

QUY ĐỊNH VỀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHÀN NÀN VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

MÃ SỐ TÀI LIỆU: KT-QTQL07-CT

LẦN BAN HÀNH: 2

NGÀY HIỆU LỰC: 1/8/2014

NGƯỜI PHÊ DUYỆT BAN HÀNH: TỔNG GIÁM ĐỐC

1.0 MỤC ĐÍCH, PHẠM VI.

- ❖ Mục đích: Đảm bảo giải quyết đúng đắn, khách quan và kịp thời các phàn nàn, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.
- ❖ Phạm vi: áp dụng trong phạm vi hoạt động chứng nhận của Vinacontrol và các đối tượng khách hàng/Doanh nghiệp/cơ sở sản xuất có sản phẩm được Công ty chứng nhận.
- ❖ Định nghĩa khái niệm:
 - Phàn nàn được hiểu là những thông tin do khách hàng gửi đến Vinacontrol thể hiện sự không thỏa mãn, hài lòng về dịch vụ chứng nhận của Vinacontrol.
 - Khiếu nại và yêu cầu xem xét lại (Complaints and appeals) được hiểu là khách hàng trực tiếp gửi văn bản yêu cầu xem xét lại các vấn đề liên quan đến hoạt động/kết quả chứng nhận do Vinacontrol cung cấp theo Hợp đồng/đề nghị đã được ký kết/thỏa thuận giữa 2 bên.
 - Nguyên tắc xử lý: Quyết định giải quyết được xem xét và phê duyệt bởi những người/ phòng/ban độc lập, không tham gia vào vụ việc chứng nhận liên quan hoặc có lợi ích trực tiếp đến vấn đề khiếu nại.

2.0 TÀI LIỆU LIÊN QUAN.

- Sổ tay chất lượng của Vinacontrol.
- Thông tư 28/2012/TT- BKHCN ngày 12/12/2012.
- Tiêu chuẩn TCVN ISO/IEC 17065:2013.

Trường hợp các văn bản quy phạm pháp quy viện dẫn hoặc tham chiếu trong tài liệu này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì áp dụng theo văn bản mới.

3.0 TRÁCH NHIỆM.

- 3.1 Các nhân sự tham gia hoạt động chứng nhận: Thực hiện theo tài liệu này và cung cấp nội dung liên quan của tài liệu cho cơ sở/ khách hàng tuân thủ.
- 3.2 Cơ sở/Nhà sản xuất/Doanh nghiệp có yêu cầu/ đăng ký chứng nhận tại Vinacontrol phải tuân thủ theo quy định này.

4.0 MÔ TẢ

4.1 Tiếp nhận phàn nàn, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại:

Phòng NVTH/ phòng mặt hàng:

- Tiếp nhận phàn nàn, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng từ các nguồn khác nhau, ghi chép cụ thể các thông tin liên quan (VD: ngày gửi, người gửi, nội dung vụ việc/ vấn đề bị phàn nàn, khiếu nại .v.v). Trường hợp khiếu nại khách hàng phải có văn bản gửi đến Vinacontrol.
- Nếu phòng mặt hàng tiếp nhận thì chuyển hồ sơ, tài liệu đến phòng NVTH/ Ban thẩm xét để nghiên cứu giải quyết.

4.2 Xem xét, nghiên cứu hồ sơ và phân tích thông tin:

Phòng NVTH/ Ban thẩm xét:

- Nghiên cứu kỹ hồ sơ vụ việc/vấn đề bị phàn nàn, khiếu nại hoặc có yêu cầu xem xét lại. Đối với vụ khiếu nại mà thông tin đưa ra chưa rõ ràng thì có thể yêu cầu khách hàng bổ sung hoặc làm rõ thêm.
- Phân tích, điều tra các thông tin liên quan đến vụ việc như: tìm hiểu và điều tra phân tích nguyên nhân, xem xét quan hệ thỏa thuận/ Hợp đồng giữa khách hàng và Vinacontrol, xác định các cơ sở pháp lý liên quan, dự kiến hành động khắc phục/ phòng ngừa dự kiến phương án giải quyết xử lý...

4.3 Lựa chọn phương án giải quyết, xử lý:

Phòng NVTH/ Ban thẩm xét:

4.3.1 Trường hợp phàn nàn:

- Tìm hiểu điều tra nguyên nhân, hồ sơ vụ việc nếu có liên quan thì phải có biện pháp khắc phục thích hợp và kịp thời. Trong trường hợp cần thiết thì cần trả lời bằng văn gửi khách hàng, làm rõ thêm với khách hàng về chất lượng dịch vụ của Vinacontrol.

4.3.1 Trường hợp khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

- Trình/ Đề xuất lên Lãnh đạo đơn vị phương án giải quyết sau khi đã tham khảo ý kiến các phòng mặt hàng liên quan(nếu cần thiết).

Lãnh đạo đơn vị:

- Xem xét, phê duyệt phương án giải quyết.
- Tùy thuộc tính chất từng vụ việc và nguyên nhân bị khiếu nại, có thể lựa chọn một trong các phương án giải quyết như sau:
 - Hủy, thực hiện lại khi kết quả không đảm bảo độc lập, khách quan, có sai sót làm ảnh hưởng đến kết luận đánh giá sự phù hợp của sản phẩm.
 - Sửa chữa, khắc phục khi sai sót đã xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm qua hồ sơ vụ việc hoặc giải trình và làm rõ hơn về

chất lượng dịch vụ/kết quả chứng nhận mà Vinacontrol đã cung cấp cho khách hàng.

4.4 Thực hiện giải quyết theo phương án đã được phê duyệt:

Tổ/ chuyên gia đánh giá:

- Tiến hành xem xét, thực hiện đánh giá lại trong trường hợp cần thiết và hủy kết quả đã cấp trước đó hoặc nhanh chóng kịp thời khắc phục các sai sót/ lỗi phát hiện trong quá trình đánh giá chứng nhận trước đó nếu có thể.
- Chuyển ngay kết quả đến khách hàng sau khi đã được thực hiện lại hoặc sửa chữa/ khắc phục.
 - Soạn thảo công văn thông báo/ trả lời chính thức cho khách hàng về kết quả giải quyết.
 - Lập Phiếu theo dõi giải quyết. Thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa theo qui trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp nếu xác định do lỗi của Vinacontrol.

4.4 Tổng kết, rút kinh nghiệm:

Các đơn vị Chi nhánh/Công ty:

4.4.1 Đối với khiếu nại và yêu cầu xem xét lại:

- Tổ chức họp trao đổi phân tích lỗi, nguyên nhân, biện pháp xử lý.... và thực hiện các biện pháp phòng ngừa khác.

4.4.2 Đối với phàn nàn:

- Ghi nhận, tổng hợp để cuối năm hoặc khi có điều kiện tổ chức rút kinh nghiệm và đưa ra những biện pháp để cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ.

Ghi chú: Trong trường hợp cần thiết, Công ty thông báo đến các đơn vị để rút kinh nghiệm và tiến hành các biện pháp phòng ngừa hoặc tổ chức hội nghị để trao đổi, rút kinh nghiệm.

6.0 PHỤ LỤC

Không

7.0 MẪU BIỂU

- Mẫu biểu 1 : Phiếu theo dõi giải quyết phàn nàn, khiếu nại.

Mẫu biểu 1

**PHIẾU THEO DÕI GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI
VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI**

1. Mã số giấy chứng nhận bị phàn nàn, khiếu nại:
2. Nguồn thông tin phàn nàn, khiếu nại:
 Khách hàng Nội bộ Hình thức khác
3. Số công văn phàn nàn, khiếu nại/ngày nhận (nếu có):
4. Tên/ địa chỉ khách hàng liên hệ:
5. Mô tả tóm tắt phàn nàn, khiếu nại của khách hàng:
6. Tóm tắt nội dung vụ việc bị phàn nàn, khiếu nại:
7. Điều tra xác định nguyên nhân phàn nàn, khiếu nại:
8. Đề xuất phương án xử lý giải quyết của phòng NVTH/ Ban thẩm xét đơn vị:
9. Ý kiến phê duyệt của Lãnh đạo đơn vị.
10. Tóm tắt trình tự nội dung việc thực hiện/giải quyết :
11. Ý kiến phản hồi của khách hàng sau khi nhận được công văn giải quyết của Vinacontrol.
12. Ý kiến giải quyết tiếp (nếu có):

Ngày....tháng.....năm...

Người lập phiếu theo dõi