

	<b>THỦ TỤC XEM XÉT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG</b>	SH: PQL-TT06
		LBH: 02
		NHL: 12.01.2024
		Trang/ TST: 1/ 9

## THỦ TỤC

# XEM XÉT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

<b>Người soạn:</b>	<b>Người kiểm tra:</b>	<b>Người phê duyệt:</b>
<b>Phạm Thị Ngân</b>	<b>Nguyễn Thị Giang Hà</b>	<b>Hoàng Văn Huỳnh</b>



	<b>THỦ TỤC XEM XÉT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG</b>	SH: PQL-TT06
		LBH: 02
		NHL: 12.01.2024
		Trang/ TST: 3/ 9

## 1. MỤC ĐÍCH

- Mục đích của thủ tục này là đảm bảo các khiếu nại và kiến nghị liên quan đến hoạt động các sản phẩm, dịch vụ của Công ty thực hiện được giải quyết một cách nhanh chóng, khách quan, đúng đắn đảm bảo sự thỏa mãn nhu cầu chính đáng của khách hàng.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Thủ tục này được áp dụng cho những trường hợp sau:
- Các khiếu nại của tổ chức đã được cung cấp các dịch vụ liên quan đến Công ty cung cấp;
- Khiếu nại từ các khách hàng của tổ chức đã được cung cấp dịch vụ liên quan đến sản phẩm và dịch vụ của công ty thực hiện;

Khiếu nại và Kiến nghị chỉ được giải quyết theo nội dung của thủ tục này khi được thể hiện bằng văn bản và các bằng chứng kèm theo và được lưu hồ sơ.

## 3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng
- Thủ tục hành động khắc phục và phòng ngừa
- Thủ tục bảo mật thông tin

## 4. TRÁCH NHIỆM

- Tổng Giám đốc, Giám đốc điều hành, các đơn vị liên quan và Ban giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thực hiện kịp thời nội dung của thủ tục này.

## 5. ĐỊNH NGHĨA - THUẬT NGỮ

- **Khách hàng:** Là tổ chức đã hoặc đang được Công ty cung cấp dịch vụ liên quan đến công ty.
- **Khách hàng của tổ chức chứng nhận:** Là tổ chức sử dụng sản phẩm, dịch vụ do Công ty cung cấp.
- **Khiếu nại:** Phản ánh chính thức của khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ về sự không thỏa mãn với sản phẩm, dịch vụ do Công ty cung cấp.

<b>THỦ TỤC XEM XÉT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG</b>	SH: PQL-TT06
	LBH: 02
	NHL: 12.01.2024
	Trang/ TST: 4/ 9

- **Kiến nghị:** Là phản ánh chính thức của của khách hàng hoặc khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ thể hiện sự không đồng ý với quyết định do Công ty đưa ra.

## 6. NỘI DUNG

Người tham gia giải quyết khiếu nại, kiến nghị của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc:

- Công khai, minh bạch: Các thông tin của Công ty về việc cung cấp dịch vụ phải đảm bảo công khai, minh bạch với khách hàng để khách hàng có thể tiếp cận được các quá trình cung cấp dịch vụ đó.

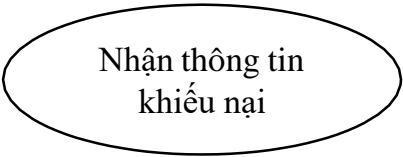
- Tính kịp thời: đảm bảo cung cấp kịp thời cho các cá nhân, tổ chức khiếu nại các thông tin về việc tiếp nhận khiếu nại, trách nhiệm và tiến độ giải quyết khiếu nại.

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


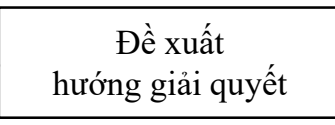
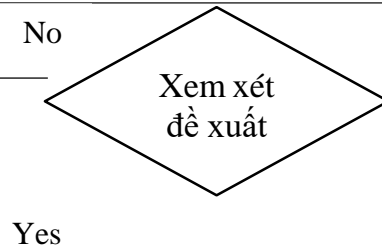
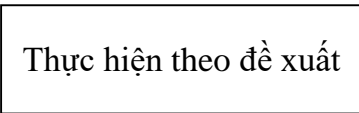

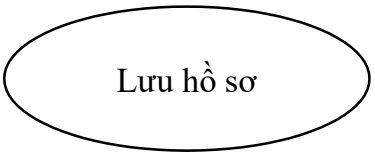
- Chi phí: Cá nhân, tổ chức khiếu nại không phải trả bất kỳ khoản phí nào cho quá trình thực hiện và giải quyết khiếu nại

Mọi khiếu nại, kiến nghị liên quan được gửi đến Công ty 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 khiếu nại, kiến nghị và được tiến hành bởi những người có thẩm quyền tương ứng.

### 6.1 Lưu đồ kiểm soát xem xét khiếu nại

TN	LƯU ĐỒ	GIẢI THÍCH/ BIỂU MẪU
Bước 1: Tất cả mọi người		<p>- Tất cả mọi người đều có quyền tiếp nhận thông tin khiếu nại và kiến nghị của khách hàng theo biểu mẫu <b>PQL-TT06-BM01</b> và gửi về BKTNS.</p> <p>- Ban Kế toán nhân sự sẽ phân công người theo dõi cập nhật vào sổ theo dõi khiếu nại/ kiến nghị <b>PQL-TT06-BM02</b>.</p>

	<b>THỦ TỤC XEM XÉT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG</b>	SH: PQL-TT06
		LBH: 02
		NHL: 12.01.2024
		Trang/ TST: 5/ 9

Bước 2: Người được phân công		-Những khiếu nại/ kiến nghị được tập hợp theo <b>PQL-TT06-BM01</b> sẽ được xem xét và chuyển đến các bộ phận có liên quan tổng vòng 1 ngày kể từ khi nhận khiếu nại/ kiến nghị.
Bước 3: Giám đốc đơn vị		- Dựa vào thông tin được nêu trong <b>PQL-TT06-BM01</b> Giám đốc các đơn vị đề xuất hướng giải quyết.
Bước 4: Tổng Giám đốc		- Kiến nghị đề xuất được trình lên Tổng Giám đốc để xem xét giải quyết. - Tất cả khiếu nại được giải quyết tối đa trong vòng 30 ngày, thời gian đề xuất và kiến nghị được thực hiện tối đa 20 ngày.
Bước 5: Bộ phận có liên quan		- Thực hiện theo chỉ đạo.
Bước 6: Người được phân công		-Người được phân công ghi nhận ý kiến phản hồi của khách hàng vào <b>PQL-TT06-BM02</b> . - Nếu khách hàng chưa đồng ý thì tiến hành thực hiện lại từ bước 1 đến bước 5.
Bước 7: Người được phân công		- Sau khi giải quyết khiếu nại được hoàn tất hồ sơ sẽ được lưu.

**6.2 Diễn giải lưu đồ xem xét khiếu nại của khách hàng**

**Bước 1:** Tiếp nhận khiếu nại

Mọi thành viên trong Công ty có trách nhiệm tiếp nhận các thông tin về khiếu nại qua Email, điện thoại hoặc Phiếu tiếp nhận khiếu nại theo **PQL-TT06-BM01** và chuyển toàn bộ thông tin đến Ban Kế toán nhân sự để theo dõi xử lý khiếu nại.

	<b>THỦ TỤC XEM XÉT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG</b>	SH: PQL-TT06
		LBH: 02
		NHL: 12.01.2024
		Trang/ TST: 6/ 9

Tổ chức cá nhân có khiếu nại, kiến nghị sẽ được nhân viên Ban Kế toán nhân sự gửi Phiếu tiếp nhận khiếu nại theo **PQL-TT06-BM01** và nội dung khiếu nại sẽ được cập nhật vào Sổ theo dõi khiếu nại, kiến nghị **PQL-TT06-BM02**.

**Đối với các yêu cầu xem xét lại của khách hàng hoặc các bên liên quan, công ty sẽ xem xét và trình tự xử lý như một khiếu nại của khách hàng.**

**Bước 2:** Xem xét yêu cầu và chuyển đến bộ phận liên quan

Sau khi xem xét nội dung khiếu nại bộ phận tiếp nhận sẽ được cập nhật vào Sổ theo dõi khiếu nại, kiến nghị **PQL-TT06-BM02**. Với các khiếu nại bộ phận tiếp nhận phản hồi khách hàng và chuyển thông tin đến đơn vị liên quan trong vòng 1 ngày sau khi nhận được yêu cầu. Với các kiến nghị tùy mức độ nghiêm trọng và khả năng đáp ứng bộ phận tiếp nhận chủ động phản hồi khách hàng về cách thức xử lý khi cần.

**Bước 3:** Đề xuất hành động giải quyết

Giám đốc các đơn vị liên quan căn cứ theo thông tin nhận được theo **PQL-TT06-BM01** đánh giá sơ bộ, xác định nguyên nhân và đưa ra hướng giải quyết kèm theo thời gian dự kiến, hạn phản hồi tới bộ phận tiếp nhận thông tin không quá 2 ngày kể từ ngày các phòng ban liên quan tiếp nhận thông tin.

Trong trường hợp có nguyên nhân sai sót do lỗi từ Công ty, bộ phận liên tiến hàng mở phiếu CAR để điều tra nguyên nhân và khắc phục theo thủ tục hành động khắc phục phòng ngừa **PQL-TT10-BM02**.

Các cá nhân tham gia xem xét, giải quyết khiếu nại được lựa chọn sao cho không có xung đột lợi ích với khách hàng. Các cá nhân này không được là người đã làm việc cho khách hàng trong vòng 02 năm kể từ ngày kết thúc hợp đồng làm việc. Các cá nhân này cũng không được chịu áp lực tài chính, thương mại hay có quan hệ đặc biệt với khách hàng đưa ra khiếu nại. Các cá nhân xem xét và đưa ra quyết định về khiếu nại phải là cá nhân không liên quan tới các hoạt động của khách hàng đưa ra khiếu nại, phàn nàn.

**Sau mỗi lần nhận khiếu nại từ khách hàng, công ty cần đưa nội dung khiếu nại vào cuộc họp xem xét lãnh đạo định kỳ, nhằm có cải tiến về quy trình làm việc.**

**Bước 4:** Xem xét phê duyệt đề xuất hành động

Đối với các phiếu được phân loại là khiếu nại, các đề xuất hành động giải quyết phải được

	<b>THỦ TỤC XEM XÉT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG</b>	SH: PQL-TT06
		LBH: 02
		NHL: 12.01.2024
		Trang/ TST: 7/ 9

chuyển đến Tổng giám đốc phê duyệt trước khi thực hiện.

Đối với các phiếu được phân loại là kiến nghị thì các đề xuất hành động giải quyết sẽ được chuyển đến bộ phận tiếp nhận thông tin, để thực hiện phản hồi thông tin cho khách hàng thông qua email hoặc bằng văn bản.

Lưu ý: Tùy vào mức độ ảnh hưởng của kiến nghị, hoặc các kiến nghị có nội dung lặp lại nhiều lần và mang tính hệ thống, thì cũng sẽ được cân nhắc giải quyết như phân loại là khiếu nại.

Tất cả các khiếu nại cần được giải quyết tối đa trong vòng 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận đối với kiến nghị thời hạn là 20 ngày. Trường hợp ngoại lệ phải xin ý kiến Tổng Giám đốc. Bộ phận được phân công xử lý khiếu nại và kiến nghị chuyển kết quả thực hiện về bộ phận tiếp nhận để bộ phận này phản hồi tới khách hàng qua email hoặc bằng văn bản.

#### **Bước 5:** Thực hiện theo đề xuất

Bộ phận có liên quan đến khiếu nại của khách hàng có trách nhiệm thực hiện theo sự chỉ đạo đã được ban hành.

#### **Bước 6:** Phản hồi khách hàng

Bộ phận tiếp nhận thông tin có trách nhiệm chuyển đến khách hàng kết quả hành động giải quyết khiếu nại và kiến nghị, ghi nhận lại nội dung thông tin đã phản hồi cho khách hàng vào **PQL-TT06-BM02**.

Trường hợp khách hàng vẫn chưa đồng ý các giải pháp từ Công ty thì sẽ tiến hành xem xét mở lại phiếu khiếu nại và kiến nghị, và thực hiện từ bước 1 đến bước 5.

#### **• Bảo mật**

Mọi thông tin do bên khiếu nại cung cấp cho Công ty phải được lưu giữ bảo mật. Trừ trường hợp do luật pháp hoặc do tổ chức công nhận yêu cầu, Công ty 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 khiếu nại.

Tất cả các thành viên của Ban Giải quyết khiếu nại phải ký Cam kết bảo mật thông tin trước khi tiếp cận tới các thông tin có liên quan.

#### **Bước 7:** Lưu hồ sơ





	<b>THỦ TỤC XEM XÉT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG</b>	SH: PQL-TT06
		LBH: 02
		NHL: 12.01.2024
		Trang/ TST: 9/ 9

<i>BPKL</i>												
<i>BPDB</i>												
<i>PHH</i>												
<i>BPSL</i>												
<i>BPSK</i>												
<b>TTCN</b>												
<i>PCN</i>												
<i>BPDB</i>												
<i>PCG</i>												

*Lưu ý: Nếu cấp dưới được truy cập vào tài liệu nào đó thì cấp trên theo đúng ngạch sẽ hiển nhiên được truy cập vào tài liệu đó*