CÔNG TY TNHH CÔNG NGHIỆP TM & SX ĐẠI PHONG

**PHÒNG CHỨNG NHẬN**

TÀI LIỆU KIỂM SOÁT
Date/Ngày...../...../.....

# QUI TRÌNH
# GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

## Mã số : QT. KNKH

Biên soạn

Tăng Dương Phượng Uyên

Kiểm tra và Phê duyệt bởi
Giám Đốc

M.S.D.N:0304121327-C.T.N.H.H
CÔNG TY TNHH
CÔNG NGHIỆP-THƯƠNG MẠI
VÀ SẢN XUẤT
ĐẠI PHONG
Q.TÂN BÌNH-T.P HỒ CHÍ MINH

Lê Văn Hào

| Lần ban hành | Ngày ban hành & Hiệu lực | Lần sửa đổi |
|---|---|---|
| 01 | 26 /12/2024 | 00 |

# TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

| Lần sửa đổi | Ngày sửa đổi | Nội dung và hạng mục sửa đổi | Phê duyệt |
|---|---|---|---|
| 00 | 26/12/24 | Ban hành lần 1 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

## 1. MỤC ĐÍCH :

Đảm bảo các khiếu nại của khách hàng về kết quả chứng nhận nói riêng và các hoạt động khác nói chung được giải quyết kịp thời và cập nhật liên tục.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Qui trình này được áp dụng để giải quyết tất cả khiếu nại liên quan đến các hoạt động củaTổ chức chứng nhận sản phẩm Đại Phong

## 3. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT :

**- Phòng Chứng nhận - Công ty TNHH Công Nghiệp TM & SX Đại Phong** :

gọi là Tổ chức chứng nhận sản phẩm Đại Phong .Viết tắt là **TCCN**

- Khiếu nại (KN): yêu cầu của khách hàng đề nghị xem xét lại chất lượng dịch vụ/kết quả chứng nhận.

- Khách hàng: tổ chức hoặc cá nhân sở hữu, sử dụng dịch vụ/kết quả chứng nhận.

## 4. TÀI LIỆU VIỆN DẪN :

TCVN ISO/IEC 17065:2012 - Điều 7.13

## 5. TRÌNH TỰ TIẾN HÀNH :

| BƯỚC | Hành động | Trách nhiệm | Biểu mẫu |
|---|---|---|---|
| 5.1 | Khi nhận được khiếu nại, bộ phận tiếp nhận phải xác nhận xem khiếu nại có liên quan đến các hoạt động nào trong công ty chuyển cho bộ phận phụ trách giải quyết. | BPTH/ QLKT | Do KH cung cấp |
| 5.2 | **Tiếp nhận ý kiến khiếu nại**<br>- Nhận và trình giám đốc công văn khiếu nại.<br>- Khi nhận ý kiến qua điện thoại hoặc khách hàng đến gặp trực tiếp: ghi hoặc đề nghị khách hàng ghi ý kiến vào biểu mẫu, sau đó trình cho giám đốc<br>- Kiểm tra tính chính xác, điều tra khiếu nại và quyết định những hành động nào được thực hiện để đáp ứng khiếu nại; | QLKT Và GĐ | BM. BCXLKN |
| 5.3 | **Phân loại và chỉ định người xử lý :**<br>- Xác định loại vấn đề, ghi ý kiến chỉ đạo lên biểu mẫu và thời hạn giải quyết.<br>- Phân công nhân viên thực hiện. | BPTH/QLKT | BM. BCXLKN |

| BƯỚC | Hành động | Trách nhiệm | Biểu mẫu |
|---|---|---|---|
| | - Vào sổ theo dõi | | BM.STD KN |
| **5.4** | **Xử lý khiếu nại :** | | |
| **5.4.1** | **Bộ phận kinh doanh :** Sau khi Công Ty xem xét và giải quyết thì báo cho khách hàng (có thể bằng văn bản), ghi kết quả vào sổ. Công Ty phải đảm bảo khách hàng chấp nhận cách thức giải quyết. | BPKD | BM.STD KN |
| **5.4.2** | **Phòng chứng nhận :** Nghiên cứu hồ sơ chứng nhận để tìm hiểu xem có bất kỳ sai sót nào khi thực hiện công việc hay không. Nếu có nghi ngờ, phải cho tiến hành xem xét. Ghi nhận tiến trình và kết quả xử lý.<br>Kiểm tra kết quả thực hiện và phê duyệt kết quả thực hiện.<br>- Các kết quả được trao đổi thông tin với bên khiếu nại phải được lập, hoặc được xem xét và phê duyệt bởi các cá nhân không tham gia vào các hoạt động chứng nhận ban đầu đang xem xét. | QLKT<br>GĐ | BM. BCXLKN |
| **5.5** | **Phê duyệt công văn trả lời :**<br>Phê duyệt công văn trả lời.<br>Cập nhật vào sổ theo dõi. | <br>GĐ<br>NV | BM.STD KN |
| **5.6** | **Lưu hồ sơ :**<br>Sổ theo dõi ý kiến khiếu nại<br>Báo cáo xử lý ý kiến khiếu nại<br>Các văn bản liên quan khác. | NV | QT.KSHS |

## 6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG :

| | |
|---|---|
| Báo cáo xử lý ý kiến khiếu nại | BM. BCXLKN |
| Sổ theo dõi ý kiến khiếu nại | BM.STD KN |

# BÁO CÁO XỬ LÝ Ý KIẾN KHIẾU NẠI

*Số : .....*

| |
|---|
| Nội dung yêu cầu xem xét :<br><br>Người nêu / nhận yêu cầu : Ngày: |
| **Ý kiến chỉ đạo của giám đốc/ĐDLĐ :**<br><br>Biện pháp giải quyết :<br><br>Chỉ định người giải quyết :<br>Giám đốc :<br>Ngày: |
| Báo cáo tiến trình xử lý *(có thể viết mặt sau hoặc kèm thêm tờ rời)*<br>Xem Báo cáo xử lý sự KPH số : ..... (*bỏ dòng này nếu không có sự KPH*)<br><br>Người thực hiện:<br><br>Ngày: |
| Kiểm tra của Giám đốc/ĐDLĐ :<br>□ Chấp thuận □ Không chấp thuận<br>Lý do không chấp thuận :<br><br>Ngày : |

# SỔ THEO DÕI Ý KIẾN KHIẾU NẠI

| STT | Ngày yêu cầu | Nội dung xem xét | Loại vấn đề | Xử lý | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Người thực hiện | Ngày hoàn thành | Số báo cáo xử lý khiếu nại |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |