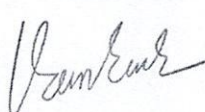


	CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN & GIÁM ĐỊNH QUỐC TẾ EFC		Mã hiệu: PR.11
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KIẾN NGHỊ		Lần ban hành: 01
			Ngày hiệu lực: 20.02.2020

	BIÊN SOẠN	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Đặng Khánh Linh	Trịnh Tuấn Dũng	Nguyễn Thị Trà Mi
Chức vụ	Trưởng HĐCN	ĐDLD	GD
Ký tên			




1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Lãnh đạo Công Ty.
3. Mỗi đơn vị chỉ được phân phối 01 bản (có đóng dấu kiểm soát). Khi các đơn vị có nhu cầu phân phối thêm tài liệu phải đề nghị với đại diện lãnh đạo về chất lượng để có bản đóng dấu có kiểm soát.

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

1. Giám đốc		4. Phòng Chứng nhận	
2. Đại diện Lãnh đạo về chất lượng			
3. Phòng quản lý tổng hợp			

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó).



	CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN & GIÁM ĐỊNH QUỐC TẾ EFC	Mã hiệu: PR.11
		Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KIẾN NGHỊ	Ngày hiệu lực: 20.02.2020

1. MỤC ĐÍCH:

Mục đích của thủ tục này là đảm bảo các khiếu nại và kiến nghị liên quan đến hoạt động đánh giá và chứng nhận do Công Ty thực hiện được giải quyết một cách triệt để, nhất quán và hiệu quả

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Thủ tục này được áp dụng cho những trường hợp sau:

- Các khiếu nại của tổ chức đã được chứng nhận (khách hàng) liên quan đến các dịch vụ do Công Ty thực hiện.
- Khiếu nại từ các khách hàng của tổ chức đã được chứng nhận (khách hàng chứng nhận) liên quan đến sản phẩm và dịch vụ do tổ chức đã được chứng nhận thực hiện.
- Kiến nghị liên quan đến các quyết định của Công Ty đối với việc treo, thu hồi chứng chỉ hay các chứng chỉ chưa được ban hành
- Khiếu nại và kiến nghị chỉ được giải quyết theo nội dung của thủ tục này khi được thể hiện bằng văn bản hoặc các bằng chứng kèm theo.

3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Sổ tay chất lượng/ phản ánh, khiếu nại và tranh chấp
- PR.16 – quy trình hành động khắc phục và phòng ngừa

4. ĐỊNH NGHĨA

- Khách hàng: là tổ chức đã hoặc đang được Công Ty đánh giá chứng nhận.
- Khách hàng của tổ chức chứng nhận: tổ chức sử dụng sản phẩm, dịch vụ do khách hàng của Công Ty
- Khiếu nại: phản ánh chính thức của một khách hàng hoặc khách hàng chứng nhận về sự không thỏa mãn với dịch vụ do Công Ty cung cấp
- Kiến nghị là phản ánh chính thức của khách hàng hoặc khách hàng chứng nhận về sự không đồng ý với quyết định do Công Ty đưa ra

5. TRÁCH NHIỆM

Giám đốc Công Ty và ban giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thực hiện kịp thời nội dung của thủ tục này


6. NỘI DUNG

6.1 Quy định chung

Mọi khiếu nại, kiến nghị liên quan được gửi đến Công Ty đều phải được tiếp nhận, xử lý và phản hồi bằng các phương pháp trao đổi thông tin chính thức, thể hiện bằng văn bản và được lưu hồ sơ. Các hoạt động xử lý phải phù hợp với bản chất của nội dung khiếu nại, kiến nghị và được tiến hành bởi những người có thẩm quyền tương ứng

6.2 Khiếu nại/ kiến nghị từ khách hàng của tổ chức chứng nhận và các bên liên quan

6.2.1. Tiếp nhận khiếu nại

	CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN & GIÁM ĐỊNH QUỐC TẾ EFC	Mã hiệu: PR.11
		Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KIẾN NGHỊ	Ngày hiệu lực: 20.02.2020

Các khiếu nại từ các tổ chức nói trên tới Công Ty sẽ được chuyển tới phòng Quản lý Tổng hợp và đề trình lên Giám đốc Công Ty trong thời gian không quá 1 ngày làm việc, sau đó được lưu vào hồ sơ của khách hàng.

Tổ chức có khiếu nại, kiến nghị sẽ được nhân viên Phòng quản lý tổng hợp gửi phiếu tiếp nhận khiếu nại theo F.11.01 và nội dung khiếu nại sẽ được cập nhật vào Sổ theo dõi khiếu nại, kiến nghị F.11.02.

6.2.2. Xác nhận khiếu nại

Giám đốc sau khi xem xét nội dung khiếu nại, kiến nghị nếu nằm trong phạm vi thẩm quyền của Công Ty theo điều lệ hoạt động sẽ được chuyển cho Trường ban giải quyết khiếu nại xác nhận lại độ chân thật của thông tin ghi nhận được. Trong các trường hợp còn lại, Phòng quản lý tổng hợp phải hướng dẫn cho tổ chức khiếu nại chuyển đến cơ quan có thẩm quyền liên quan.

Trường ban giải quyết khiếu nại trực tiếp hoặc ủy quyền cho người khác trong ban xác nhận khiếu nại với khách hàng. Khách hàng liên quan sẽ được Công Ty thông báo chính thức bằng văn bản về nội dung vấn đề bị khiếu nại, kiến nghị trong thời gian 3 ngày kể từ ngày nhận khiếu nại.

6.2.3. Xem xét khiếu nại

Nội dung chi tiết của khiếu nại sẽ được chuyển cho chuyên gia đánh giá sẽ thực hiện cuộc đánh giá giám sát gần tới nhất. Chuyên gia đánh giá phải tiến hành đánh giá hiệu lực hoạt động xử lý khiếu nại tại cơ sở của khách hàng và phải đảm bảo rằng khiếu nại này không phải là kết quả của sự không phù hợp của hệ thống quản lý.

6.2.4 Giải quyết khiếu nại

Kết quả đánh giá giám sát gần nhất đó phải được lập thành hồ sơ theo quy trình liên quan, bao gồm cả nội dung ghi nhận hành động xử lý khiếu nại thực hiện tiếp theo.

Căn cứ vào hồ sơ đánh giá trên, Trường ban giải quyết khiếu nại ra thông báo bằng văn bản gửi cho khách hàng chứng nhận hoặc các bên quan tâm về kết quả xử lý khiếu nại, kiến nghị. Trước khi trả lời cho khách hàng chứng nhận hoặc các bên quan tâm, nội dung thông báo phải được gửi cho khách hàng. Nếu nội dung thông báo có đề cập đến thông tin nằm trong phạm vi cam kết bảo mật của quá trình đánh giá thì phải được sự đồng ý bằng văn bản của phía khách hàng.

6.2.5. Hành động khắc phục

Khiếu nại, kiến nghị liên quan đến hệ thống quản lý mà Công Ty đánh giá chứng nhận mà bản chất là điểm không phù hợp nặng, nhẹ thì chuyên gia đánh giá phải tiến hành đánh giá tại những bộ phận liên quan tại cơ sở của khách hàng. Kết quả của hành động khắc phục, phòng ngừa phải được lưu vào hồ sơ đánh giá làm bằng chứng cho việc khiếu nại, kiến nghị đã được thực hiện


6.2.6. Lưu hồ sơ

Hồ sơ được lưu vào hồ sơ khách hàng

6.3 Khiếu nại/ kiến nghị từ khách hàng

6.3.1. Tiếp nhận khiếu nại

Mọi khách hàng phải được Công Ty thông báo về thủ tục khiếu nại, kiến nghị và đầu mối tiếp nhận của Công Ty.

	CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN & GIÁM ĐỊNH QUỐC TẾ EFC	Mã hiệu: PR.11
		Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KIẾN NGHỊ	Ngày hiệu lực: 20.02.2020

Các khiếu nại tới Công Ty sẽ được chuyển tới Phòng quản lý tổng hợp và đệ trình lên Giám đốc trong thời gian không quá 1 ngày làm việc, sau đó được lưu vào hồ sơ của khách hàng. Khách hàng sẽ được nhân viên Phòng hành chính tổng hợp gửi phiếu tiếp nhận khiếu nại F.11.01 và nội dung khiếu nại sẽ được cập nhật vào sổ theo dõi khiếu nại, kiến nghị F.11.02.

6.3.2 Xác nhận khiếu nại

Các thông tin khiếu nại, kiến nghị được giám đốc xem xét và chuyển cho Ban giải quyết khiếu nại xác nhận về mặt nội dung. Trưởng ban giải quyết khiếu nại hoặc người được ủy quyền có trách nhiệm liên hệ với khách hàng để thu thập bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, kiến nghị. Sau khi các bằng chứng được tập hợp đầy đủ sẽ được chuyển đến cho ban giải quyết khiếu nại. Thời gian xác nhận là 3 ngày.

6.3.3. Xem xét khiếu nại

Trưởng ban giải quyết khiếu nại có trách nhiệm đánh giá các bằng chứng thu thập được tính đầy đủ, hệ thống và khả năng xác nhận lại được

Nếu nội dung khiếu nại, kiến nghị liên quan đến những bộ phận khác thì phải chuyển cho Trưởng bộ phận liên quan giải quyết.

Nếu nội dung khiếu nại, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Giám đốc thì toàn bộ hồ sơ phải được chuyển cho Giám đốc xem xét giải quyết. Thời gian xem xét là 3 ngày.

6.3.4. Giải quyết khiếu nại

Trưởng ban giải quyết khiếu nại hoặc trưởng bộ phận liên quan phải xem xét bản chất của khiếu nại, kiến nghị và phải đưa ra biện pháp giải quyết trong phạm vi thẩm quyền của mình.

Giám đốc đưa ra biện pháp giải quyết khiếu nại, kiến nghị trong phạm vi thẩm quyền của Công Ty theo điều lệ hoạt động.

Giám đốc hoặc trưởng ban giải quyết khiếu nại ra thông báo bằng văn bản trả lời cho khách hàng về biện pháp giải quyết đã được thực hiện và tiến độ thực hiện trong thời gian 2 ngày. Khi biện pháp giải quyết hoàn thành, Công Ty một lần nữa thông báo kết quả cho khách hàng.

6.3.5. Hành động khắc phục

Các bộ phận liên quan có trách nhiệm thực hiện hành động khắc phục được nêu ra trong biện pháp giải quyết do Giám đốc hay trưởng các bộ phận đưa ra theo đúng tiến độ. Hành động khắc phục sau khi hoàn tất phải được báo cáo kết quả đến Trưởng ban giải quyết khiếu nại hoặc Giám đốc tùy theo nội dung đề cập trong biện pháp giải quyết.

6.3.6. Lưu hồ sơ


Hồ sơ được lưu vào hồ sơ khách hàng

6.4 Khiếu nại về các quyết định của CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN & GIÁM ĐỊNH QUỐC TẾ EFC

6.4.1. Cung cấp thông tin (về quyền và thủ tục khiếu nại)

Khách hàng, khách hàng chứng nhận và bên quan tâm khi có khiếu nại về các quyết định của Công Ty thì sẽ được Phòng quản lý tổng hợp hướng dẫn về thủ tục giải quyết khiếu nại.

6.4.2. Tiếp nhận khiếu nại

	CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN & GIÁM ĐỊNH QUỐC TẾ EFC	Mã hiệu: PR.11
		Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KIẾN NGHỊ	Ngày hiệu lực: 20.02.2020

Mọi khách hàng hoặc bất kỳ tổ chức/cá nhân nào có liên quan muốn khiếu nại về quyết của Công Ty được yêu cầu gửi khiếu nại chính thức bằng văn bản tới Giám đốc Công Ty kèm theo các bằng chứng thích hợp.

Trong trường hợp bên khiếu nại cần viện tới sự trợ giúp của các bên làm chứng, bên khiếu nại có trách nhiệm cung cấp đầy đủ tên và địa chỉ của bên làm chứng này.

6.4.3. Giải quyết ban đầu bởi giám đốc văn phòng

Trong thời gian 2 tuần kể từ khi nhận được khiếu nại, Giám đốc hoặc người được ủy quyền phải trao đổi thông tin với bên được khiếu nại để làm rõ bản chất của vụ việc khiếu nại nhằm giải quyết thỏa đáng sự việc. Hành động này có thể dẫn đến việc bên khiếu nại bãi bỏ khiếu nại hoặc đệ trình lại đơn khiếu nại.

Trong vòng 1 tuần, Giám đốc có trách nhiệm thông báo cho bên khiếu nại về việc Công Ty đã chính thức tiếp nhận khiếu nại và chuyển cho ban giải quyết khiếu nại để giải quyết. Mọi tài liệu có liên quan phải được chuyển tới Ban này.

6.4.4. Giải quyết của ban giải quyết khiếu nại

Trưởng ban giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thu thập các thông tin hoặc điều tra trên hiện trường để có thể cung cấp dữ liệu đầu vào cho các cuộc họp của Ban. Các cuộc họp của Ban giải quyết khiếu nại phải có sự hiện diện của tất cả các thành viên của Ban. Trước khi cuộc họp diễn ra, các thành viên phải được cung cấp đầy đủ:

- Các bằng chứng do bên khiếu nại cung cấp
- Các tài liệu thích hợp do Giám đốc chuyển giao

Biên bản họp phải được lập và lưu giữ.

Trong cuộc họp giải quyết khiếu nại, nếu cần thiết, ban giải quyết khiếu nại có quyền mời bên khiếu nại và Giám đốc Công Ty tham gia để tạo cơ hội cho các đối tượng này giải thích và cung cấp thêm thông tin liên quan đến các bằng chứng bằng văn bản.


Ban giải quyết khiếu nại có quyền tiếp cận tới các thông tin có liên quan, phỏng vấn các cá nhân có liên quan, điều tra tại hiện trường và sử dụng các dịch vụ của chuyên gia hoặc tổ chức trong các lĩnh vực tương ứng. Các chuyên gia/tổ chức này phải độc lập và không có ràng buộc về mặt quyền lợi với bên khiếu nại và Công Ty.

Quyết định của ban giải quyết khiếu nại phải được Giám đốc xác nhận và truyền đạt tới bên khiếu nại bằng văn bản, không quá 6 tuần kể từ thời điểm bên khiếu nại cung cấp đầy đủ các bằng chứng liên quan đến khiếu nại. Trong trường hợp khiếu nại không thể được giải quyết trong thời hạn 6 tuần, trưởng ban giải quyết khiếu nại phải báo cáo về kết quả làm việc tới Giám đốc và thông báo đàm phán với bên khiếu nại.

Nếu bên khiếu nại không thỏa mãn với quyết định do Ban giải quyết khiếu nại đưa ra, tất cả các tài liệu và thông tin có liên quan phải được đệ trình tới Chủ tịch hội đồng giám sát chứng nhận.

6.4.5. Giải quyết của Hội đồng giám sát chứng nhận

Không quá 2 tuần kể từ thời điểm chính thức được đệ trình, dựa trên các bằng chứng do bên khiếu nại đưa ra và báo cáo của ban giải quyết khiếu nại, hội đồng giám sát chứng nhận phải đưa ra quyết định chấp nhận hoặc bãi bỏ Phương thức giải quyết của Ban giải quyết khiếu nại

	CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN & GIÁM ĐỊNH QUỐC TẾ EFC	Mã hiệu: PR.11
		Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KIẾN NGHỊ	Ngày hiệu lực: 20.02.2020

Quyết định của hội đồng giám sát chứng nhận là quyết định cuối cùng và phải được thông báo tới bên khiếu nại và Giám đốc Công Ty bằng văn bản.

6.4.6 Hành động khắc phục

Trường hợp Giám đốc Công Ty thấy rằng hành động khắc phục có tính hệ thống cần phải xúc tiến, thủ tục hành động khắc phục và phòng ngừa phải được tuân thủ nhanh nhất trong khả năng có thể để khôi phục lại chứng nhận và phòng ngừa việc lặp lại.

Bản chất của khiếu nại và hành động khắc phục thực hiện phải được ghi nhận tóm tắt trong biểu mẫu hành động khắc phục và phòng ngừa. Các vụ việc khiếu nại phải được đệ trình tới phiên họp xem xét của lãnh đạo.

6.4.7 Bảo mật

Mọi thông tin do bên khiếu nại cung cấp cho Công Ty phải được lưu giữ bảo mật. Trừ trường hợp do luật pháp hoặc do tổ chức công nhận yêu cầu, Công Ty sẽ không tiết lộ thông tin cho bất kỳ một bên thứ ba nào khác nếu chưa có sự cấp nhận chính thức của bên khiếu nại.

Tất cả các thành viên của ban giải quyết khiếu nại phải ký Cam kết bảo mật thông tin trước khi tiếp cận tới các thông tin liên quan

Lưu hồ sơ

Hồ sơ trong quá trình giải quyết và sau khi hoàn tất phải được lưu vào hồ sơ giải quyết khiếu nại của Công Ty

7. HỒ SƠ

Hồ sơ liên quan tới quy trình

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu tiếp nhận khiếu nại/kiến nghị	F.11.01	Ban giải quyết khiếu nại	03 năm
2	Sổ theo dõi khiếu nại/kiến nghị	F.11.02	Ban giải quyết khiếu nại	03 năm

8. PHỤ LỤC

Biểu mẫu đính kèm	Mã hiệu
1. Phiếu tiếp nhận khiếu nại/ kiến nghị	F.11.01
2. Sổ theo dõi khiếu nại/kiến nghị	F.11.02

**PHIẾU TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI, KIẾN NGHỊ****Mã hiệu: F.11.01****Lần ban hành: 01**

TỔ CHỨC YÊU CẦU		<input type="checkbox"/> Khiếu nại	<input type="checkbox"/> Kiến nghị
Địa chỉ:		Số:	
Người nhận thông tin:		Ngày:	
Đại diện tổ chức yêu cầu:			
NỘI DUNG:			
KÝ XÁC NHẬN: (người nhận thông tin)			
HÀNH ĐỘNG XỬ LÝ TIẾP THEO			
XÁC NHẬN KẾT QUẢ/NHẬN XÉT:			
KÝ XÁC NHẬN: (Giám đốc /người được ủy quyền)		Ngày:	



SỐ THEO DÕI KIẾN NGHỊ, KHIẾU NẠI

Mã hiệu: F.11.02

Lần ban hành: 01

STT	Tổ chức yêu cầu	Tóm tắt nội dung	Người/bộ phận chịu trách nhiệm	Tình trạng	Chi chú