



VIETNAMCONTROL

THE VIETNAMCONTROL INSPECTION FUMIGATION J.S.C

Office: Ground Floor, Vietnamcontrol Building,
2/3A Nguyen Thi Minh Khai Str., Dakao Ward, Dist.01, Ho Chi Minh City, Vietnam
Tel: 84-08-39117095 Fax: 84-08-39117096
Email: info@vietnamcontrol.com.vn Web: www.vietnamcontrol.com.vn

QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT PHẢN HỒI CÁC PHÀN NÀN
17021VIF-CB-P16

Ngày ban hành: 15/01/2018

Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
	 	
Lê Hà Viễn	Đinh Thị Ngọc Lan	Cao Nguyễn Triều Duy
QA	Trưởng phòng QLCL	Giám đốc Điều hành

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P16
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT PHẢN HỒI CÁC PHÀN NÀN	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	2/5

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

STT	Ngày sửa đổi	Vị trí sửa đổi (trang)	Tóm tắt nội dung cập nhật, sửa đổi	Ghi chú

DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Ban giám đốc	☐	Phòng Tài chính kế toán	☐
Phòng Kinh doanh	☐	Phòng Quản lý CL-Pháp chế	☐
Phòng Hành chính nhân sự	☐	Phòng Chứng nhận	☐

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P16
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT PHẢN HỒI CÁC PHÀN NÀN	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	3/5

1. MỤC ĐÍCH

- Quy trình này hướng dẫn xử lý phản hồi các phàn nàn của khách hàng hoặc các bên liên quan về dịch vụ chứng nhận của Vietnamcontrol.
- Quy trình xử lý phản hồi các phàn nàn này được công khai trên trang web của Vietnamcontrol.
- www.vietnamcontrol.com.vn

2. PHẠM VI ÁP DỤNG.

- Quy trình này áp dụng cho các phàn nàn liên quan đến các dịch vụ chứng nhận của Vietnamcontrol, và phàn nàn của các bên liên quan về khách hàng được Vietnamcontrol chứng nhận.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN.

- Sổ tay chất lượng của Hệ thống quản lý chất lượng hoạt động Chứng nhận các HTQLCL.
- TCVN ISO 9001:2015 mục 9 Đánh giá kết quả thực hiện

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- Phàn nàn: Biểu hiện của sự không hài lòng đối với dịch vụ chứng nhận của Vietnamcontrol. Hoặc các phàn nàn không hài lòng về hệ thống quản lý của khách hàng được Vietnamcontrol chứng nhận phù hợp yêu cầu tiêu chuẩn.

5. NỘI DUNG.

5.1. Trách nhiệm

- Các trường hợp phàn nàn sẽ được trưởng phòng chứng nhận, hoặc giám đốc Vietnamcontrol theo dõi.

5.2. Quy trình

- Khách hàng và các bên liên quan có thể phàn nàn qua điện thoại, bằng văn bản, email hoặc các tài liệu chính thức khác.
- Quy trình xử lý phản hồi các phàn nàn phải tuân theo các yêu cầu về tính bảo mật.
- Các phàn nàn này được nhân viên điều phối ghi chép lại trong **Sổ tiếp nhận phàn nàn** 17021VIF-CB-P16-F01 và mô tả các phàn nàn này trong **Phiếu yêu cầu hành động khắc phục** 17021VIF-CB-P05-F01.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P16
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT PHẢN HỒI CÁC PHẢN NÀN	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	4/5

- Nếu các phản nàn hợp lệ, thì trưởng phòng chứng nhận sẽ chỉ định nhân viên điều tra và giải quyết.
- Nếu phản nàn không hợp lệ, trưởng phòng chứng nhận sẽ chỉ định nhân viên trả lời bằng **Văn bản trả lời phản nàn** 17021VIF-CB-P16-F02 ghi lại lý do từ chối xử lý phản nàn cho khách hàng.
- Trong vòng 2 ngày làm việc sau khi nhận được các phản nàn nhân viên điều phối của Vietnamcontrol sẽ xác nhận với người gửi: phía Vietnamcontrol đã nhận được yêu cầu giải quyết phản nàn.
- Tùy từng trường hợp và tính phức tạp của các nội dung phản nàn trưởng phòng chứng nhận sẽ xem xét và yêu cầu hành động khắc phục phù hợp. Giải quyết các phản nàn về dịch vụ, hoạt động chứng nhận hoặc các phản nàn về khách hàng được Vietnamcontrol chứng nhận.
- Khi phản nàn liên quan đến khách hàng được Vietnamcontrol chứng nhận. Không được công khai các phản nàn này trên các phương tiện truyền thông. Trừ khi có thỏa thuận về mức độ có thể công khai các phản nàn và hướng giải quyết trên phương tiện truyền thông giữa Vietnamcontrol, bên đưa ra phản nàn, và khách hàng được Vietnamcontrol chứng nhận bị phản nàn, thì có thể xem xét đến việc này nếu cần thiết.

5.3. Đánh giá các phản hồi, phản nàn

- Các phản nàn được trưởng phòng chứng nhận, lãnh đạo của Vietnamcontrol xem xét giải quyết qua quá trình điều tra và xác nhận các hành động khắc phục nhằm giải quyết phản nàn. Nhân viên được lãnh đạo Vietnamcontrol chỉ định xử lý yêu cầu có nhiệm vụ thu thập và xác minh các thông tin cần thiết để xác nhận hiệu lực của các phản hồi, phản nàn nhận được từ các bên liên quan.
- Đối với các phản nàn nhận được từ các cơ quan công nhận, các tổ chức, các quản lý ngành, khách hàng của Vietnamcontrol v.v... thường yêu cầu một cuộc đánh giá tại chỗ đặc biệt trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận yêu cầu phản nàn. Cuộc đánh giá tại chỗ đặc biệt này nhằm điều tra tại chỗ về các phản nàn. Chuyên gia đánh giá phụ trách xác minh phản nàn sẽ được cung cấp thông tin cơ bản phù hợp để làm cơ sở cho việc đánh giá. Chuyên gia sẽ hoàn thành báo cáo đánh giá điều tra tại chỗ sau khi hoàn tất đánh giá.
- Điều tra các phản nàn liên quan đến khách hàng được Vietnamcontrol chứng nhận cần bao gồm xác nhận tính hiệu quả của hệ thống quản lý của khách hàng được chứng nhận. Nếu cần thiết Vietnamcontrol cần tiến hành một cuộc đánh giá giám sát đặc biệt theo yêu cầu trong **Quy**

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P16
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT PHẢN HỒI CÁC PHẢN NÀN	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	5/5

hiện các điểm không phù hợp có khả năng dẫn đến việc đình chỉ chứng nhận theo **Quy trình điều chỉnh, tạm hoãn và thu hồi chứng nhận 17021VIF-CB-P14**.

- Vào thời điểm thích hợp Vietnamcontrol sẽ thông báo cho khách hàng về việc Vietnamcontrol nhận được đơn phản nàn về hệ thống quản lý được chứng nhận của khách hàng.
- Hằng năm, phòng chứng nhận sẽ thực hiện phân tích các hành động khắc phục cho các phản nàn này cùng việc đánh giá nội bộ và báo cáo trong buổi họp xem xét lãnh đạo.

5.4. Quy trình hành động khắc phục

- Trong trường hợp các phản nàn này dẫn đến yêu cầu hành động khắc phục cải tiến nhằm loại bỏ các nguyên nhân gốc của vấn đề, thì áp dụng **Quy trình khắc phục cải tiến 17021VIF-CB-P05**.

5.5. Lưu hồ sơ

- Vietnamcontrol sẽ tiếp nhận các phản nàn, giải quyết, phản hồi và lưu trữ thông tin về các phản nàn này (bao gồm biên bản xác nhận phản nàn, quá trình điều tra, các khắc phục được thực hiện nhằm giải quyết phản nàn, các hành động khắc phục nếu có nhằm phân tích nguyên nhân và giải quyết phản nàn, đảm bảo không tái diễn trong tương lai).
- Hồ sơ về các phản nàn này được lưu lại cùng với thông tin của **Sổ tiếp nhận phản nàn 17021VIF-CB-P16-F01**, Các hành động khắc phục để giải quyết các phản nàn sẽ được lưu ý trong buổi họp xem xét lãnh đạo hằng năm.

6. HỒ SƠ.

TT	Danh mục	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu	PP hủy
1	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	17021VIF-CB-P05-F01	P.CN/P.QLCL	Tối thiểu 6 năm	Máy xén
2	Sổ tiếp nhận phản nàn	17021VIF-CB-P16-F01	P.CN/P.QLCL	Tối thiểu 6 năm	Máy xén
3	Văn bản trả lời phản nàn	17021VIF-CB-P16-F02	P.CN/P.QLCL	Tối thiểu 6 năm	Máy xén