




<p style="text-align: center;">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI PHÀN NÀN</p>	<p>Mã số: QT-07 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 1/5</p>
--	--	---

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

STT	Mục sửa đổi	Nội dung ban hành/sửa đổi	Ngày ban hành/sửa đổi	Lần ban hành/Sửa đổi
1.		Ban hành lần đầu	10/04/2017	01
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				

Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
<p style="text-align: center;"> Nguyễn Thị Huyền</p>	<p style="text-align: center;"> Phạm Văn Duy</p>	<p style="text-align: center;"> Phan Thị Hồng Phước</p>

CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM	QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI PHÀN NÀN	Mã số: QT-07 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 2/5
---	---	--

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết cũng như ngăn ngừa sự tái diễn các khiếu nại, phàn nàn của khách hàng đối với Tổ chức chứng nhận.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Tất cả các khiếu nại kiến nghị mà tổ chức chứng nhận nhận được, liên quan tới những khách hàng được chứng nhận.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng
ISO/ IEC 17021

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- Không có

5. NỘI DUNG

5.1 NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG KHIẾU NẠI VÀ PHÀN NÀN

Khiếu nại: Là yêu cầu do khách hàng nêu ra đối với tổ chức đánh giá sự phù hợp hoặc cơ quan công nhận để đề nghị xem xét lại quyết định do tổ chức/cơ quan đó đã đưa ra đối với đối tượng được đánh giá sự phù hợp có liên quan.

Phàn nàn: Hình thức diễn đạt sự không hài lòng (khác với khiếu nại) của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với tổ chức đánh giá sự phù hợp hoặc cơ quan công nhận liên quan đến hoạt động của tổ chức/cơ quan đó.

5.2 CÁC NGUYÊN TẮC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ PHÀN NÀN

Người tham gia giải quyết khiếu nại của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

Công khai, minh bạch: Các thông tin của TNV về việc đánh giá chứng nhận phải đảm bảo công khai, minh bạch với khách hàng để khách hàng có thể theo dõi, kiểm soát được các quá trình đánh giá chứng nhận đó.

Dễ tiếp cận: Các thông tin về giải quyết khiếu nại của TNV phải đảm bảo dễ hiểu và dễ tiếp cận.

Tính kịp thời: Đảm bảo cung cấp kịp thời cho người/ tổ chức khiếu nại các thông tin về việc tiếp nhận khiếu nại, trách nhiệm và tiến độ giải quyết khiếu nại.

Khách quan: Đảm bảo giải quyết các khiếu nại một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử.

Chi phí: Người khiếu nại không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

<p style="text-align: center;">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI PHÀN NÀN</p>	<p>Mã số: QT-07 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 3/5</p>
--	--	---

5.3 CHÍNH SÁCH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG

“TNV luôn tạo điều kiện để khách hàng có thể phản ánh và thiện chí trong việc giải quyết các phàn nàn, khiếu nại nhằm bảo đảm quyền lợi của khách hàng và không ngừng cải tiến để hoàn thiện hệ thống quản lý của TNV”.

5.4 NỘI DUNG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG

Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại:

Nhân viên Phòng Nghiệp vụ, Phòng Kinh doanh, chăm sóc khách hàng Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại, nhân viên tiếp nhận thông tin có trách nhiệm điền các nội dung về phàn nàn, khiếu nại vào Phiếu theo dõi khiếu nại, phàn nàn theo TNV.07.01 chuyển Ban lãnh đạo xem xét.

Bước 2: Thông báo về việc nhận được khiếu nại:

Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại, phải thông báo ngay cho người/ tổ chức phàn nàn, khiếu nại biết về việc thông tin đã được tiếp nhận bằng các cách: Gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc fax. Thời gian thông báo cho người/tổ chức phàn nàn, khiếu nại không quá 1 tuần sau khi nhận được thông tin.

Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ khiếu nại:

Các phàn nàn, khiếu nại cần được đánh giá sơ bộ theo các tiêu chí như: Bản chất của phàn nàn, khiếu nại, mức độ gay gắt, sự liên quan đến các vấn đề của hoạt động chứng nhận, tính phức tạp, mức độ ảnh hưởng, nhu cầu và khả năng giải quyết. Nếu phàn nàn, khiếu nại không có đủ thông tin cần thiết để tiến hành giải quyết thì quay lại bước 1.

Văn phòng chịu trách nhiệm chủ trì giải quyết các phàn nàn, khiếu nại dưới sự phân công của Giám đốc sau khi đã có sự tư vấn của Hội đồng chứng nhận, sau đó xác định và phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình xử lý phàn nàn, khiếu nại tại các phòng ban.

Bước 4: Tập hợp và lập hồ sơ phàn nàn, khiếu nại:

Văn phòng phải lập hồ sơ phàn nàn, khiếu nại cùng với các thông tin hỗ trợ và có dấu hiệu nhận biết hồ sơ theo hồ sơ dự án.

CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM	QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI PHÀN NÀN	Mã số: QT-07 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 4/5
---	---	--

Bước 5: Xử lý phàn nàn, khiếu nại:

Các trưởng phòng sau khi nhận được quyết định của Giám đốc về việc xử lý phàn nàn, khiếu nại của khách hàng cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến phàn nàn, khiếu nại, nguyên nhân phàn nàn, khiếu nại, chỉ định nhân viên thực hiện giải quyết trong vòng 07 ngày làm việc.

Văn phòng có nhiệm vụ thu nhận kết quả giải quyết phàn nàn, khiếu nại của các phòng ban và báo cáo lên Giám đốc.

Bước 6: Thông báo đến khách hàng:

Nhân viên văn phòng thông báo cho khách hàng biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến phàn nàn, khiếu nại.

Nếu người phàn nàn, khiếu nại từ chối quyết định hoặc hành động đã được đưa ra thì các phòng ban liên quan phải có các hình thức giải quyết khác hoặc theo các điều khoản trong “Quy định chung về chứng nhận” và Nhân viên văn phòng phải thông báo cho người phàn nàn, khiếu nại biết về sự thay đổi này đồng thời lập hồ sơ về trường hợp đó. Giám đốc TNV cần có biện pháp giám sát tiếp đối với quá trình xử lý phàn nàn, khiếu nại cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn người phàn nàn, khiếu nại.

Phàn nàn, khiếu nại cần được trả lời trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được thông tin.

Trường hợp ngoại lệ, Văn phòng xin ý kiến Giám đốc quyết định thời hạn giải quyết.

Bước 7: Lập hồ sơ các biện pháp đã thực hiện:

Khi người phàn nàn, khiếu nại nhận được thông báo, nếu chấp nhận các quyết định và hành động đưa ra thì Nhân viên văn phòng thông báo đến phòng ban liên quan thực hiện quyết định và Văn phòng lưu hồ sơ. Kết thúc quá trình phàn nàn, khiếu nại, và cập nhật vào TNV.07.02: Sổ theo dõi khiếu nại, phàn nàn.

Các nhân viên tham gia xử lý phàn nàn, khiếu nại phải được đào tạo để đáp ứng các yêu cầu của thủ tục.

Tổ chức chứng nhận đảm bảo các thông tin liên quan đến quá trình khiếu nại, phàn nàn được bảo mật trong suốt quá trình giải quyết phàn nàn

<p style="text-align: center;">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI PHÀN NÀN</p>	<p>Mã số: QT-07 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 5/5</p>
--	--	---

Kết thúc quá trình xử lý khiếu nại, phàn nàn, tổ chức TNV sẽ liên hệ với khách hàng và bên khiếu nại thống nhất nhằm quyết định xem xét việc công khai các vấn đề khiếu nại.

6. HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Kí hiệu	Nơi lưu	Hình thức lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu thông tin khiếu nại phàn nàn khách hàng	BM.01.01	Ban ISO	file	3 năm
2	Sổ theo dõi phàn nàn, khiếu nại	BM.01.02	Ban ISO	file	3 năm

<p align="center">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p align="center">PHIẾU XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG</p>	<p>Mã số: TNV.07.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 1/1</p>
---	---	---

- Ngày.....tháng.....năm.....

Số phiếu:.....

- Đơn vị khiếu nại:.....

KHIẾU NẠI LIÊN QUAN ĐẾN:

Chất lượng: Tiến độ: Số lượng: Thanh toán: Khác:

NỘI DUNG KHIẾU NẠI:

.....

.....

.....

.....

.....

Người mở:

NGUYÊN NHÂN VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Người thực hiện:.....

Phê duyệt

- Thời gian hoàn thành:.....

KẾT QUẢ THỰC HIỆN:

.....

.....

.....

Có cần hành động khắc phục mới không? Có Không

Ngày.....tháng.....năm.....

Người kiểm tra:

SỔ TIẾP NHẬN THÔNG TIN PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG

Ngày/ tháng/ năm	Tên khách hàng	Nội dung phản hồi	Người tiếp nhận	Nội dung xử lý	Kết quả	Xác nhận	Ghi chú