

THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHÀN NÀN VÀ KHÁNG NGHỊ

	Người biên soạn	Người thẩm xét	Người phê duyệt
Họ tên	Vũ Thị Ngọc Yến	Lý Ngọc Trâm	Lê Văn Trọng
Ký tên			
Ngày	25.03.2023	25.03.2023	25.03.2023

THEO DÕI SOÁT XÉT, SỬA ĐỔI

Lần	Mục	Nội dung soát xét, sửa đổi	Ngày soát xét, sửa đổi

1. Mục đích

Quy định phạm vi, trách nhiệm và nội dung các bước tiến hành để chủ động thu thập thông tin phản hồi từ khách hàng, cải tiến dịch vụ và xem xét giải quyết khiếu nại, phản nàn, kháng nghị của khách hàng đảm bảo không có xung đột về lợi ích và đảm bảo mọi khiếu nại của khách hàng được giải quyết triệt để.

2. Phạm vi

Thủ tục này được áp dụng cho toàn bộ hoạt động liên quan hoạt động chứng nhận sản phẩm Trung tâm.

3. Trách nhiệm

QMR kiểm soát việc thực hiện thủ tục.

Phòng Giám định và Chứng nhận và các bộ phận liên quan có trách nhiệm thực hiện thủ tục này.

4. Nội dung

4.1. Dịch vụ khách hàng

Các cán bộ tiếp nhận, xử lý hồ sơ chứng nhận cung cấp các thông tin khi khách hàng cần, ngoài ra khách hàng có thể tìm hiểu về năng lực và chức năng nhiệm vụ của Trung tâm, hoạt động tổ chức chứng nhận sản phẩm của Trung tâm, quy trình chứng nhận sản phẩm, thủ tục CN.TT.7.11 qua nguồn thông tin điện tử hoặc Sổ tay chất lượng.

4.2. Tiếp nhận khiếu nại, phản nàn và kháng nghị

Khi khách hàng không thoả mãn với hoạt động chứng nhận của Trung tâm hoặc có yêu cầu xem xét lại các quyết định và mong muốn có sự đáp lại của tổ chức đều có thể gửi phản hồi tới Trung tâm theo Phiếu khiếu nại, phản nàn và kháng nghị CN.BM.7.13/01.

Mọi khiếu nại, phản nàn và kháng nghị của khách hàng sẽ được tiếp nhận và giải quyết triệt để.

Trung tâm bố trí nhân sự thực hiện tiếp nhận thông tin khiếu nại, phản nàn, kháng nghị từ khách hàng và ghi vào “Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, phản nàn và kháng nghị”. Nhân sự này độc lập, không tham gia vào bất kỳ công đoạn nào trong tổ chức thực hiện hoạt động đánh giá chứng nhận sản phẩm.

Trường hợp khách hàng phản nàn trực tiếp hoặc điện thoại:

– Nếu người tiếp nhận có thể giải thích cho khách hàng và được khách hàng chấp nhận thì có thể giải quyết ngay và sau đó ghi nhận vào CN.BM.7.13/02 thông tin đầy đủ về khách hàng, nội dung khiếu nại, phản nàn và kháng nghị, nội dung giải thích, khách hàng có chấp nhận không, ...

4.2.1. Nếu không giải thích được cho khách hàng cần ghi nhận thông tin vào sổ và hẹn trả lời khách hàng rồi chuyển tới QMR để chỉ đạo xử lý.

4.2.2. Đối với phàn nàn bằng văn bản: Phòng Chứng nhận và Giám định vào sổ theo dõi công văn đến và phải chuyển ngay cho lãnh đạo Trung tâm xem xét giải quyết tùy thuộc vào nội dung phàn nàn.

4.3. *Xử lý khiếu nại, phàn nàn và kháng nghị*

- Khi tiếp nhận phàn nàn liên quan đến các hoạt động chứng nhận mà Trung tâm chịu trách nhiệm, Trung tâm sẽ thu thập thông tin, kiểm tra xác nhận các thông tin và đưa ra hình thức giải quyết triệt để.
- Đối với khiếu nại, phàn nàn và kháng nghị bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại) mà người tiếp nhận đã giải đáp được cho khách hàng vẫn cần báo cáo với QMR để nắm được tình hình hoặc bổ sung nếu cần thiết.
- Trường hợp chưa giải đáp được cho khách hàng thì QMR sẽ chỉ đạo hoặc phân công cán bộ giải quyết và thông báo lại với khách hàng.
- Trường hợp phàn nàn bằng văn bản, QMR phân công cán bộ thực hiện biện pháp trả lời cho khách hàng và báo cáo Lãnh đạo Trung tâm.
- Nếu khiếu nại, phàn nàn và kháng nghị của khách hàng chính đáng và là điều không phù hợp thì cần thực hiện theo thủ tục Hành động khắc phục, phòng ngừa.
- Kết quả giải quyết khiếu nại, phàn nàn và kháng nghị cần ghi nhận vào “Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, phàn nàn và kháng nghị”.
- QMR là người kiểm soát việc ghi nhận, theo dõi xử lý và cập nhật hồ sơ liên quan phàn nàn.
- Các phàn nàn và kháng nghị phải đưa ra trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo và là cơ hội để cải tiến dịch vụ của Trung tâm.

5. **Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng**

- CN.BM 7.13/01 Phiếu khiếu nại, phàn nàn và kháng nghị
- CN.BM 7.13/02 Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, phàn nàn và kháng nghị.