

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIÁM ĐỊNH, KHỬ TRỪNG ĐẠI MINH VIỆT	Mã số	DMV.GĐ.QĐ.01
		Lần ban hành/sửa đổi	01/00
		Ngày hiệu lực	03/9/2018
		Trang	1/1

QUY ĐỊNH VỀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP GIÁM ĐỊNH, KHỬ TRỪNGVIÊN

1. Tất cả các giám định, khử trùngviên và các nhân viên bộ phận hỗ trợ của Công ty Cổ phần Giám định, khử trùng Đại Minh Việt (DMV) trong công việc hàng ngày khi tiếp xúc với khách hàng đều phải thấu hiểu rằng mình đang đại diện cho DMV thực hiện một trong những mục tiêu chất lượng chính của DMV là hướng tới khách hàng đó là “ thực hiện tốt nhất nhiệm vụ của mình để thỏa mãn các yêu cầu và vượt sự mong đợi của khách hàng

2. Khi được khách hàng yêu cầu (gặp trực tiếp hay qua điện thoại) tất cả các giám định, khử trùng viên, bộ phận hỗ trợ phải chỉ dẫn cặn kẽ để khách hàng gặp được đơn vị, cá nhân cần gặp

3. Khi được phân công tiếp xúc với khách hàng, cần tìm hiểu kỹ các nội dung để hướng dẫn, giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của khách hàng. Khi gặp các yêu cầu không thuộc phạm vi được phân công giải quyết, hướng dẫn khách hàng đến đúng nơi hoặc người có trách nhiệm để được giải quyết thỏa đáng

4. Khi làm nhiệm vụ có tiếp xúc với khách hàng, nhân viên phải có trang phục theo quy định, tác phong nghiêm túc, thái độ thân thiện hòa nhã

5. Tất cả các nhân viên khi được phân công thực hiện các công việc liên quan đến quá trình giám định, khử trùng không được lợi dụng chức năng nhiệm vụ để hạch sách, nhũng nhiễu khách hàng. Tuyệt đối không được nhận tiền từ khách hàng, vật dụng giá trị (kể cả mẫu hàng hóa) bao hàm ý nghĩa quà biếu, bồi dưỡng

6. Khi phạm sai sót, các cán bộ liên quan phải gặp khách hàng và bằng hình thức thích hợp làm cho khách hàng thông cảm, giải quyết tốt mối quan hệ giữa hai bên. Ngược lại, khi gặp các trường hợp khách hàng vi phạm cần bình tĩnh giải quyết hay báo cáo với cấp Phụ trách để giải quyết thỏa đáng



ĐINH VĂN HIÊN