

CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VÀ GIÁM ĐỊNH TTP

**CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN
VÀ GIÁM ĐỊNH TTP**

TÀI LIỆU KIỂM SOÁT



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

TTP-QT-07



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

TTP-QT-07

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 20/09/2016

THEO DÕI HIỆU CHÍNH TÀI LIỆU

[illegible]

Chức danh Duyệt Giám đốc	Kiểm tra QMR	Soạn Nhân viên
Ký tên		
Họ và tên Nguyễn Thị Hằng	Lê Thị Hải Anh	Dương Thị Hà

1. TÀI LIỆU THAM KHẢO

TCVN ISO 10002:2005: Sự thỏa mãn của khách hàng- Hướng dẫn về xử lý khiếu nại trong tổ chức;

TTP-QT-06: Quy trình dịch vụ khách hàng.

2. 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, giám định, thử nghiệm, đào tạo của TTP một cách nhanh chóng, khách quan, đúng đắn, không đùn đẩy trách nhiệm.

3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

Khiếu nại: Là các khiếu nại từ khách hàng nêu ra đối với kết quả: đánh giá, chứng nhận, thử nghiệm, đào tạo của TTP đề nghị xem xét lại quyết định do TTP đã đưa ra đối với đối tượng có liên quan.

Yêu cầu xem xét lại : Là yêu cầu do khách cần xem xét lại liên quan đến: Hợp đồng, chương trình đánh giá, giám định, kết quả mà TTP đã đưa ra đối với đối tượng có liên quan.

NỘI DUNG

1. Các nguyên tắc giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng

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 TTP 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, giám định đó.

Dễ tiếp cận: Các thông tin về giải quyết khiếu nại của TTP 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.

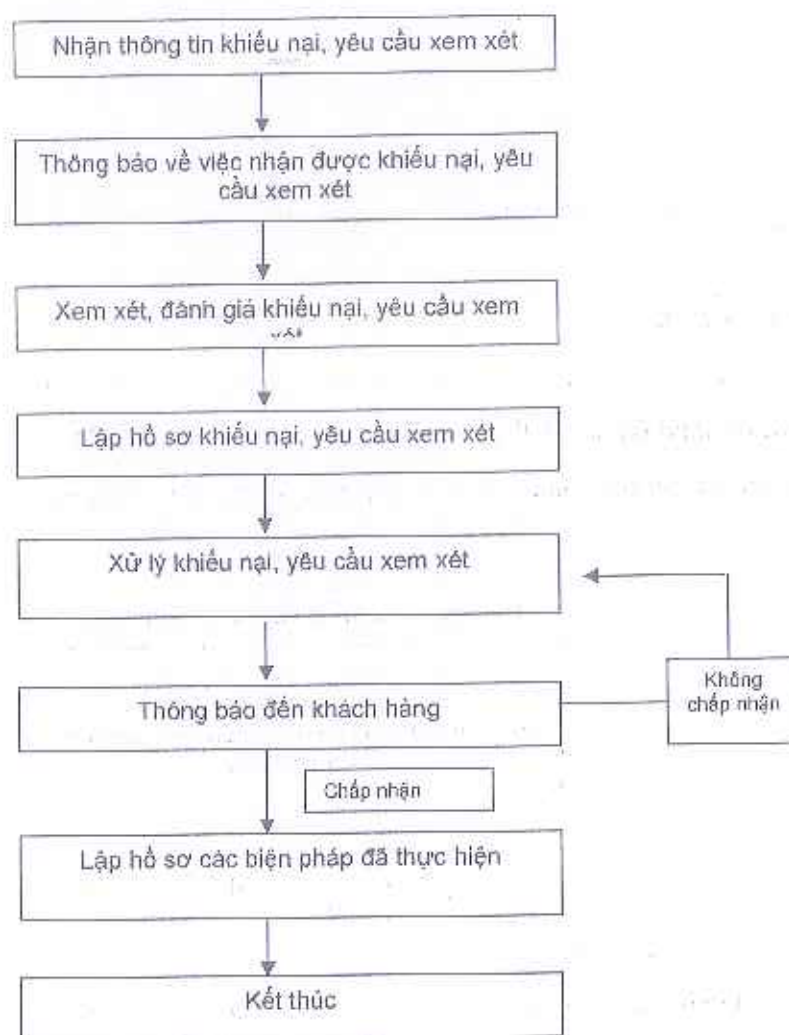
Khách quan: Đảm bảo giải quyết các khiếu nại một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử.

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.

2. Chính sách xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng

3. “TTP sẵn sàng tiếp nhận và phản hồi bất kỳ **khiếu nại, 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 chất lượng của TTP, đồng thời TTP sẽ có phần thưởng xứng đáng cho những yêu cầu xem xét lại của khách hàng mang lại cơ hội cải tiến cho TTP”.

4. **Lưu đồ**



a. **Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại, yêu cầu xem xét**

Nhân viên VP, CD có trách nhiệm thu thập các thông tin về yêu cầu xem xét lại, khiếu nại. Khi nhận được yêu cầu xem xét lại, khiếu nại, điền các thông tin về yêu cầu xem xét lại, khiếu nại vào BM-QT-07-01, chuyển Văn phòng xem xét.

b. **Bước 2: Thông báo về việc nhận được khiếu nại, yêu cầu xem xét lại**

Khi nhận được yêu cầu xem xét lại, khiếu nại, VP chủ trì việc thông báo cho cá nhân/tổ chức yêu cầu xem xét lại, khiếu nại biết về việc yêu cầu xem xét lại, 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 yêu cầu xem xét lại, khiếu nại không quá 5 ngày sau khi nhận được yêu cầu xem xét lại, khiếu nại.

c. Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

Các yêu cầu xem xét lại, khiếu nại cần được đánh giá sơ bộ theo các tiêu chí như:

- Đã đúng theo quy định của Pháp luật hiện hành và các Quy định của TTP chưa?
- Bản chất của yêu cầu xem xét lại, khiếu nại, mức độ gay gắt;
- Tính phức tạp, mức độ ảnh hưởng, nhu cầu và khả năng giải quyết

Nếu yêu cầu xem xét lại, khiếu nại không có đủ thông tin cần thiết để tiến hành giải quyết thì quay lại Bước 1.

VP chịu trách nhiệm chủ trì giải quyết các yêu cầu xem xét lại, khiếu nại dưới sự phân công của Giám đốc/phó giám đốc sau khi đã có sự tư vấn của Hội đồng chứng nhận – giám định (nếu cần), các Trưởng bộ phận liên quan phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại, khiếu nại tại các bộ phận mình.

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

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

e. Bước 5: Xử lý yêu cầu xem xét lại, khiếu nại

Các trưởng bộ phận sau khi nhận được quyết định của Giám đốc/phó giám đốc về việc xử lý yêu cầu xem xét lại, khiếu nại khách hàng cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến yêu cầu xem xét lại, khiếu nại, nguyên nhân yêu cầu xem xét lại, 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 yêu cầu xem xét lại, khiếu nại của các phòng ban và báo cáo lên Giám đốc/phó giám đốc.

f. 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 yêu cầu xem xét lại, khiếu nại sau khi có ý kiến của Giám đốc/phó giám đốc.

Nếu người yêu cầu xem xét lại, 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, giám định” và

VP chủ trì thông báo cho người yêu cầu xem xét lại, khiếu nại biết về sự thay đổi này theo mục 12 của TTP-QĐ-02: Quy định chung về chứng nhận HTQL và trong TTP-QĐ-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 yêu cầu xem xét lại, khiếu nại cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn người yêu cầu xem xét lại, khiếu nại.

Yêu cầu xem xét lại, khiếu nại cần được trả lời trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu xem xét lại, khiếu nại. Trường hợp ngoại lệ, VP xin ý kiến Giám đốc/phó giám đốc quyết định thời hạn giải quyết.

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

Khi người yêu cầu xem xét lại, 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 yêu cầu xem xét lại, khiếu nại. Quá trình giải quyết khiếu nại được theo dõi trong BM-QT-07-02.

Quá trình giải quyết yêu cầu xem xét lại được theo dõi trong BM-QT-07-03:

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.

6. HỒ SƠ

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Thông tin yêu cầu xem xét lại, khiếu nại của KH	BM-QT-07-01	VP, QMR	3 năm
2	Sổ theo dõi yêu cầu xem xét lại, khiếu nại	BM-QT-07-02	QMR	3 năm

7. BẢO MẬT

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

8. PHỤ LỤC

PHIẾU TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI, 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, yêu cầu xem xét lại (nếu có)

Tên công ty _____

Số ĐT _____ Số Fax: _____

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

3. Nguyên nhân khiếu nại, phàn nàn

Khiếu nại, yêu cầu xem xét lại 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 khiếu nại, yêu cầu xem xét lại:**_____

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

Ngày/date: _____ giờ/time: _____

6. Đề xuất giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của Văn phòng/Action taken by office:

7. Quyết định của 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 Giám đốc: _____

