1. TÀI LIỆU THAM KHẢO

NAC-STCL: Sổ tay chất lượng;

ISO 19011: Hướng dẫn đánh giá HTQL;

TCVN ISO 10002: Quản lý chất lượng – Sự thỏa mãn của khách hàng – Hướng dẫn về xử lý khiếu nại trong tổ chức;

NAC-QT-06: Quy trình dịch vụ khách hàng.

2. PHẠM VI VÀ MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết cũng như ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng, các bên liên quan liên quan đến hoạt động đánh giá, chứng nhận, thử nghiệm, đào tạo của Công ty TNHH Chứng nhận NewAge *(Viết tắt: NAC)* một cách nhanh chóng, khách quan, đúng đắn.

3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

Khiếu nại: sự thể hiện việc không bằng lòng, không phải là yêu cầu xem xét lại, của người hoặc tổ chức bất kỳ liên quan đến các hoạt động của NAC (như: các thủ tục hành chính của NAC, tác phong làm việc của cán bộ NAC và các hoạt động liên quan của các tổ chức đã sử dụng dịch vụ của NAC).

Yêu cầu xem xét lại: Yêu cầu của tổ chức đăng ký sử dụng các dịch vụ của NAC và tổ chức đã được chứng nhận về việc xem xét lại quyết định bất lợi nào đó của NAC liên quan đến tình trạng chứng nhận mong muốn của tổ chức đó (như: từ chối chấp nhận đề nghị chứng nhận, từ chối tiến hành đánh giá, các yêu cầu về hành động khắc phục, các thay đổi về phạm vi chứng nhận, các quyết định bác bỏ, đình chỉ, huỷ bỏ việc chứng nhận).

4. NỘI DUNG

4.1 Các nguyên tắc giải quyết phàn nàn, khiếu nại

Yêu cầu xem xét lại phải được gửi tới NAC bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ sở, người đại diện, lý do khiếu nại và bằng chứng.

Người tham gia giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

Công khai, minh bạch: Các thông tin của NAC về việc đánh giá chứng nhận 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.

Dễ tiếp cận: Các thông tin về giải quyết khiếu nại của NAC phải đảm bảo dễ hiểu và dễ tiếp cận.

Tính kịp thời: Đảm bảo cung cấp kịp thời cho cá nhân/tổ chức khiếu nại các thông tin về việc tiếp nhận khiếu nại, trách nhiệm và tiến độ giải quyết khiếu nại.

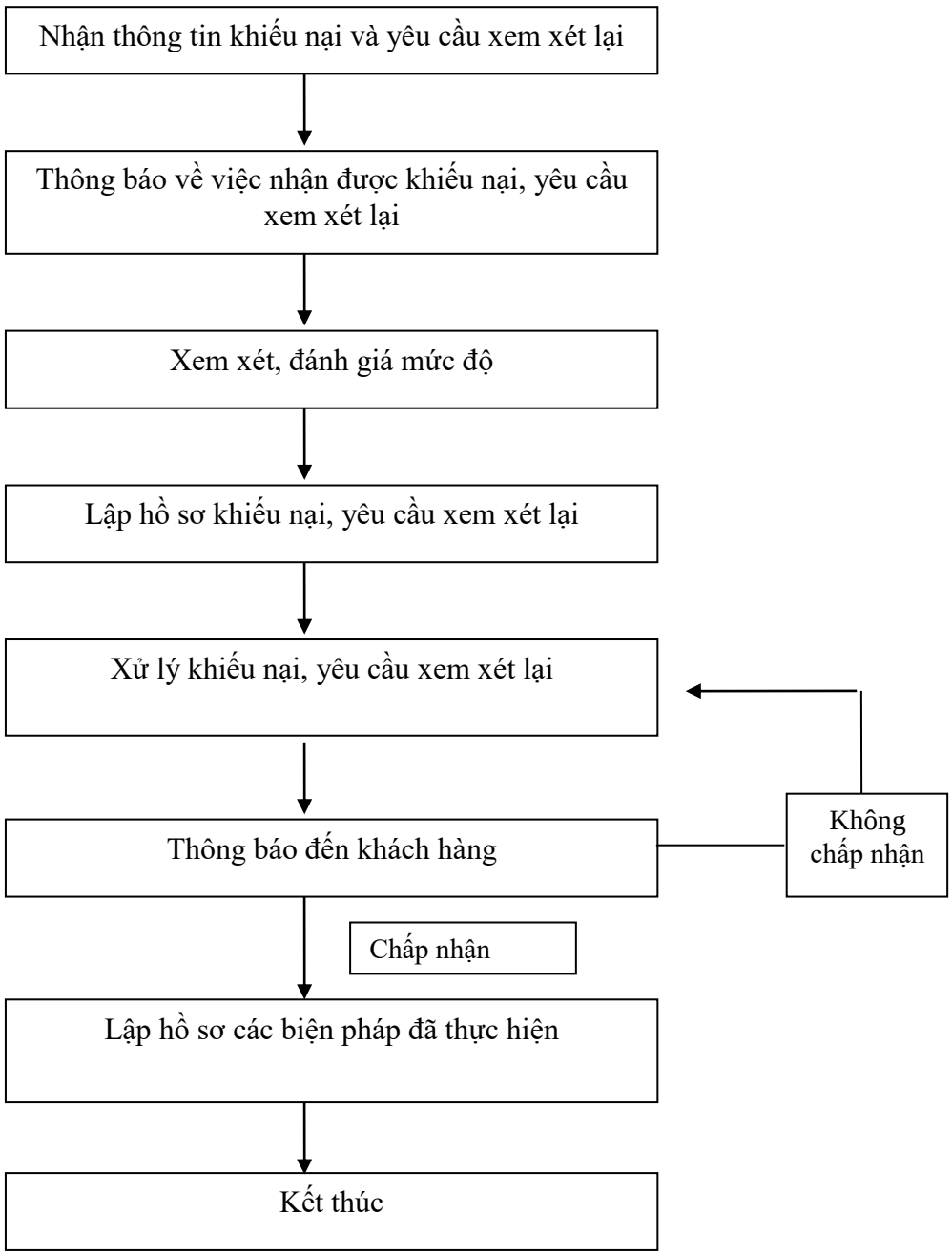
Khách quan: Đảm bảo giải quyết các khiếu nại một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử.

Chi phí: Người khiếu nại không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

4.2 Chính sách xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng

"NAC sẵn sàng tiếp nhận và phản hồi bất kỳ phàn nàn, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng để đảm bảo quyền lợi của khách hàng và không ngừng cải tiến để hoàn thiện hệ thống quản lý cũng như các dịch vụ của NAC".

4.3 Lưu đồ



4.4 Diễn giải lưu đồ:

Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Nhân viên văn phòng có trách nhiệm thu thập các thông tin về phàn nàn, khiếu nại. Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại, điền các thông tin về phàn nàn, khiếu nại vào BM-QT-05-01, chuyển các bộ phận có liên quan xem xét.

Đối với yêu cầu xem xét lại phải được gửi tới NAC bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ sở, người đại diện, lý do khiếu nại và bằng chứng.

Bước 2: Thông báo về việc nhận được khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Khi nhận được thông tin về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại, văn phòng chủ trì việc thông báo cho cá nhân/tổ chức biết về việc khiếu nại và yêu cầu xem xét lại đã được tiếp nhận bằng cách: Gọi điện thoại, gửi thư điện tử… Thời gian thông báo cho cá nhân/tổ chức không quá 05 ngày sau khi nhận được thông tin về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.

Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ

Các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại cần được đánh giá sơ bộ theo các tiêu chí như: Bản chất của sự việc, mức độ gay gắt, sự liên quan đến các vấn đề của hoạt động chứng nhận, tính phức tạp, mức độ ảnh hưởng, nhu cầu và khả năng giải quyết. Nếu khiếu nại và yêu cầu xem xét lại không có đủ thông tin cần thiết để tiến hành giải quyết thì quay lại bước 1.

Văn phòng chịu trách nhiệm chủ trì giải quyết các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại dưới sự phân công của lãnh đạo sau khi đã có sự tư vấn của Hội đồng chứng nhận (nếu cần), các Trưởng bộ phận liên quan phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại tại các bộ phận mình.

Bước 4: Tập hợp và lập hồ sơ khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Văn phòng phải lập hồ sơ về khiếu nại và xem xét lại cùng với các thông tin hỗ trợ và có dấu hiệu nhận biết hồ sơ theo từng vụ việc.

Bước 5: Xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Các trưởng bộ phận sau khi nhận được quyết định của lãnh đạo về việc xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến khiếu nại và yêu cầu xem xét lại, nguyên nhân, chỉ định nhân viên thực hiện giải quyết trong vòng tối đa là 10 ngày làm việc.

Văn phòng có nhiệm vụ thu nhận kết quả giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của các phòng ban và báo cáo lên lãnh đạo.

Với hoạt động yêu cầu xem xét lại, giám đốc và các chuyên gia đánh giá trực tiếp dự án không tham gia vào quá trình xem xét lại để đảm bảo tính độc lập, khách quan.

Bước 6: Thông báo đến khách hàng

Văn phòng chủ trì thông báo cho khách hàng biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến khiếu nại và yêu cầu xem xét lại sau khi có ý kiến của lãnh đạo.

Nếu người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại 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 "Quy định chung về chứng nhận" và văn phòng chủ trì thông báo cho người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại biết về sự thay đổi này theo các Quy định về chứng nhận của NAC. Đồng thời văn phòng lập hồ sơ về trường hợp đó. Các bộ phận, cá nhân cần có biện pháp giám sát tiếp theo đối với quá trình xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại.

Các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại cần được trả lời trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được thông tin. Trường hợp ngoại lệ, xin ý kiến lãnh đạo quyết định thời hạn giải quyết.

Bước 7: Lập hồ sơ các biện pháp đã thực hiện

Khi người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại nhận được thông báo, nếu chấp nhận các quyết định và hành động đưa ra thì văn phòng thông báo đến phòng ban liên quan thực hiện quyết định và văn phòng lưu hồ sơ. Kết thúc quá trình khiếu nại, yêu cầu xem xét lại. Quá trình giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại được theo dõi tại BM-QT-05-02.

Chú ý: Trong trường hợp phương án giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại không được thống nhất với khách hàng, sự việc sẽ được đưa lên Tòa dân sự thành phố Hà Nội hoặc Tòa dân sự theo thỏa thuận trong hợp đồng để giải quyết.

5. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu tiếp nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại	BM-QT-05-01	Văn phòng	3 năm
2	Sổ theo dõi khiếu nại, yêu cầu xem xét lại	BM-QT-05-02		3 năm

6. SỰ BẢO MẬT

Mọi nhân viên trong NAC có trách nhiệm bảo mật các thông tin liên quan đến khiếu nại, yêu cầu xem xét lại trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của khách hàng và lãnh đạo NAC.

7. PHỤ LỤC