

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG CHO HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN, THẨM ĐỊNH, THẨM TRA

Chính sách của CGLOBAL đưa ra nhằm cung cấp một dịch vụ chứng nhận, thẩm định, thẩm tra có chất lượng với 05 phương châm:

“Chuẩn mực - Đúng hẹn - Thân thiện - Chuyên nghiệp - Cầu thị”

1 2 3 4 5

Mức độ ưu tiên của 5 phương châm này lần lượt theo đúng thứ tự, cụ thể:

1. **Chuẩn mực:** hoạt động chứng nhận, thẩm định, thẩm tra của CGLOBAL luôn hướng đến việc đánh giá, thẩm xét thẩm tra theo đúng Tiêu chí yêu cầu trong tiêu chuẩn/quy chuẩn – kết quả chứng nhận, thẩm định, thẩm tra luôn đảm bảo doanh nghiệp/sản phẩm/báo cáo của doanh nghiệp đạt được đúng chuẩn mực chứng nhận, thẩm định, thẩm tra. Chuẩn mực ở đây cũng có nghĩa là hoạt động chứng nhận, thẩm định, thẩm tra luôn tuân thủ theo một quy trình chuẩn để đảm bảo tính khách quan, công bằng và không thiên vị trong hoạt động chứng nhận, thẩm xét, thẩm tra.
2. **Đúng hẹn:** tất cả các công việc và công đoạn trong hoạt động chứng nhận, thẩm định, thẩm tra phải luôn đặt mục tiêu đúng với thời gian đã “hẹn” với khách hàng. Đúng hẹn thể hiện ở: đúng thời hạn hẹn đưa báo giá, đúng hẹn ngày xuống đào tạo/đánh giá/thẩm xét, thẩm tra, đúng hẹn ra Giấy chứng nhận/chứng chỉ/thẩm định, thẩm tra, ... Phương châm “đúng hẹn” là yếu tố cạnh tranh về chất lượng dịch vụ của CGLOBAL so với các tổ chức khác.
3. **Thân thiện:** Tất cả các bộ phận/cá nhân của CGLOBAL có tiếp xúc với khách hàng luôn thể hiện thái độ thân thiện với khách hàng, luôn lắng nghe và tận tâm phục vụ. Hoạt động đánh giá/ thẩm định/thẩm tra của chuyên gia/thẩm tra viên/thẩm định viên tại doanh nghiệp luôn thực hiện với thái độ thân thiện, đem đến thiện cảm cho khách hàng được đánh giá.
4. **Chuyên nghiệp:** CGLOBAL luôn luôn thể hiện sự chuyên nghiệp ở từng cử chỉ, lời nói, tác phong phục vụ của từng nhân viên/chuyên gia/thẩm tra viên/thẩm định viên và chuyên nghiệp ở quy trình, biểu mẫu thực hiện, chuyên môn hóa theo từng công đoạn và kết nối để tạo một quy trình dịch vụ hoàn hảo.
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