

QUY TRÌNH
SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNGKý hiệu : **TH-QT05**
Ngày ban hành: 17/10/2014
Ngày có hiệu lực: 20/10/2014

Tình trạng ban hành (bh)			
Lần bh	Nội dung thay đổi	Trang	Ngày bh
01	Ban hành mới		18/09/2014
02	Sửa đổi: logo, viết tắt tên Công ty ở header.	Toàn bộ	17/10/2014

1. Mục đích:

Quy định trách nhiệm, nội dung và các bước tiến hành về tiếp nhận ý kiến đánh giá dịch vụ cung cấp cho khách hàng và xử lý các thông tin liên quan đến yêu cầu xem xét lại và khiếu nại của khách hàng, đảm bảo sự thỏa mãn và các yêu cầu xem xét lại, khiếu nại chính đáng của khách hàng được đáp ứng một cách thỏa đáng.

2. Phạm vi áp dụng:

Tất cả các hoạt động liên quan đến việc cung cấp sản phẩm/dịch vụ của Công ty TNHH MTV Chứng nhận Chất lượng AsiaCert (Công ty AsiaCert).

3. Trách nhiệm

Tất cả các bộ phận trong Công ty AsiaCert có trách nhiệm thực hiện thủ tục này.

4. Tài liệu tham khảo:

- Sổ tay chất lượng - STCL

5. Thuật ngữ, định nghĩa và từ viết tắt:

- **CNCL**: Chứng nhận chất lượng
- **Khách hàng**: là người sử dụng các sản phẩm và dịch vụ do Công ty AsiaCert cung cấp.
- **Sự thỏa mãn của khách hàng**: là sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.
- **Khiếu nại**: Sự thể hiện việc không bằng lòng của người hoặc tổ chức bất kỳ liên quan đến các hoạt động của Công ty AsiaCert như: Các thủ tục, quy trình của Công ty AsiaCert; tác phong làm việc của cán bộ Công ty AsiaCert,...
- **Yêu cầu xem xét lại**: yêu cầu của khách hàng về việc xem xét lại quyết định bất lợi nào đó của Công ty AsiaCert liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ do Công ty AsiaCert cung cấp (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, hủy bỏ việc chứng nhận...)

6. Nội dung:

6.1. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại.

- Khiếu nại có thể qua hình thức: điện thoại, fax, email, văn thư. Khiếu nại phải nêu rõ tên người, tên tổ chức liên quan đến khiếu nại và vấn đề của khiếu nại. Công ty AsiaCert không chấp nhận các khiếu nại nặc danh hoặc các khiếu nại không nêu lý do hoặc không viện dẫn bằng chứng.
- Phòng Tổng hợp là đầu mối tiếp nhận khiếu nại, khi tiếp nhận khiếu nại cán bộ tiếp nhận khiếu nại ghi nhận thông tin vào biểu mẫu Theo dõi giải quyết khiếu nại TH-BM05.01 và báo cáo với Lãnh đạo Công ty AsiaCert.
- Với khiếu nại bằng văn bản (fax, email, văn thư), trong 5 ngày làm việc, Lãnh đạo Công ty AsiaCert phải có thông báo chính thức cho cá nhân/ tổ chức có khiếu nại về việc tiếp nhận và thời gian dự kiến giải quyết.
- Tùy thuộc vào từng trường hợp, Lãnh đạo Công ty AsiaCert chỉ định người điều tra sự thật của khiếu nại. Người được phân công điều tra phải đảm bảo không liên quan đến vấn đề khiếu nại. Thông tin điều tra được ghi nhận trong biểu mẫu Theo dõi giải quyết khiếu nại TH-BM05.01.
- Nếu khiếu nại là chính xác, Lãnh đạo Công ty AsiaCert phân công nhân sự thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa theo **TT04**.
- Ghi nhận kết quả xử lý khiếu nại trong biểu mẫu Theo dõi giải quyết khiếu nại TH-BM05.01

6.2. Tiếp nhận, xử lý yêu cầu xem xét lại.

6.2.1. Tiếp nhận yêu cầu xem xét lại

- Yêu cầu xem xét lại phải được gửi tới Công ty AsiaCert bằng văn bản.
- Phòng Tổng hợp là đầu mối tiếp nhận yêu cầu xem xét lại, cán bộ tiếp nhận yêu cầu xem xét lại ghi nhận thông tin vào biểu mẫu Theo dõi giải quyết yêu cầu xem xét lại TH-BM05.02 và báo cáo với Lãnh đạo Công ty AsiaCert.
- Lãnh đạo Công ty AsiaCert phân công nhân sự xử lý yêu cầu xem xét lại. Người được phân công xử lý yêu cầu xem xét lại phải đảm bảo không liên quan đến vấn đề yêu cầu xem xét lại.
- Trong 5 ngày làm việc, Lãnh đạo Công ty AsiaCert phải có thông báo chính thức cho cá nhân/ tổ chức có yêu cầu xem xét lại về việc tiếp nhận và thời gian dự kiến giải quyết.

6.2.2. Kiểm tra yêu cầu xem xét lại

- Cán bộ được phân công tiến hành kiểm tra nội dung yêu cầu xem xét lại nhằm xác định bản chất và các vấn đề liên quan đến yêu cầu xem xét lại dựa trên hồ sơ, thông tin của hoạt động chứng nhận liên quan đến yêu cầu xem xét lại. Cán bộ phụ trách lưu hồ sơ và các bên liên quan phải có nghĩa vụ cung cấp các thông tin một cách trung thực, đầy đủ.

6.2.3. Xử lý yêu cầu xem xét lại

- Nếu việc kiểm tra cho thấy quyết định của Công ty AsiaCert là chính xác, cán bộ được phân công thông báo bằng văn bản có phê duyệt của Lãnh đạo Công ty AsiaCert cho cá nhân/ tổ chức yêu cầu xem xét lại về tính đúng đắn của quyết định đã ban hành.
- Nếu việc kiểm tra cho thấy quyết định của Công ty AsiaCert là chưa chính xác, cán bộ được phân công thông báo bằng văn bản có phê duyệt của Lãnh đạo Công ty AsiaCert cho cá nhân/ tổ chức yêu cầu xem xét lại và phương án xử lý đã được Lãnh đạo Công ty AsiaCert phê duyệt.

6.2.4. Giám sát việc thực hiện phương án xử lý

- Cán bộ được phân công kiểm tra, giám sát việc thực hiện phương án xử lý đã được Lãnh đạo Công ty AsiaCert phê duyệt và ghi nhận vào biểu mẫu Theo dõi giải quyết yêu cầu xem xét lại TH-BM05.02 và thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa theo **TT04**.

6.2.5. Trả lời yêu cầu xem xét lại

- Cán bộ được phân công thông báo bằng văn bản có phê duyệt của Lãnh đạo Công ty AsiaCert cho cá nhân/ tổ chức yêu cầu xem xét lại về kết quả giám sát việc thực hiện phương án xử lý.
- Thời gian kể từ khi tiếp nhận yêu cầu xem xét lại đến khi ra thông báo trả lời kết quả giám sát thực hiện phương án xử lý là trong vòng 1 tháng.

6.3. Lưu giữ hồ sơ

- Lưu trữ theo thủ tục Kiểm soát hồ sơ **TT02**

7. Tài liệu viện dẫn

- Thủ tục Kiểm soát hồ sơ : **TT02**
- Thủ tục hành động khắc phục, phòng ngừa **TT04**
- Thủ tục xem xét của lãnh đạo **TT06**
- Phiếu theo dõi giải quyết khiếu nại TH-BM05.01
- Phiếu theo dõi giải quyết kháng nghị TH-BM05.02