



GIÁM ĐỐC
Nguyễn Thị Hoài



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ, KHIẾU NẠI, PHÀN NÀN

Mã hiệu: QT.08

Lần ban hành: 02

Hiệu lực: 08.08.2022

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1 Mục đích và phạm vi

Quy trình này quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết kháng nghị, khiếu nại, phàn nàn nhằm ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại các khiếu nại, phàn nàn của khách hàng, các bên liên quan liên quan đến hoạt động đánh giá, chứng nhận, và đào tạo của Q-CERT một cách nhanh chóng, khách quan, đúng đắn, không đùn đẩy trách nhiệm.

Quy trình này được công khai cho khách hàng và các đối tác có liên quan đến dịch vụ của Q-CERT.

1.2. Biên soạn, soát xét, phê duyệt:

Văn bản này do Phòng Tổng hợp biên soạn, Giám đốc phê duyệt ban hành. Việc biên soạn, soát xét, sửa đổi, phê duyệt, ban hành, thu hồi, hủy bỏ văn bản này phải tuân thủ các quy định tại Quy trình Kiểm soát tài liệu – QT.01.

1.3. Trách nhiệm:

- Cán bộ biên soạn: Phổ biến, hướng dẫn, theo dõi và cập nhật việc thực hiện.
- Cán bộ liên quan: Thực hiện nghiêm chỉnh các yêu cầu đã quy định.

II. ĐỊNH NGHĨA, VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN

2.1. Định nghĩa, từ viết tắt:

- **Kháng nghị:** là yêu cầu do khách hàng đưa ra đối với tổ chức đánh giá sự phù hợp để đề nghị xem xét lại quyết định do tổ chức/cơ quan đó đã đưa ra đối với đối tượng đánh giá sự phù hợp có liên quan.
- **Phàn nàn:** là nội dung mô tả về sự không hài lòng (khác với kháng nghị) của bất cứ cá nhân hoặc tổ chức nào đối với tổ chức đánh giá sự phù hợp liên quan đến các hoạt động của tổ chức này và mong đợi sự phản hồi.
- **Khiếu nại:** là mức độ cao hơn của phàn nàn, trong đó ngoài việc thể hiện sự không hài lòng, cá nhân/tổ chức thực hiện khiếu nại có thể đòi hỏi VNCE thực hiện các hành động khắc phục không liên quan hoặc có liên quan đến việc bồi thường thiệt hại hoặc có thể dẫn đến tranh chấp về mặt pháp lý.

2.2. Tài liệu viện dẫn:

- Sổ tay quản lý hệ thống - STCL;
- ISO/IEC 17021;
- ISO/IEC 17065;

III. NỘI DUNG QUY TRÌNH

3.1. Các nguyên tắc giải quyết phàn nàn, khiếu nại



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ, KHIẾU NẠI, PHÀN NÀN

Mã hiệu: QT.08

Lần ban hành: 02

Hiệu lực: 08.08.2022

Quy trình giải quyết kháng nghị, phàn nàn và khiếu nại được ghi nhận trong hợp đồng và trong các chính sách, quy tắc/quy định, do các bên thỏa thuận khi ký kết hợp đồng.

Người tham gia giải quyết kháng nghị/ phàn nàn của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

- **Công khai, minh bạch:** Các thông tin của Q-CERT về việc đánh giá chứng nhận/kiểm định/giám định 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 đó.
- **Công bằng:** Tránh mọi xu hướng thiên vị khi làm việc với người kháng nghị, người bị kháng nghị hoặc Công ty. Không được đối xử có tính thành kiến với người bị kháng nghị và cần chú trọng đến việc xử lý kháng nghị chứ không phải tìm cách đổ lỗi cho một ai đó. Nếu kháng nghị nhằm vào một hoặc một số cá nhân nào đó thì việc tìm hiểu về kháng nghị cần được tiến hành một cách độc lập.
- **Dễ tiếp cận:** Các thông tin về giải quyết kháng nghị của Q-CERT phải đảm bảo dễ hiểu và dễ tiếp cận.
- **Tính kịp thời:** Đảm bảo cung cấp kịp thời cho người/tổ chức kháng nghị các thông tin về việc tiếp nhận kháng nghị, trách nhiệm và tiến độ giải quyết kháng nghị.
- **Khách quan:** Đảm bảo giải quyết các kháng nghị một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử.
- **Chi phí:** Người kháng nghị không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện kháng nghị và giải quyết kháng nghị.
- **Bảo mật:** Mọi thông tin của người kháng nghị, phàn nàn và khiếu nại sẽ được giữ bí mật nhất có thể để đảm bảo không có những bất lợi phát sinh đối với người kháng nghị, phàn nàn và khiếu nại khi hành động của họ có thể gây ra.

3.2 Chính sách xử lý kháng nghị, phàn nàn và khiếu nại của khách hàng

“Q-CERT luôn sẵn sàng và tạo điều kiện để khách hàng có thể phản hồi, kháng nghị và thiện chí trong việc giải quyết chúng nhằm đảm bảo quyền lợi của khách hàng, đối tác, nhà thầu phụ, nhà cung cấp và không ngừng cải tiến để hoàn thiện hệ thống quản lý của Q-CERT”.

 Q-CERT	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ, KHIẾU NẠI, PHÀN NÀN	Mã hiệu: QT.08
		Lần ban hành: 02
		Hiệu lực: 08.08.2022

4. Nội dung

4.1 Tiếp nhận thông tin

CSKH, Cán bộ Kinh doanh, Điều phối viên, Nhân viên trực tổng đài và các bộ phận hoặc cá nhân tiếp xúc với khách hàng có trách nhiệm thường xuyên trao đổi với khách hàng để xác định các phản hồi, phàn nàn và kháng nghị. Khi nhận được các thông tin này, người tiếp nhận có trách nhiệm chuyển tiếp toàn bộ thông tin cho CSKH để nhập lên phần mềm hoặc vào *Sổ theo dõi xử lý phàn nàn và kháng nghị của khách hàng/đối tác - VS0502*. Trường hợp cần thông tin chi tiết về phàn nàn/kháng nghị, CSKH phải cung cấp biểu mẫu *Phiếu cung cấp thông tin phàn nàn/kháng nghị - VS0501* để khách hàng sử dụng.

4.2 Thông báo về việc nhận được kháng nghị, phàn nàn và khiếu nại

Khi không nhận được kháng nghị, phàn nàn và khiếu nại trực tiếp (mà qua thư từ, công văn, email), phải thông báo ngay cho người/tổ chức đó biết về việc đã được tiếp nhận bằng các cách: Gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc fax. Thời gian thông báo cho người/tổ chức kháng nghị, phàn nàn và khiếu nại không quá một tuần sau khi nhận được.

4.3 Xem xét, đánh giá

Các kháng nghị, phàn nàn và khiếu nại cần được đánh giá theo các tiêu chí như: tính hợp thức; mức độ nghiêm trọng; sự liên quan đến các vấn đề của hoạt động dịch vụ; mức độ ảnh hưởng/tác động; nhu cầu và khả năng giải quyết. Nếu không có đủ thông tin về kháng nghị, phàn nàn và khiếu nại cần thiết để tiến hành giải quyết thì quay lại bước 1.

CSKH trình các phiếu tiếp nhận thông tin đã sử dụng hoặc thông tin về nội dung thông tin đã cập nhật lên phần mềm cho Ban Giám đốc. Ban Giám đốc phân công người chịu trách nhiệm xử lý, sau đó CSKH phối hợp thực hiện với các đơn vị/ cá nhân liên quan và giữ bản gốc để theo dõi.

4.4 Xử lý

4.4.1 Các đơn vị, cá nhân sau khi nhận được yêu cầu xử lý cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến kháng nghị, phàn nàn và khiếu nại, nguyên nhân gốc rễ, chỉ định nhân viên giải quyết trong vòng mười ngày làm việc.



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ, KHIẾU NẠI, PHÀN NÀN

Mã hiệu: QT.08

Lần ban hành: 02

Hiệu lực: 08.08.2022

4.4.2 Đơn vị, cá nhân giải quyết phải chịu trách nhiệm về tất cả các quyết định ở mọi cấp của quá trình xử lý kháng nghị. Đồng thời phải đảm bảo rằng những người tham gia vào quá trình xử lý kháng nghị không phải là những người tiến hành thực hiện dịch vụ và đưa ra quyết định chứng nhận.

4.4.3 Việc đệ trình, điều tra và quyết định về kháng nghị không được dẫn đến bất kỳ sự phân biệt đối xử nào đối với bên kháng nghị.

4.4.4 Quá trình xử lý kháng nghị ít nhất phải bao gồm các yếu tố và phương pháp sau:

- a. Phác thảo quá trình xác định hiệu lực và điều tra kháng nghị, cũng như quyết định các hành động cần thực hiện để đáp ứng yêu cầu xem xét lại, có tính đến kết quả của các kháng nghị tương tự trước đó;
- b. Theo dõi và lập hồ sơ các kháng nghị, gồm cả các hành động được thực hiện để giải quyết yêu cầu này;
- c. Đảm bảo thực hiện mọi sự khắc phục và hành động khắc phục thích hợp.
- d. Cung cấp báo cáo tiến độ và kết quả cho bên kháng nghị.

4.5 Thông báo đến khách hàng

4.5.1 CSKH thông báo cho khách hàng biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến kháng nghị, phàn nàn và khiếu nại. Quyết định được truyền đạt tới bên yêu cầu phải do (những) người trước đó không liên quan đến vấn đề được đưa ra hoặc xem xét và phê chuẩn.

4.5.2 Nếu người kháng nghị, phàn nàn và 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 các quy trình, quy định cung cấp dịch vụ liên quan. CSKH cần có biện pháp giám sát tiếp theo đối với quá trình xử lý cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn người kháng nghị, phàn nàn và khiếu nại.

4.5.3 Kháng nghị, phàn nàn và khiếu nại được trả lời trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được. Trường hợp ngoại lệ, CSKH xin ý kiến Ban Giám đốc quyết định thời hạn giải quyết.

4.5.4 Đơn vị, cá nhân xử lý phải thông báo chính thức cho bên kháng nghị việc kết thúc quá trình thực hiện.

4.6 Hoàn thiện hồ sơ



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ, KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN

Mã hiệu: QT.08

Lần ban hành: 02

Hiệu lực: 08.08.2022

Khi người kháng nghị, phản nàn và khiếu nại nhận được thông báo, nếu chấp nhận các quyết định và hành động đưa ra thì CSKH thông báo đến phòng ban liên quan thực hiện quyết định và cập nhật toàn bộ thông tin về quá trình giải quyết lên phần mềm, đồng thời lưu trữ toàn bộ hồ sơ bản cứng để kết thúc quá trình.

5. SỰ BẢO MẬT:

- Mọi thông tin liên quan tới khách hàng và đối tác khiếu nại phải được bảo mật hoàn toàn, đặc biệt là những thông tin khiếu nại liên quan tới chiến lược, hoạt động kinh doanh, công nghệ và thị trường của khách hàng trong quá trình thực hiện hợp đồng, trừ phi có sự chấp thuận bằng văn bản của người có thẩm quyền của khách hàng đó.

V. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Đơn khiếu nại và phản nàn	BM.01.QT.08	Phòng Tổng hợp	02 năm
2	Thông tin khiếu nại, phản nàn	BM.02.QT.08		02 năm
3	Sổ theo dõi khiếu nại, phản nàn	BM.03.QT.08		02 năm