

IMPROVEMENTSURVEY

KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Following your recent certification audit with Afnor, we would be grateful if you could take a few minutes to complete the following questionnaire commenting on our level of service.

Tiếp theo quá trình đánh giá chứng nhận với AFNOR, quý khách vui lòng dành ít phút trả lời bảng câu hỏi dưới đây liên quan đến chất lượng dịch vụ của chúng tôi.

We are committed to quality improvement and take into consideration all suggestions.

Với cam kết cải tiến chất lượng, chúng tôi quan tâm xem xét mọi ý kiến đóng góp của quý khách.

YOUR CONTRACT/ Hợp đồng của quý khách:

1.1/ If you received a proposal from us this year, did it meet your expectations and the terms agreed upon?

Nếu nhận được chào giá của chúng tôi trong năm nay, bằng chào giá và các điều khoản có đáp ứng mong đợi của quý khách?

- ☒ Yes/ Có
☐ No/ Không
☐ Does not apply as there was no new business proposal this year/ Không áp dụng, do không có chào giá mới nào.

If you answered "No", what is your reason for this? (multiple choice - question is only visible if "No" is checked)

NEU trả lời "Không", lý do của quý khách là gì? (có nhiều lựa chọn)

- ☐ Delay in receiving the proposal/ Chào giá gửi đến chậm trễ.
☐ Consistency between your expectations and our proposal/ Bất nhất giữa mong đợi của quý khách và thư chào giá.
☐ Other/ Lý do khác.

1.2/ Comments/ Nhận xét (bổ sung): Verbatim/ Nguyên văn (question is visible by default with question 1/)

Các điều khoản trong hợp đồng và bằng chào giá của công ty là phù hợp, đáp ứng nhu cầu mong đợi của chúng tôi.

BEFORE THE AUDIT/ Trước cuộc đánh giá:

2.1/ Did our audit arrangements meet your expectations/ Cách chúng tôi sắp xếp cuộc Đánh giá, có đáp ứng mong đợi của quý khách?

- ☒ Yes/ Có
☐ No/ Không

If you answered "No", what is your reason for this? (multiple choice - question visible only if "No" is checked)

NEU trả lời "Không", lý do của quý khách là gì? (có nhiều lựa chọn)

- ☐ Delay in confirming the audit/ Xác nhận cuộc Đánh giá chậm trễ.
☐ Delay in receiving the audit plan or the assessment visit programme/ Nhận được audit plan chậm trễ.
☐ Other/ Lý do khác.

2.2/ Comments/ Nhận xét (bổ sung): Verbatim/ Nguyên văn (question is visible by default with question 3/)

Việc xây dựng kế hoạch đánh giá của công ty đảm bảo về nội dung, thời gian. Qua kế hoạch đánh giá chúng tôi có thể chủ động trong công việc và có sự phối hợp tốt với công ty.

DURING THE AUDIT: Your perception of the auditor/ Trong lúc đánh giá: Cảm nhận của quý khách về Đánh giá viên

3.1/ Did your auditor (First and Last Name of auditor) meet your expectations?

Đánh giá viên (Họ & tên) có đáp ứng mong đợi của quý khách?

- ☒ Yes/ Có
☐ No/ Không

If you answered "No", what is your reason for this? (multiple choice - question only visible if "No" is checked)

NEU trả lời "Không", lý do của quý khách là gì? (có nhiều lựa chọn)

- | | |
|--|----------------|
| ☐ The auditor's general conduct (diplomacy, courtesy, listening, dialogue)
Thái độ/ cách cư xử của ĐGV (giao tế, lịch thiệp/ lắng nghe/ đối thoại) | = 10 pts/ điểm |
| ☐ The preparation of the audit
Chuẩn bị cuộc Đánh giá | = 10 pts/ điểm |
| ☐ Respecting the overall audit plan (time management/keeping to the agenda)
Tuân thủ audit plan tổng thể (quản lý thời gian/ lịch trình đánh giá) | = 8 pts/ điểm |
| ☐ Balance between documentation audit and "field" audit
(Interviews took place primarily at the workplace of those being audited)
Cân đối giữa Đánh giá trên tài liệu và Đánh giá tại "hiện trường"
(Phỏng vấn diễn ra chủ yếu tại nơi làm việc của người được Đánh giá) | = 10 pts/ điểm |

- ☐ Understanding of your organisation's activity = 10 pts/ điểm
Hiểu biết hoạt động của tổ chức của quý khách
- ☐ Ability to adapt to your organisation's specific features = 10 pts/ điểm
Khả năng thích ứng với những đặc trưng của tổ chức của quý khách
(Challenges, size, structure, clients, network, etc./ Thách thức, quy mô, cơ cấu, khách hàng, mạng lưới, ...)
- ☐ Accuracy of the audit and proof used to justify audit observations = 14pts/ điểm
(Non-conformances, Strong Points, Areas of Concern, Opportunities for improvement)
Tính chính xác của cuộc Đánh giá và các bằng chứng sử dụng để minh chứng các nhận xét
(các điểm NC, Điểm mạnh, Điểm cần quan tâm, Cơ hội cải tiến)
- ☐ Consideration of risk (client/product/process/system) in audit observations = 14 pts/ điểm
Xét đến rủi ro (khách hàng, sản phẩm, quá trình, hệ thống) trong các nhận xét Đánh giá
- ☐ The contents of the audit or assessment report/ Nội dung của Báo cáo Đánh giá = 14 pts/ điểm
(Clarity and consistency with the observations made/ Tính rõ ràng và nhất quán của các nhận xét)
- ☐ Delay in providing the audit or assessment report/ Gởi Báo cáo chậm trễ = 0 pt/ điểm (keep for review/ giữ lại xem xét)

3.2/ Comments/ Nhận xét (bổ sung): Verbatim/ Nguyên văn

Đánh giá viên Trần Tiên Dũng là một đánh giá viên có tinh thần trách nhiệm, chuyên nghiệp, có khả năng bao quát tốt, kỹ năng diễn đạt và hỗ trợ tốt.

3.3/ If the audit team included other auditors, did their services meet your expectations?

Nếu cuộc Đánh giá gồm có những Đánh giá viên khác, dịch vụ của họ có đáp ứng mong đợi của quý khách?

- ☒ Yes/ Có
- ☐ No/ Không
- ☐ There were no other auditors/ Không có Đánh giá viên nào khác

If you answered "No", what is your reason for this? (multiple choice – question visible only if "No" was checked)

NẾU trả lời "Không", lý do của quý khách là gì? (có nhiều lựa chọn)

- ☐ The auditor's general conduct (diplomacy, courtesy, listening, dialogue)
Thái độ/ cách cư xử của ĐGV (giao tế, lịch thiệp/ lắng nghe/ đối thoại)
- ☐ The preparation of the audit/ Chuẩn bị cuộc Đánh giá
- ☐ Respecting the overall audit plan (time management/keeping to the agenda)
Tuân thủ audit plan tổng thể (quản lý thời gian/ lịch trình đánh giá)
- ☐ Balance between documentation audit and "field" audit
(Interviews took place primarily at the workplace of those being audited)
Cân đối giữa Đánh giá trên tài liệu và Đánh giá tại "hiện trường"
(Phỏng vấn diễn ra chủ yếu tại nơi làm việc của người được Đánh giá)
- ☐ Understanding of your organisation's activity
Hiểu biết hoạt động của tổ chức của quý khách
- ☐ Ability to adapt to your organisation's specific features
Khả năng thích ứng với những đặc trưng của tổ chức của quý khách
(Challenges, size, structure, clients, network, etc. / Thách thức, quy mô, cơ cấu, khách hàng, mạng lưới, ...)
- ☐ Accuracy of the audit and proof used to justify audit observations
(Non-conformance, Strong Points, Areas of Concern, Opportunities for improvement)
Tính chính xác của cuộc Đánh giá và các bằng chứng sử dụng để minh chứng các nhận xét
(các điểm NC, Điểm mạnh, Điểm cần quan tâm, Cơ hội cải tiến)
- ☐ Consideration of the risk (client/product/process/system) in audit observations
Xét đến rủi ro (khách hàng, sản phẩm, quá trình, hệ thống) trong các nhận xét Đánh giá
- ☐ The contents of the audit or assessment report/ Nội dung của Báo cáo Đánh giá
(Clarity and consistency with the observations made) / Tính rõ ràng và nhất quán của các nhận xét)
- ☐ Delay in providing the audit or assessment report/ Gởi Báo cáo chậm trễ

3.4/ Comments/ Nhận xét (bổ sung): Verbatim/ Nguyên văn (question visible only if "Yes" or "No" is checked for question 3.3)

Đánh giá viên của công ty có trách nhiệm cao, tận tình, chuyên nghiệp, giúp kế hoạch xây dựng hệ thống BĐCL theo ISO.

AFTER THE AUDIT: Your perception of the decision and the receipt of the certificate

Sau Đánh giá: Cảm nhận của quý khách về Quyết định và khi nhận được Chứng chỉ

4.1/ Did the decision and certificate meet your expectations?/ Quyết định và Chứng chỉ có đáp ứng mong đợi của quý khách?

- ☒ Yes/ Có
- ☐ No/ Không

If you answered "No", what is your reason for this? (multiple choice – question visible only if "No" was checked)

NẾU trả lời "Không", lý do của quý khách là gì? (có nhiều lựa chọn)

- ☐ Delay in receiving the decision/ Nhận Quyết định chậm trễ
- ☐ Delay in receiving the certificate/ Nhận Chứng chỉ chậm trễ
- ☐ Other/ Lý do khác

4.2/ Comments/ Nhận xét (bổ sung): Verbatim/ Nguyên văn

Chúng tôi rất vinh dự, vui mừng và hài lòng về kết quả đánh giá, quyết định duy trì chứng nhận của tổ chức AFNOR đối với chúng tôi.

RECOMMENDATION: Express your opinion/ KHUYẾN CÁO: Quý khách vui lòng cho biết ý kiến

5/ Would you recommend AFNOR Group?/ Quý khách có giới thiệu AFNOR?

Please rate the question on a scale of 0 to 10 according to the importance you give it
Vui lòng cho điểm số từ 0 đến 10, tùy vào mức độ quan trọng theo cảm nhận của quý khách.

Drag the pointer to the desired number: "0" being "definitely not" and "10" being "absolutely".

Đánh dấu vào ô thích hợp: điểm "0" là "tuyệt nhiên không" và điểm "10" là "chắc chắn".

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
										✓

What is your overall opinion of our services and how would you like us to improve?/ Nhận xét chung của quý khách về các dịch vụ của chúng tôi, và theo quý khách, chúng tôi nên cải tiến như thế nào?
Verbatim/ Nguyên văn

Dịch vụ và những hỗ trợ từ công ty đáp ứng như cầu mong đợi của chúng tôi

We thank you for your participation, please click on "valider" to finish the survey
Cám ơn quý khách đã cho biết ý kiến. Vui lòng nhấp chuột vào "valider" để kết thúc cuộc khảo sát.