

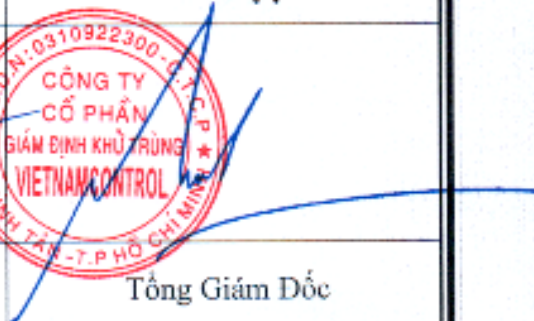


VIETNAMCONTROL
THE VIETNAMCONTROL INSPECTION FUMIGATION J.S.C
 Office: Vietnamcontrol Building
 94 Nguyen Cuu Van Str., Ward 17, Binh Thanh Dist., Ho Chi Minh City
 Tel: 84-028-39117095 Fax: 84-028-39117096
 Email: info@vietnamcontrol.com Web: www.vietnamcontrol.com

THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

Số hiệu: 17065VIF-CB-TT07

Ngày ban hành: 01/04/2020

Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
		
Nhân viên QLCL	TP.QLCL	Tổng Giám Đốc
<i>Nguyễn Thị Cẩm Như</i>	<i>Đinh Thị Ngọc Lan</i>	<i>Nguyễn Hoàng Minh</i>



	HTQL HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM ISO/IEC 17065:2012	Mã số	17065VIF-CB-TT07
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/02
	THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Ngày hiệu lực	01/04/2020
		Trang	2/9

1. MỤC ĐÍCH

Nhằm đảm bảo các phản ánh, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại liên quan đến hoạt động Đánh giá và Chứng nhận do Công ty Cổ phần Giám định Khử trùng Vietnamcontrol (viết tắt là VIF) thực hiện được giải quyết một cách triệt để, nhất quán và hiệu quả.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với các hoạt động liên quan đến Hệ thống Chứng nhận Sản phẩm của VIF cho những trường hợp sau:

- Các phản ánh, khiếu nại của Khách hàng đã chứng nhận liên quan đến các dịch vụ do Phòng Giám định-chứng nhận của VIF thực hiện.
- Các phản ánh, khiếu nại từ các Khách hàng của Tổ chức được Chứng nhận bởi VIF thực hiện và/hoặc các bên quan tâm liên quan đến sản phẩm và dịch vụ do Tổ chức đã được Chứng nhận cung cấp.
- Các Yêu cầu xem xét lại liên quan đến các quyết định của Phòng Giám định - Chứng nhận VIF thực hiện đối với việc cấp, thu hẹp phạm vi, đình chỉ và hủy bỏ hiệu lực Chứng nhận.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Sổ tay chất lượng.
- ISO/IEC 17065: Yêu cầu năng lực Tổ chức Đánh giá Chứng nhận
- TCVN ISO/PAS 17003:2009: Khiếu nại và yêu cầu xem xét lại – Nguyên tắc và yêu cầu

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA, VIẾT TẮT

- **KH:** Khách hàng (doanh nghiệp) có yêu cầu đăng ký Dịch vụ Chứng nhận sản phẩm phù hợp Tiêu chuẩn hoặc Quy chuẩn kỹ thuật và được VIF cấp Giấy chứng nhận
- **CNSP:** Chứng nhận sản phẩm phù hợp Tiêu chuẩn (hợp chuẩn) và Chứng nhận sản phẩm phù hợp Quy chuẩn Kỹ thuật (Hợp quy)
- **Phản ánh:** Ý kiến, nhận xét và sự thể hiện mối quan tâm của Khách hàng về sản phẩm hay dịch vụ hoặc quá trình xử lý khiếu nại của Khách hàng. Ví dụ như Khách hàng yêu cầu bổ sung hoặc giải thích thêm về các khía cạnh kỹ thuật, chuyên môn, nghiệp vụ đối với Dịch vụ đã cung cấp; ý kiến về thái độ cư xử chưa đúng mực của Nhân viên tiếp xúc khách hàng, Chuyên gia Đánh giá...



HTQL HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN
SẢN PHẨM ISO/IEC 17065:2012

THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH,
KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

Mã số	17065VIF-CB-TT07
Lần ban hành/ sửa đổi	01/02
Ngày hiệu lực	01/04/2020
Trang	3/9

- **Khiếu nại:** hình thức diễn đạt sự không hài lòng, không phải là yêu cầu xem xét của một cá nhân hoặc tổ chức đối với một Tổ chức Đánh giá sự phù hợp hoặc Tổ chức Công nhận, liên quan đến các hoạt động của Tổ chức đó với mong muốn được đáp lại.
- **Yêu cầu xem xét lại:** Nhà cung cấp đối tượng Đánh giá sự phù hợp nêu ra yêu cầu với VIF để đề nghị xem xét lại quyết định VIF đã đưa ra đối với đối tượng Đánh giá sự phù hợp có liên quan.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Quy định chung

- Mọi phản ánh, khiếu nại, kiến nghị, yêu cầu xem xét lại được gửi đến VIF 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 phản ánh, khiếu nại, kiến nghị và được tiến hành bởi những người có thẩm quyền tương ứng.

5.2. Khiếu nại và yêu cầu xem xét lại về hoạt động của Khách hàng

5.2.1. Tiếp nhận và xác nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

- Các phản ánh, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại từ các khách hàng của Công ty/Tổ chức được Chứng nhận và/hoặc các bên quan tâm về hoạt động của VIF (Ví dụ: Khách hàng sử dụng sản phẩm của tổ chức được chứng nhận bởi VIF, quản lý thị trường, các đoàn kiểm tra liên ngành của các cơ quan quản lý nhà nước...) do nhân viên kinh doanh hoặc các nhân viên khác có tiếp xúc khách hàng sẽ được chuyển tới nhân sự được phân công/chi định phụ trách của Phòng Giám định - Chứng nhận và đề trình lên Tổng Giám đốc hoặc Đại diện lãnh đạo (QM) trong thời gian không quá 1 ngày làm việc, sau đó được lưu vào hồ sơ khách hàng của Tổ chức được Chứng nhận.
- Công ty/Tổ chức được Chứng nhận bị phản ánh, khiếu nại sẽ được Nhân viên được phân công/chi định của phòng Giám định - Chứng nhận thông báo bằng văn bản về nội dung khiếu nại đối với hoạt động của Tổ chức này.
- Nhân viên được phân công/chi định cũng đảm bảo việc có thông báo bằng hình thức thích hợp đến Cá nhân/Tổ chức gửi khiếu nại để xác nhận về việc đã nhận được khiếu nại và đang xem xét.

5.2.2. Xem xét phản ánh, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

- Đối với Các phản ánh, khiếu nại, liên quan đến phạm vi đánh giá, việc áp dụng HTQL, sử dụng các dấu hiệu chứng nhận... của Khách hàng: Nội dung chi tiết của phản ánh, khiếu nại sẽ được chuyển cho Chuyên gia Đánh giá thực hiện cuộc Đánh giá Giám sát tiếp theo tại Tổ chức được

	HTQL HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM ISO/IEC 17065:2012	Mã số	17065VIF-CB-TT07
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/02
	THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Ngày hiệu lực	01/04/2020
		Trang	4/9

chứng nhận bị khiếu nại và yêu cầu xem xét lại. Chuyên gia Đánh giá phải tiến hành Đánh giá hiệu lực hoạt động xử lý khiếu nại tại cơ sở của Tổ chức được Chứng nhận và phải đảm bảo rằng khiếu nại này không phải là kết quả của sự không phù hợp của Hệ thống quản lý Chứng nhận của VIF. Các nội dung xử lý khiếu nại sau đó phải ghi lại vào 17065VIF-CB-TT07-F02 Sổ theo dõi tiếp nhận và xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.

- Đối với các phản ánh, khiếu nại không liên quan đến các nội dung trên (ví dụ: cần xác nhận Khách hàng có phải là Khách hàng đã được chứng nhận của Vietnamcontrol hay không; Chứng nhận hợp quy/hợp chuẩn Khách hàng sử dụng có phải do Vietnamcontrol cấp hay không; Dấu chứng nhận được sử dụng trên hàng hóa có đúng mẫu của Vietnamcontrol hay không...) Phòng Giám định - chứng nhận cử nhân viên chịu trách nhiệm trả lời các thắc mắc của Khách hàng và ghi lại vào 17065VIF-CB-TT07-F02 Sổ theo dõi tiếp nhận và xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

5.2.3. Báo cáo kết quả và lưu hồ sơ

- Kết quả Đánh giá lần Giám sát tiếp theo được báo cáo một cách bình thường theo quy trình Đánh giá Chứng nhận, Chuyên gia Đánh giá phải có phần ghi chú thích hợp trong Báo cáo Đánh giá để ghi nhận Hành động xử lý phản ánh, khiếu nại đã được thực hiện tiếp theo.
- Căn cứ vào hồ sơ Đánh giá, Nhân viên điều phối Phòng Giám định - Chứng nhận của VIF ra Thông báo bằng văn bản gửi cho Tổ chức phản ánh, khiếu nại về Kết quả xem xét và xử lý phản ánh, khiếu nại. Thông báo này được gửi trước cho Tổ chức được chứng nhận để xác nhận nội dung trả lời của Phòng Giám định - Chứng nhận VIF trước khi gửi đến Tổ chức khiếu nại (để đảm bảo bất cứ thông tin nào thuộc phạm vi phải bảo mật sẽ được trao đổi và làm rõ).
- Hồ sơ xem xét và giải quyết khiếu nại được lưu vào hồ sơ khách hàng của Tổ chức được Chứng nhận tại VIF.

5.3. Phản ánh, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại về hoạt động của Tổ chức Chứng nhận

5.3.1 Tiếp nhận phản ánh, khiếu nại

- Thủ tục giải quyết khiếu nại và Yêu cầu xem xét lại này được thông báo đến mọi Tổ chức được VIF Chứng nhận trong quá trình Đánh giá, thông qua **Quy định điều kiện và nguyên tắc Chứng nhận** và được cung cấp cho các bên quan tâm khi có yêu cầu.
- Khi nhận được các phản ánh, khiếu nại (bằng công văn) từ các Tổ chức được Chứng nhận, các bên quan tâm (bao gồm cả Tổ chức Chứng nhận) về hoạt động Chứng nhận, VIF hoặc người được phân công lập Phiếu tiếp nhận phản ánh, khiếu nại theo 17065VIF-CB-TT07-F01 và phải trình bày với Tổng Giám đốc/Đại diện lãnh đạo (QMR) trong thời gian không quá 01 ngày làm việc để

	HTQL HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM ISO/IEC 17065:2012	Mã số	17065VIF-CB-TT07
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/02
	THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHẢN ỨNG, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Ngày hiệu lực	01/04/2020
		Trang	5/9

xem xét và chỉ định Tổ giải quyết khiếu nại thông qua Quyết định thành lập **Tổ giải quyết khiếu nại**.

- **Tổ giải quyết khiếu nại** gồm các thành viên: Phó Tổng Giám đốc Kinh doanh, QMR và Trưởng phòng Giám định - Chứng nhận. Tổ giải quyết khiếu nại tiến hành họp khi nhận được các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại hoạt động của Phòng chứng nhận VIF, có nhiệm vụ thu thập và kiểm tra xác nhận mọi thông tin cần thiết (nhiều nhất có thể) để đưa ra quyết định về khiếu nại, yêu cầu xem xét lại.

5.3.2 Xác nhận phản ánh, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

- Tổ giải quyết khiếu nại đảm bảo việc lập Tiếp nhận và giải quyết phản ánh, khiếu nại, Yêu cầu xem xét lại cập nhật vào Sổ theo dõi tiếp nhận xử lý, phản ánh, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại 17065VIF-CB-TT07-F02 và gửi thông báo bằng văn bản đến Tổ chức nêu phản ánh, khiếu nại để xác nhận việc tiếp nhận phản ánh, khiếu nại và đang xem xét, giải quyết. Việc thông báo xác nhận này phải được gửi đến tổ chức phản ánh, khiếu nại trong vòng 01 tuần làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh, khiếu nại.
- Tổ trưởng Tổ giải quyết phản ánh, khiếu nại có trách nhiệm đảm bảo việc liên hệ với khách hàng để thu thập bổ sung bằng chứng/thông tin liên quan đến nội dung phản ánh, khiếu nại.

5.3.3 Xem xét và giải quyết phản ánh, khiếu nại

- Tổ trưởng Tổ giải quyết phản ánh, khiếu nại có trách nhiệm Đánh giá các bằng chứng thu thập được về tính đầy đủ, hệ thống và khả năng xác nhận lại được. Trong trường hợp được xem là cần thiết việc Đánh giá này có thể bao gồm các xem xét các hồ sơ Đánh giá liên quan để xác định nguyên nhân.
- Trường hợp các phản ánh, khiếu nại này cho thấy sự không phù hợp trong việc áp dụng, thực hiện quy định của Hệ thống quản lý chất lượng, Vietnamcontrol cần xem xét phát hành phiếu Yêu cầu hành động khắc phục để có các hành động khắc phục thỏa đáng.
- Việc xem xét, giải quyết phản ánh, khiếu nại có thể dẫn đến một cuộc Đánh giá nội bộ đột xuất, thay đổi các Quy trình liên quan đến hoạt động Chứng nhận hoặc Đào tạo bổ sung đối với các Nhân sự liên quan.
- Trong mọi trường hợp, kết quả của việc xem xét và giải quyết phải được lưu hồ sơ

5.3.4. Báo cáo kết quả và lưu hồ sơ

- Các kết quả của việc xem xét, giải quyết phản ánh, khiếu nại, bao gồm cả các Hành động khắc phục được thực hiện phải được bao gồm trong thông báo Kết quả giải quyết phản ánh, khiếu nại

	HTQL HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM ISO/IEC 17065:2012	Mã số	17065VIF-CB-TT07
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/02
	THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Ngày hiệu lực	01/04/2020
		Trang	6/9

đến Tổ chức nêu phản ánh, khiếu nại. Thông báo này phải được lập thành văn bản và gửi đến Tổ chức nêu phản ánh, khiếu nại trong vòng 30 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh, khiếu nại.

- Tổ trưởng Tổ giải quyết phản ánh, khiếu nại đảm bảo việc cập nhật các thông tin liên quan vào trong Sổ theo dõi tiếp nhận xử lý phản ánh, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại 17065VIF-CB-TT07-F02.
- Các thông tin về tiếp nhận và giải quyết phản ánh, khiếu nại phải được Đại diện Lãnh đạo tập hợp và báo cáo trong cuộc Họp xem xét của Lãnh đạo.
- Hồ sơ phản ánh, khiếu nại được Đại diện Lãnh đạo quản lý.

5.4. Yêu cầu xem xét lại các quyết định của VIF

5.4.1 Cung cấp thông tin (về quyền và thủ tục phản ánh, khiếu nại)

- Thủ tục giải quyết phản ánh, khiếu nại và Yêu cầu xem xét lại này được thông báo đến mọi Tổ chức được VIF Chứng nhận trong quá trình Đánh giá, thông qua quy định Điều kiện và Nguyên tắc Chứng nhận và được cung cấp cho các bên quan tâm khi có yêu cầu.
- Ngoài ra, khi được yêu cầu, nhân viên tổng hợp Phòng Giám định - Chứng nhận đảm bảo việc cung cấp các hướng dẫn và thông tin cần thiết để Khách hàng có thể thực hiện việc Yêu cầu xem xét lại một cách dễ dàng.

5.4.2 Tiếp nhận phản ánh, khiếu nại

- Mọi khách hàng hoặc bất kỳ Tổ chức/cá nhân nào có liên quan muốn phản ánh, khiếu nại về quyết định của VIF đều được yêu cầu gửi khiếu nại chính thức bằng văn bản tới Tổng Giám đốc/Đại diện Lãnh đạo kèm theo các Bằng chứng thích hợp.
- Trong trường hợp bên phản ánh, khiếu nại cần viện tới sự trợ giúp của các bên làm chứng, bên phản ánh, khiếu nại có trách nhiệm cung cấp đầy đủ tên và địa chỉ của bên làm chứng này.

5.4.3 Giải quyết ban đầu bởi Tổng Giám đốc /Đại diện Lãnh đạo

- Trong thời gian 2 tuần kể từ khi nhận được Yêu cầu xem xét lại, Tổng Giám đốc/Đại diện Lãnh đạo hoặc người được ủy quyền phải trao đổi thông tin với bên Yêu cầu xem xét lại để làm rõ bản chất của vụ việc Yêu cầu xem xét lại nhằm giải quyết thoả đáng sự việc. Hành động này có thể dẫn đến việc bên Yêu cầu xem xét lại bãi bỏ Yêu cầu xem xét lại hoặc đệ trình lại đơn Yêu cầu xem xét lại.

	HTQL HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM ISO/IEC 17065:2012	Mã số	17065VIF-CB-TT07
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/02
	THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Ngày hiệu lực	01/04/2020
		Trang	7/9

- Trong vòng 1 tuần sau đó, Tổng Giám đốc/Đại diện Lãnh đạo có trách nhiệm phân công người thông báo cho bên Yêu cầu xem xét lại về việc VIF đã chính thức tiếp nhận Yêu cầu xem xét lại và chuyển cho Tổ giải quyết Yêu cầu xem xét lại (lập theo Quyết định thành lập Tổ giải quyết Yêu cầu xem xét lại 17065VIF-CB-TT07-F03) để giải quyết. Mọi tài liệu có liên quan phải được chuyển tới Tổ giải quyết Yêu cầu xem xét lại.

5.4.4 Giải quyết của Tổ giải quyết Yêu cầu xem xét lại

Tổ trưởng Tổ giải quyết Yêu cầu xem xét lại có trách nhiệm thu thập các thông tin và/hoặc điều tra trên hiện trường để có thể cung cấp dữ liệu đầu vào cho các cuộc họp của Tổ. Các cuộc họp của Tổ giải quyết Yêu cầu xem xét lại phải có sự hiện diện của tất cả các thành viên của Tổ. Trước khi cuộc họp diễn ra, các thành viên phải được cung cấp đủ:

- Các Bằng chứng do bên Yêu cầu xem xét lại cung cấp
- Các tài liệu thích hợp do Tổng Giám đốc/Đại diện Lãnh đạo/Phòng Giám định - Chứng nhận chuyển giao.
- Biên bản các cuộc họp phải được lập và lưu giữ.

Trong cuộc Họp giải quyết Yêu cầu xem xét lại, nếu cần thiết, Tổ giải quyết Yêu cầu xem xét lại có quyền mời bên Yêu cầu xem xét lại và Tổng Giám đốc/Đại diện lãnh đạo VIF 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.

Tổ giải quyết Yêu cầu xem xét lại 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 Yêu cầu xem xét lại và VIF.

Quyết định của Tổ giải quyết Yêu cầu xem xét lại phải được Tổng Giám đốc/Đại diện Lãnh đạo VIF xác nhận và truyền đạt tới Bên Yêu cầu xem xét lại bằng văn bản, không quá 06 tuần kể từ thời điểm Bên Yêu cầu xem xét lại cung cấp đầy đủ các bằng chứng liên quan đến Yêu cầu xem xét lại. Trong trường hợp Yêu cầu xem xét lại không thể được giải quyết trong thời hạn 6 tuần, Tổ trưởng Tổ giải quyết Yêu cầu xem xét lại phải báo cáo về kết quả làm việc tới Tổng Giám đốc/Đại diện lãnh đạo VIF và thông báo đàm phán với bên Yêu cầu xem xét lại.

Nếu Bên Yêu cầu xem xét lại không thoả mãn với quyết định do Tổ Giải quyết Yêu cầu xem xét lại đưa ra, tất cả các tài liệu và thông tin có liên quan phải được đệ trình tới Chủ tịch Hội đồng Chứng nhận.

	HTQL HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM ISO/IEC 17065:2012	Mã số	17065VIF-CB-TT07
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/02
	THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Ngày hiệu lực	01/04/2020
		Trang	8/9

5.4.5 Giải quyết của Hội đồng Chứng nhận

Không quá 2 tuần kể từ thời điểm chính thức được đệ trình, dựa trên các Bằng chứng do Bên Yêu cầu xem xét lại đưa ra và báo cáo của Tổ giải quyết Yêu cầu xem xét lại, Hội đồng Chứng nhận phải đưa ra quyết định chấp nhận hoặc bãi bỏ phương thức giải quyết của Tổ giải quyết Yêu cầu xem xét lại.

Quyết định của Hội đồng Chứng nhận là quyết định cuối cùng và phải được thông báo tới Bên Yêu cầu xem xét lại và Tổng Giám đốc/Dại diện Lãnh đạo VIF bằng văn bản.

5.5. Hành động khắc phục

Nếu Tổng Giám đốc/Dại diện Lãnh đạo VIF thấy rằng Hành động khắc phục có tính hệ thống cần phải được xúc tiến, Thủ tục sự không phù hợp và Hành động khắc phục, 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 Yêu cầu xem xét lại và Hành động khắc phục thực hiện phải được ghi nhận tóm tắt trong biểu mẫu Tiếp nhận và giải quyết phản ánh, khiếu nại/Yêu cầu xem xét lại. Các vụ việc phản ánh, khiếu nại phải được đệ trình tới phiên Họp xem xét của Lãnh đạo.

5.6. Bảo mật

Mọi thông tin do Bên Yêu cầu xem xét lại cung cấp cho VIF phải được lưu giữ bảo mật. Trừ trường hợp do luật pháp hoặc do Tổ chức Chứng nhận yêu cầu, VIF sẽ không tiết lộ thông tin cho bất kỳ một bên thứ ba nào khác nếu chưa có sự chấp thuận chính thức của Bên Yêu cầu xem xét lại.

Tất cả các thành viên của Tổ Giải quyết Yêu cầu xem xét lại phải ký Cam kết bảo mật thông tin và Quy tắc ứng xử.

5.7. Khảo sát ý kiến khách hàng định kỳ

Vietnamcontrol tiến hành khảo sát ý kiến khách hàng hàng năm để đánh giá hiệu quả và chất lượng dịch vụ. Việc thu thập ý kiến khách hàng được tiến hành bằng cách phát hành Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ (thông qua nhân viên kinh doanh, nhân viên phụ trách khách hàng...) Tất cả Khách hàng sử dụng dịch vụ trong phạm vi của Hệ thống quản lý được công nhận đều phải khảo sát. Các phiếu khảo sát khách hàng gửi về được tổng kết các ý kiến, thống kê các ưu điểm và nhược điểm để tập trung củng cố phát huy và cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ.

	HTQL HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM ISO/IEC 17065:2012	Mã số	17065VIF-CB-TT07
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/02
	THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Ngày hiệu lực	01/04/2020
		Trang	9/9

6. HỒ SƠ LƯU

TT	MÃ HIỆU	TÊN HỒ SƠ	NƠI LƯU	THỜI GIAN
1	17065VIF-CB-TT07-F01	Phiếu tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại và xem xét lại	P. GD-CN	6 năm
2	17065VIF-CB-TT07-F02	Sổ theo dõi tiếp nhận xử lý phản ánh, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại	P. GD-CN	6 năm
3	17065VIF-CB-TT07-F03	Quyết định thành lập Tổ giải quyết Phản ánh, khiếu nại, Yêu cầu xem xét lại	P. GD-CN	6 năm