÒNG CHỨNG NHẬN

Bộ phận	Mục tiêu
Phòng chứng nhận	100% hồ sơ đánh giá chứng nhận/thẩm định/thăm tra được thăm tra xử lý đúng quy định. 100% dự án được bố trí đánh giá/thăm tra đúng thời gian quy định trong quy trình. - Số phản nản của khách hàng về hoạt động chứng nhận/thẩm định/thăm tra trung bình không quá 01 lần/tháng; Số khiếu nại của khách hàng về hoạt động chứng nhận/thẩm định/thăm tra trung bình không quá 02 lần/ 01 năm.
Phòng kinh doanh	100% nhân viên kinh doanh mới được đào tạo về năng lực của CGLOBAL cũng như Quy trình tìm kiếm, chăm sóc, thuyết phục khách hàng - Đảm bảo 01 lần/năm thực hiện hoạt động thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng về quá trình đánh giá, thẩm định, thăm tra và năng lực, phẩm chất chuyên gia.
Phòng HCTH	100% nhân viên mới được tuyển dụng và đào tạo tuân thủ đúng theo Quy trình tuyển dụng và đào tạo – đào tạo hội nhập, đào tạo tuân thủ theo các quy chế, quy định của CGLOBAL. - Mua bảo hiểm rủi ro cho hoạt động đánh giá chứng nhận/thẩm định/thăm tra. - Đảm bảo tuân thủ 100% các quy định về chứng từ, hóa đơn, thuế.
Phòng quản lý chuyên gia	- Mỗi lĩnh vực chứng nhận/thẩm định/thăm tra có ít nhất 02 chuyên gia đánh giá/thăm tra viên/thẩm định viên/chuyên gia kỹ thuật 100% chuyên gia mới được đào tạo các tiêu chuẩn, quy trình liên quan về hoạt động chứng nhận/thẩm định/thăm tra trước khi thực hiện công việc; kỹ năng đánh giá/thăm tra hoặc đảm bảo thông qua kinh nghiệm làm việc ở các tổ chức chứng nhận/thẩm định/thăm tra khác. 100% các lớp đào tạo tiêu chuẩn được tổ chức có chất lượng, đúng theo chương trình đã hoạch định.

5. Cầu thị: CGLOBAL luôn luôn có thái độ cầu thị, luôn luôn lắng nghe các ý kiến góp ý hoặc các phản nàn, khiếu nại của khách hàng nếu có để nhằm mục tiêu cải thiện chất lượng dịch vụ, học hỏi và điều chỉnh lại quy trình chứng nhận/thẩm định/thẩm tra nếu có bất cập hoặc không sát với thực tế và từ đó nâng cao được sự thỏa mãn của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

Chính sách này được Giám đốc CGLOBAL ban hành, tất cả các nhân viên và trưởng bộ phận căn cứ theo định hướng để làm kim chỉ nam cho tất cả các hoạt động phục vụ khách hàng và thực hiện công việc tại CGLOBAL.

Yêu cầu các bộ phận nghiêm túc triển khai thực hiện./.



GIÁM ĐỐC

LƯƠNG ĐỨC ANH