


| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  | INTERNATIONAL CERTIFICATION BODY | |
| | Website: chungnhanquocte.vn | Email: cert@chungnhanquocte.vn |
| | Tel: 0436408825 | Fax: 0436408825 |
| | Office: C9 Lot 8, Dinh Cong new area urban, Dinh Cong, Hoang Mai, Ha Noi, Vietnam | |

BM-QT-09-01: BIỂU MẪU KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN

Rev 02; 31/03/2016

BIỂU MẪU KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN/ APPEAL AND COMPLAINT FORM

Bộ phận/Dept

Số/No

Ngày

tháng

năm

1. Phân loại/ Classify

Khiếu nại/ Appeal

Phản nàn/ Complaint

2. Thông tin về người khiếu nại, phản nàn/ Client information

Đính kèm bản photo của **đơn khiếu nại, phản nàn** (nếu có)/ (Attach copy of correspondence if appropriate)

Tên công ty/ Company name

Tel

Fax

Người khiếu nại, phản nàn/ Appellant, complainant

Khách hàng của ICL/ Client

Nhân viên của ICL

Bên hữu quan/ Interesting party

3. Nguyên nhân khiếu nại, phản nàn/ Nature of complaint:

Việc lên lịch đánh giá/ Schedule

Hợp đồng/ Contract

Việc thực thi đánh giá/ Auditor Performance

Việc lựa chọn chuyên gia/ Assigning Auditor

Quyết định chứng nhận/ Certification Decision

Chứng chỉ/ Certificate

Các nguyên nhân khác/ Other (detail):

4. Nội dung khiếu nại, phản nàn/ Details of appeal, complaint

5. Đánh giá sơ bộ của Nhân viên tiếp nhận khiếu nại, phản nàn/ Initial action

Đúng Sai Ý kiến khác:

Tên nhân viên/ Staff name

Ngày/ Date

Giờ/ Time

6. Gửi thông tin khiếu nại, phản nàn cho Văn phòng/ Forward to the office

Ngày/ Date

Đề xuất giải quyết khiếu nại, phản nàn của Văn phòng/ Action taken by office

7. Quyết định của Giám đốc về việc giải quyết khiếu nại, phản nàn/ The director's decision of resolution to appeal, complaint

Đồng ý Không đồng ý Ý kiến khác:

Hiệu lực của phương án/ Effectiveness of resolution

Ngày giải quyết xong khiếu nại, phản nàn/ Date resolved satisfactorily

Ký xác nhận của Giám đốc/

Signature of Director

8. Số khiếu nại, phản nàn/ Appeal, complaint number (Văn phòng cấp số)

Nhân viên tiếp nhận thông tin khiếu nại, phản nàn