

CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG NHẬN VINACAB
VIETNAM CERTIFICATION ASSESSMENT BODY



**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ
YÊU CẦU XEM XÉT LẠI**

Mã hiệu : PV-05

Lần soát xét : 00

Ngày hiệu lực : 03/02/2020



Chức danh	Duyệt Tổng Giám đốc	Kiểm tra QMR	Soạn LA
Ký tên			
Họ và tên	Nguyễn Ngọc Sơn	Nguyễn Văn Hà	Phùng Văn Chung



600
G T
PHÂN
G N
AC
IG -

[illegible]

1. PHẠM VI VÀ MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết cũng như ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng, các bên liên quan liên quan đến hoạt động đánh giá, chứng nhận, đào tạo của Công ty cổ phần chứng nhận Vinacab (VINACAB) một cách nhanh chóng, khách quan, đúng đắn.

2. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- MSH: Sổ tay hệ thống quản lý;
- ISO 19011:2011: Hướng dẫn đánh giá HTQL;
- TCVN ISO 10002:2005: Sự thỏa mãn của khách hàng - Hướng dẫn về xử lý khiếu nại trong tổ chức;
- PV-06: Quy trình dịch vụ khách hàng;
- Các quy trình đánh giá chứng nhận của VINACAB.

3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

LA: Chuyên gia đánh giá trưởng.

VINACAB: Công ty cổ phần chứng nhận Vinacab

PTH: Phòng tổng hợp

Khiếu nại: sự thể hiện việc không bằng lòng, không phải là yêu cầu xem xét lại, của người hoặc tổ chức bất kỳ liên quan đến các hoạt động của VINACAB (như, các thủ tục hành chính của VINACAB, tác phong làm việc của cán bộ VINACAB) và các hoạt động liên quan của các tổ chức đã sử dụng dịch vụ của VINACAB.

Yêu cầu xem xét lại: Yêu cầu của tổ chức đăng ký sử dụng các dịch vụ của VINACAB và tổ chức đã được chứng nhận về việc xem xét lại quyết định bất lợi nào đó của VINACAB liên quan đến tình trạng chứng nhận mong muốn của tổ chức đó (như: từ chối chấp nhận đề nghị chứng nhận, từ chối tiến hành đánh giá, các yêu cầu về hành động khắc phục, các thay đổi về phạm vi chứng nhận, các quyết định bác bỏ, đình chỉ, hủy bỏ việc chứng nhận).

4. NỘI DUNG

4.1 Các nguyên tắc giải quyết phàn nàn, khiếu nại

- Yêu cầu xem xét lại phải được gửi tới VINACAB bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ sở, người đại diện, lý do khiếu nại và bằng chứng.
- Người tham gia giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

Công khai, minh bạch: Các thông tin của VINACAB 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 VINACAB phải đảm bảo dễ hiểu và dễ tiếp cận.

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

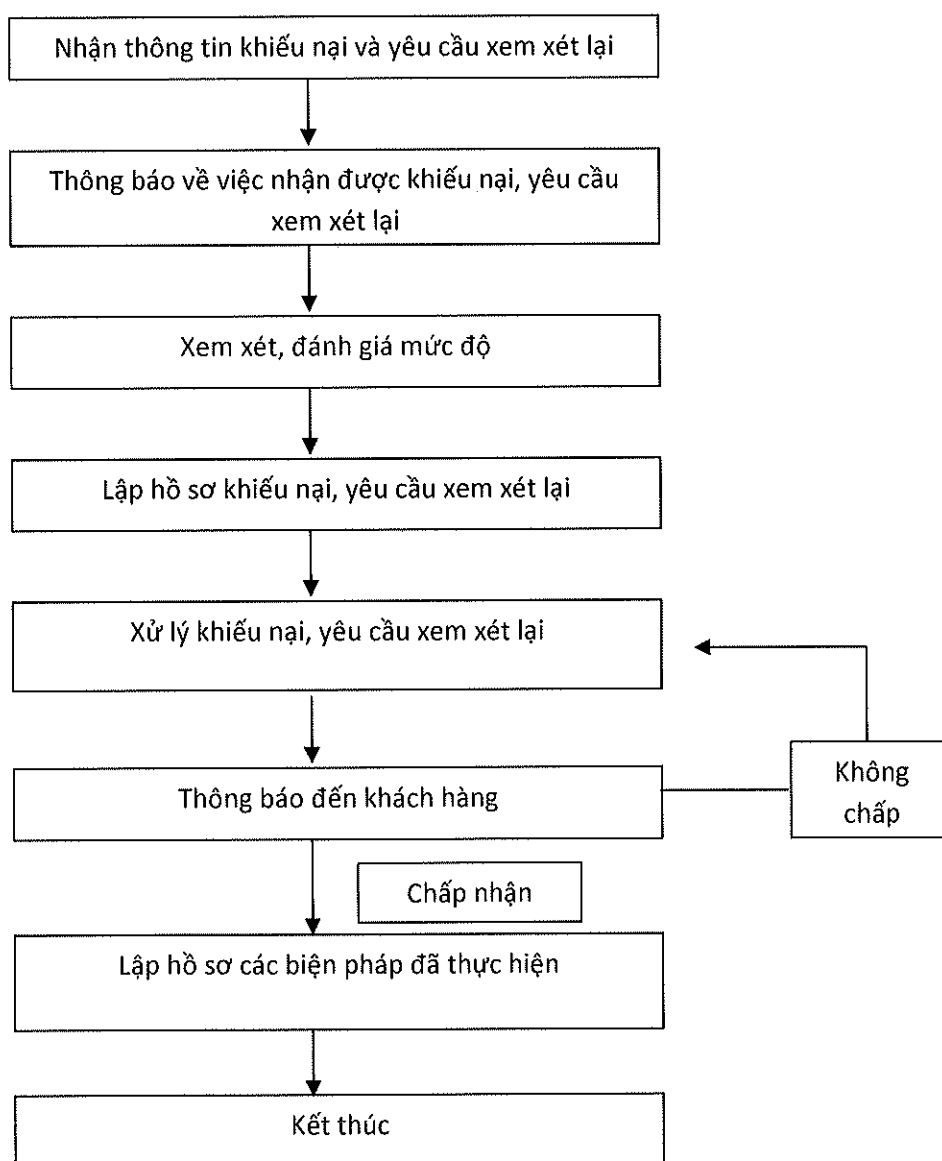
Khách quan: Đảm bảo giải quyết các khiếu nại một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử.

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.

4.2 Chính sách xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng

VINACAB sẵn sàng tiếp nhận và phản hồi bất kỳ phàn nàn, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng để đảm bảo quyền lợi của khách hàng và không ngừng cải tiến để hoàn thiện hệ thống quản lý cũng như các dịch vụ của VINACAB.

4.3 Lưu đồ



4.4 Diễn giải lưu đồ

Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Nhân viên phòng tổng hợp có trách nhiệm thu thập các thông tin về phàn nàn, khiếu nại. Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại, điền các thông tin về phàn nàn, khiếu nại vào FP-05-01, chuyển các bộ phận có liên quan xem xét.

Đối với yêu cầu xem xét lại phải được gửi tới VINACAB bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ sở, người đại diện, lý do khiếu nại và bằng chứng.

Bước 2: Thông báo về việc nhận được khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Khi nhận được thông tin về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại, phòng tổng hợp chủ trì việc thông báo cho cá nhân/ tổ chức biết về việc khiếu nại và yêu cầu xem xét lại đã được tiếp nhận bằng cách: Gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc fax. Thời gian thông báo cho cá nhân/tổ chức không quá 05 ngày sau khi nhận được thông tin về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.

Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ

Các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại cần được đánh giá sơ bộ theo các tiêu chí như: Bản chất của sự việc, 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 khiếu nại và yêu cầu xem xét lại không có đủ thông tin cần thiết để tiến hành giải quyết thì quay lại bước 1.

Phòng tổng hợp chịu trách nhiệm chủ trì giải quyết các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại dưới sự phân công của lãnh đạo Công ty sau khi đã có sự tư vấn của Hội đồng chứng nhận (nếu cần), các Trưởng bộ phận liên quan phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại tại các bộ phận mình.

Bước 4: Tập hợp và lập hồ sơ khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Văn phòng phải lập hồ sơ về khiếu nại và xem xét lại cùng với các thông tin hỗ trợ và có dấu hiệu nhận biết hồ sơ theo từng vụ việc.

Bước 5: Xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Các trưởng bộ phận sau khi nhận được quyết định của lãnh đạo về việc xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến khiếu nại và yêu cầu xem xét lại, nguyên nhân, chỉ định nhân viên thực hiện giải quyết trong vòng tối đa là 10 ngày làm việc.

Phòng tổng hợp có nhiệm vụ thu nhận kết quả giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của các phòng ban và báo cáo lên lãnh đạo.

Đối với hoạt động yêu cầu xem xét lại, Tổng Giám đốc và các chuyên gia đánh giá trực tiếp dự án không tham gia vào quá trình xem xét lại để đảm bảo tính độc lập, khách quan.

Bước 6: Thông báo đến khách hàng

Phòng tổng hợp chủ trì thông báo cho khách hàng biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến khiếu nại và yêu cầu xem xét lại sau khi có ý kiến của lãnh đạo.

Nếu người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại 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 phòng tổng hợp chủ trì thông báo cho người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại biết về sự thay đổi này theo các Quy định về chứng nhận của VINACAB. Đồng thời phòng tổng hợp lập hồ sơ về trường hợp đó. Các bộ phận, cá nhân cần có biện pháp giám sát tiếp theo đối với quá trình xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại.

Các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại cần được trả lời trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được thông tin. Trường hợp ngoại lệ, xin ý kiến lãnh đạo quyết định thời hạn giải quyết.

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

Khi người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại nhận được thông báo, nếu chấp nhận các quyết định và hành động đưa ra thì phòng tổng hợp thông báo đến phòng ban liên quan thực hiện quyết định và phòng tổng hợp lưu hồ sơ. Kết thúc quá trình khiếu nại, yêu cầu xem xét lại. Quá trình giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại được theo dõi trong FP-05-02.

Chú ý: Trong trường hợp phương án giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại không được thống nhất với khách hàng, sự việc sẽ được đưa lên Tòa dân sự thành phố Hà Nội hoặc Tòa dân sự theo thỏa thuận trong hợp đồng để giải quyết.

5. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Thông tin khiếu nại của khách hàng	FP-05-01	PTH	3 năm
2	Sổ theo dõi khiếu nại và yêu cầu xem xét lại	FP-05-02		3 năm

6. BẢO MẬT

Mọi nhân viên thuộc VINACAB có trách nhiệm bảo mật các thông tin liên quan đến khiếu nại, yêu cầu xem xét lại trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của khách hàng và lãnh đạo VINACAB.

7. PHỤ LỤC





CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

PHIẾU TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

1. Phân loại: Khiếu nại ☐

Yêu cầu xem xét lại ☐

2. Thông tin về người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

Đính kèm bản photo của đơn khiếu nại (nếu có)

Tên công ty _____

Số ĐT _____ Số Fax: _____

Người nêu khiếu nại, yêu cầu xem xét lại: _____

3. Nguyên nhân khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

Khiếu nại, xem xét lại về về

☐ Việc lên lịch đánh giá

☐ Hợp đồng

☐ Việc thực thi đánh giá

☐ Việc lựa chọn chuyên gia ĐG

☐ Quyết định chứng nhận

☐ Chứng chỉ

☐ Các nguyên nhân khác _____

4. Nội dung khiếu nại, yêu cầu xem xét lại:

5. Đánh giá sơ bộ của nhân viên tiếp nhận thông tin:

Tên nhân viên nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại từ khách hàng _____

Ngày/date: _____ giờ/time: _____

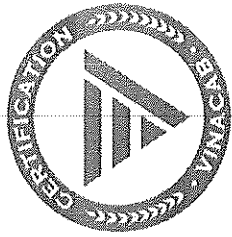
6. Đề xuất giải quyết của phòng tổng hợp/Action taken by office:

7. Quyết định của Tổng Giám đốc về việc giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

Hiệu lực của phương án:

Ngày giải quyết xong khiếu nại, yêu cầu xem xét lại: _____

Ký xác nhận của Lãnh đạo: _____



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

SỐ THEO DÕI KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

STT	Ngày nhận	Người nhận	Tên khách hàng	Mã KH	Người đại diện giải quyết	Nguyên nhân	Đánh giá tình trạng	Ngày kết thúc