	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	

1. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Sổ tay chất lượng

2. PHẠM VI, 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, phàn nàn của khách hàng, các bên liên quan liên quan đến hoạt động đánh giá, chứng nhận, thử nghiệm, đào tạo của ICB một cách nhanh chóng, khách quan, đúng đắn, không đùn đẩy trách nhiệm.

3. TRÁCH NHIỆM

Các trường phòng/bộ phận có trách nhiệm tư vấn cho Giám đốc Công ty quyết định các vấn đề khiếu nại, phàn nàn quan trọng.

- Chánh Văn phòng có trách nhiệm chủ trì, theo dõi và phối hợp với các phòng/ban liên quan thực hiện các quyết định của Giám đốc

- Các cá nhân được phân công giải quyết khiếu nại, phàn nàn thực hiện theo quy định

- Các cá nhân liên quan đến phàn nàn, khiếu nại không được xử lý/giải quyết phàn nàn, khiếu nại.

Chú ý: Thủ tục Giải quyết phàn nàn, khiếu nại được ghi nhận trong hợp đồng do các bên thỏa thuận khi ký kết hợp đồng; trong “Quy định chung về chứng nhận hệ thống chất lượng”, “Quy định chung về chứng nhận sản phẩm”

4. NỘI DUNG

1. **Khiếu nại:** Là yêu cầu do khách hàng nêu ra đối với kết quả: đánh giá, chứng nhận, thử nghiệm, đào tạo của ICB để đề nghị xem xét lại quyết định do ICB đã đưa ra đối với đối tượng có liên quan.

2. **Phàn nàn:** Hình thức diễn đạt sự không hài lòng (khác với khiếu nại) của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với ICB liên quan đến hoạt động của tổ chức/cơ quan đó với mong muốn được đáp lại.

3. Các nguyên tắc giải quyết phàn nàn, khiếu nại

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 ICB về việc đánh giá công 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 ICB 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. Chính sách xử lý phàn nàn, khiếu nại của khách hàng

“ICB 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 ICB”.


5. Lưu đồ

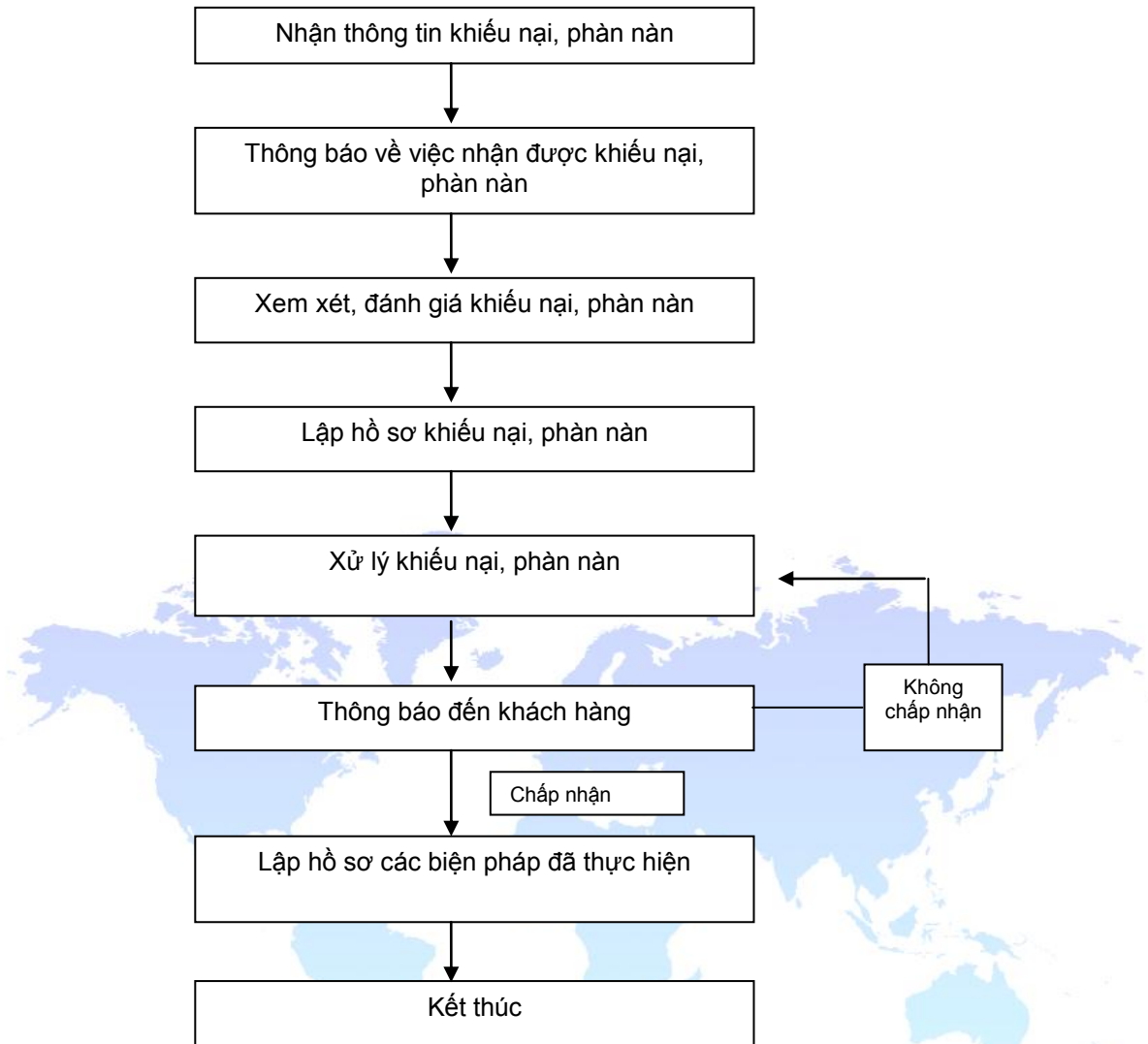
Vì nâng cao chất lượng
For improving quality

Vì một môi trường xanh
For a green environment

Vì an toàn lao động
For the safety of labors

Vì sức khỏe của cộng đồng
For the health of society

	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	



b. Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại, phàn nàn


Nhân viên VP, CSD, Lab có trách nhiệm thu thập các thông tin về phàn nàn, khiếu nại. Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại, nhân viên VP, CSD, Lab điền các thông tin về phàn nàn, khiếu nại vào [BM-QT-09-01](#) , chuyển Văn phòng xem xét.

c. Bước 2: Thông báo về việc nhận được khiếu nại, phàn nàn

Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại, VP chủ trì việc thông báo cho cá nhân/tổ chức phàn nàn, khiếu nại biết về việc phàn nàn, khiếu nại đã được tiếp nhận bằng các cách: Gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc fax. Thời gian thông báo cho cá nhân/tổ chức phàn nàn, khiếu nại không quá 5 ngày sau khi nhận được phàn nàn, khiếu nại.

d. Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ khiếu nại, phàn nàn

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.

	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	

VP 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 (nếu cần), các Trưởng bộ phận liên quan phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình xử lý phàn nàn, khiếu nại tại các bộ phận mình.

e. 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 từng vụ việc.

f. Bước 5: Xử lý phàn nàn, khiếu nại

Các trưởng bộ phận sau khi nhận được quyết định của Giám đốc về việc xử lý phàn nàn, khiếu nại 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 10 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.

g. Bước 6: Thông báo đến khách hàng

VP chủ trì thông báo cho khách hàng biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến phàn nàn, khiếu nại sau khi có ý kiến của Giám đốc.

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 VP chủ trì thông báo cho người phàn nàn, khiếu nại biết về sự thay đổi này theo mục 12 của ICB-QD-02: Quy định chung về chứng nhận HTQL và trong ICB-QD-03: Quy định chung về chứng nhận sản phẩm. Đồng thời VP 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 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 phàn nàn, khiếu nại. Trường hợp ngoại lệ, VP xin ý kiến Giám đốc quyết định thời hạn giải quyết.

h. 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 VP 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. Quá trình giải quyết khiếu nại, phàn nàn được theo dõi trong [BM-QT-09-02](#)

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

5. ĐÀO TẠO VÀ NHẬN THỨC

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

6. HỒ SƠ

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Thông tin phàn nàn, khiếu nại của KH	BM-QT-09-01	VP	3 năm
2	Sổ theo dõi phàn nàn, khiếu nại	BM-QT-09-02	VP	3 năm

7. BẢO MẬT


Mọi nhân viên trong Công ty có trách nhiệm bảo mật các thông tin liên quan đến phàn nàn, khiếu nại trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của người phàn nàn, khiếu nại.

Vì nâng cao chất lượng
For improving quality

Vì một môi trường xanh
For a green environment

Vì an toàn lao động
For the safety of labors

Vì sức khỏe của cộng đồng
For the health of society

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

8. PHỤ LỤC



Vì nâng cao chất lượng
For improving quality

Vì một môi trường xanh
For a green environment

Vì an toàn lao động
For the safety of labors

Vì sức khỏe của cộng đồng
For the health of society