

VinaCert

www.vinacert.vn
director@vinacert.vn

**QT GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN
PROCEDURE FOR HANDLING
COMPLAINTS AND APPEALS**

V00-09

Revision: 01

Date of issue: 01/07/2016

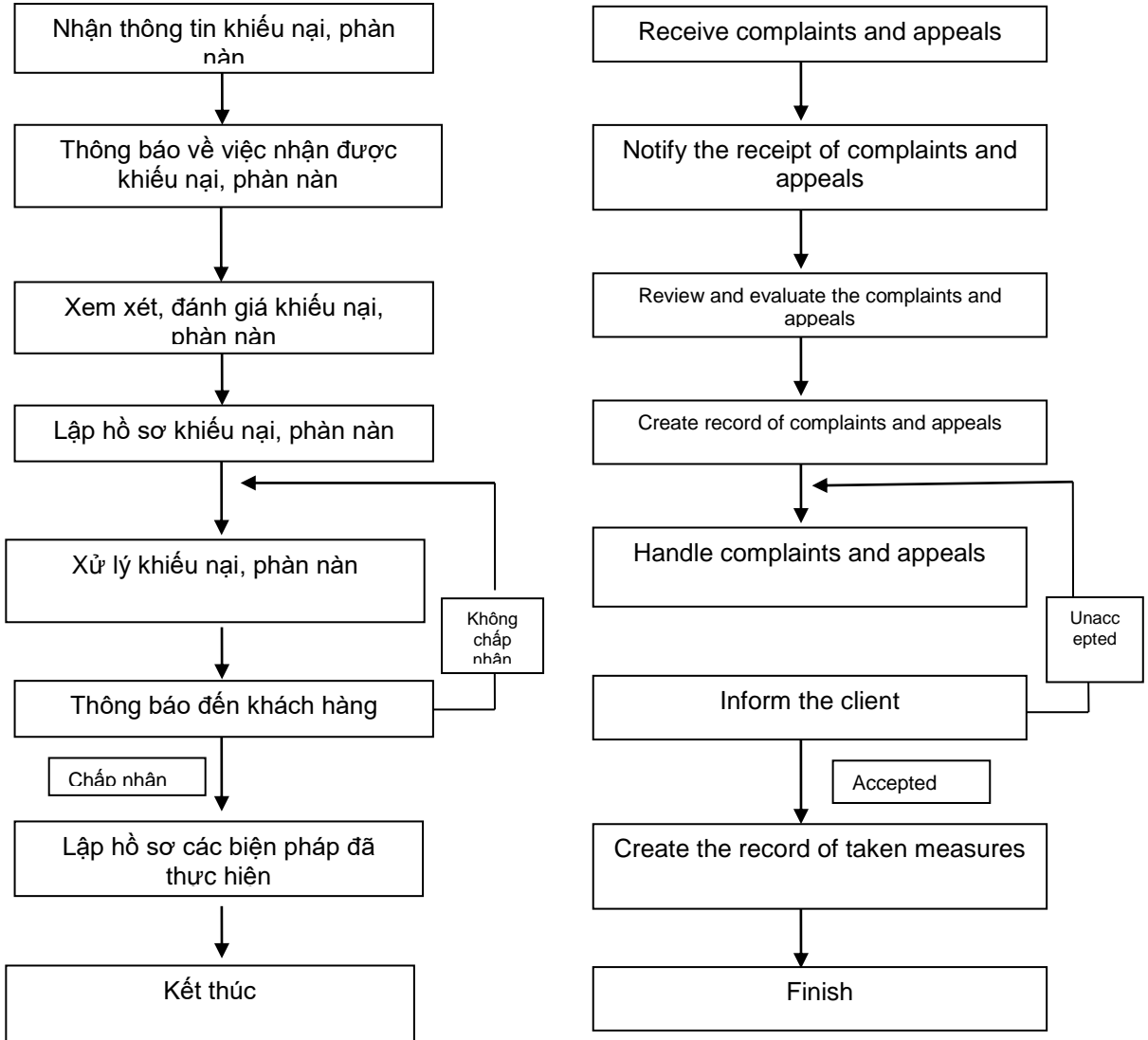
THEO DÕI HIỆU CHỈNH TÀI LIỆU/DOCUMENT REVISION LOG

Lần sửa đổi/Ngày <i>Time revision/Date</i>	Tóm lược hiệu chỉnh/Revision summary
2/5/2016 02 nd May 2016	- Ban hành lại/Re-enactment
1/7/2016 01 st July 2016	- Bổ sung thông tin về ngày thông báo đến khách hàng, nội dung kết quả giải quyết khiếu nại trên F00-09-02/Add information about notice date to customer and the settlement results of client's complain on F00-09-02 - Bổ sung thông tin về nội dung kết quả giải quyết phản nàn trên F00-09-03./Add information about the settlement results of client's complaint on F00-09-03

Chức danh/ Position	Duyệt/Approved by Tổng giám đốc/ <i>Director General</i>	Kiểm tra/Checked by Chánh văn phòng <i>Chief of Office</i>	Soạn/Compiled by
Ký tên/ <i>Signature</i>			
Họ và tên/ <i>Full name</i>	Nguyễn Hữu Dũng	Nguyễn Thị Yên	Hoàng Việt Minh Anh

1. TÀI LIỆU THAM KHẢO	1. REFERENCE DOCUMENT
VM; ISO 17021; ISO 17025; ISO 17065; ISO 22003; ISO 17020; ISO 9001, ISO 19011 V00-08; V04-04:	VM; ISO 17021; ISO 17025; ISO 17065; ISO 22003; ISO 17020; ISO 9001, ISO 19011 V00-08; V04-04
2. MỤC ĐÍCH & PHẠM VI	2. PURPOSE AND SCOPE
<ul style="list-style-type: none"> - Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết cũng như 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, thử nghiệm, đào tạo của VinaCert một cách nhanh chóng, khách quan, đúng đắn, không đùn đẩy trách nhiệm, cung cấp cho khách hàng thông tin về giải quyết khiếu nại, phàn nàn. 	<ul style="list-style-type: none"> - This document specifies the order and procedures of receiving and handling as well as preventing the continual recurrence of complaints and appeals from customers, all interested parties related to the audit, certification, testing and training activities of VinaCert in a quick, objective, sound and responsible manner; providing information on procedure for handling complaints and appeals.
3. VIẾT TẮT VÀ ĐỊNH NGHĨA	3. DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS
<ul style="list-style-type: none"> - Khiếu nại: Là yêu cầu do khách hàng nêu ra đối với kết quả: đánh giá, chứng nhận, thử nghiệm, đào tạo của VinaCert để đề nghị xem xét lại quyết định do VinaCert đã đưa ra đối với đối tượng có liên quan. - Phàn nàn: Hình thức diễn đạt sự không hài lòng (khác với khiếu nại) của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với VinaCert liên quan đến hoạt động của tổ chức/cơ quan đó với mong muốn được đáp lại. 	<ul style="list-style-type: none"> - Appeals: The requests by customers regarding the results of: audit, certification, testing, training activities of VinaCert for reconsiderations from VinaCert regarding a decision it has made relating to that party. - Complaints: Expression of dissatisfaction, other than appeals by any person or organization to VinaCert related to the activities of the organization/institution, where a response is expected.
4. NỘI DUNG	4. CONTENT
<p>4.1 Các nguyên tắc giải quyết phàn nàn, khiếu nại</p> <p>Người tham gia giải quyết khiếu nại, phàn nàn của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Công khai, minh bạch: Các thông tin của VinaCert 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. VinaCert phải xác định, cùng với khách hàng và bên khiếu nại, xem có công khai vấn đề khiếu nại và việc giải quyết khiếu nại hay không và nếu có thì ở mức độ nào. - Dễ tiếp cận: Các thông tin về giải quyết khiếu nại, phàn nàn của VinaCert 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, phàn nàn một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử. - Chi phí: Người khiếu nại, phàn nàn không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện khiếu nại và giải quyết khiếu nại. 	<p>4.1 Principles for handling appeals and complaints</p> <p>The person involved in handling the client's appeals must comply with the following principles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicity and transparency: VinaCert's information on service provision must be public and transparent to clients so that they could have access to the processes of service provision. VinaCert, together with the client and/or the complainant, shall determine, whether the subject of the complaint and its resolution shall be made public and, if so, to what extent,. - Easy access: The information on handling appeals by VinaCert must be easy to understand and access. - Promptness: Ensure to provide to the appeal individual/organization the information on receiving appeals, responsibilities and handling progress in a timely manner. . - Objectivity: Ensure to handle appeals objectively, impartially and indiscriminately. - Cost: The claimant is free from any expense for the processes of implementing and handling appeals. - Policies for handling clients' appeals and

<p>- Chính sách xử lý phản nàn, khiếu nại của khách hàng <i>“ VinaCert luôn thiện chí và tạo điều kiện để khách hàng có thể phản ảnh một cách thuận lợi trong việc giải quyết các phản nàn, khiếu nại nhằm bảo đảm quyền lợi của khách hàng và không ngừng cải tiến để hoàn thiện hệ thống quản lý của VinaCert”.</i></p>	<p>complaints <i>“VinaCert, with goodwill, shall always make favorable conditions for clients to reflect their needs in the process of appeals and complaints handling in order to ensure the clients’ interests and continually improve to perfect VinaCert’s management system”.</i></p>
<p>4.2 Lưu đồ</p>	<p>4.2 Flowchart</p>



4.3 MÔ TẢ QUY TRÌNH			
TT No	Nội dung Content	Điểm kiểm soát Control remark	Trách nhiệm, Biểu mẫu Responsibility, Form
1	<p>Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại, phản nàn Mọi thành viên Công ty có trách nhiệm thu thập các thông tin về phản nàn, khiếu nại và chuyển đầy đủ thông tin về Văn phòng qua Email, điện thoại, hoặc phiếu thông tin khiếu nại phản nàn của khách hàng Các thông tin bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông tin khách hàng (Tên công ty, địa chỉ, điện thoại, người khiếu nại, phản nàn) - Nội dung khiếu nại, phản nàn <p>Step 1: Receive complaints, appeals information.</p>	<p>Khi có khiếu nại, phản nàn. When complaints, appeals exist</p>	<p>Thành viên Công ty F00-09-01 Members of the company F00-09-01</p>

	<p>All the members of the Company are responsible for collecting complaints, appeals information and sending all the information to the Office via email, phone, or complaints, appeals form of customer.</p> <p>The information includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Customer contact information (company name, address, telephone, person who made the complaints/appeals) - Content of complaints, appeals. 		
	<p>Khi nhận được thông tin phản nàn, khiếu nại (qua email, điện thoại) Văn phòng lập phiếu phản nàn, khiếu nại và chuyển cho bộ phận liên quan.</p> <p>Nếu khiếu nại liên quan đến khách hàng dịch vụ chứng nhận thì việc kiểm tra khiếu nại phải xét đến hiệu lực của hệ thống quản lý được chứng nhận và VinaCert sẽ xử lý khiếu nại cho khách hàng được chứng nhận theo hiệu lực chứng nhận.</p> <p>When receiving complaints, appeals information (via email, phone) The Office establishes complaints, appeals form and sends to the relevant Department.</p> <p>If the complaint related to customers of the certification service, the examination of appeals must consider the validity of certified management system and VinaCert will handle appeals for certified customers under certification validity.</p>	<p>Không quá 01 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại, phản nàn từ nội bộ/bên ngoài, Văn phòng chuyển bản thông tin khiếu nại, phản nàn cho bộ phận liên quan.</p> <p>Within 01 day after receiving the complaints, appeals from inside/ outside, Office shall send the complaints, appeals form to the relevant department.</p>	<p>Văn phòng Phòng ban liên quan đến khiếu nại, phản nàn.</p> <p>Office/ Division/Dept related to the complaints, appeals.</p>
2	<p>Bước 2: Thông báo về việc nhận được khiếu nại</p> <p>Khi nhận được thông tin khiếu nại, Văn phòng chủ trì thông báo cho cá nhân/tổ chức khiếu nại biết về việc khiếu nại đã được tiếp nhận bằng cách: gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc fax</p> <p>Step 2: Notify the receipt of appeals</p> <p>Upon receiving appeals information, the Office informs individual / organization about the receipt of the appeals via phone, email or fax.</p>	<p>Thời gian thông báo cho cá nhân/tổ chức khiếu nại không quá 01 ngày sau khi nhận được khiếu nại.</p> <p>Within 01 day after receiving the notice</p>	<p>Văn phòng Office</p>
3	<p>Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ khiếu nại, phản nàn</p> <p>Step 3: Review, evaluate the complaints, appeals preliminarily</p> <p>Đối với phản nàn: Phòng ban liên quan tiếp nhận thông tin phản nàn từ Văn phòng, đánh giá sơ bộ và chuyển hồ sơ về Văn phòng, phản nàn được tổng hợp giải quyết tại kỳ đánh giá nội bộ của VinaCert, trừ các trường hợp phản nàn được Văn phòng xác định mức nặng được chuyển sang bước tiếp theo.</p> <p>For complains: Related Department shall receive complaint information from the Office, make preliminary evaluation then transfer records to the Office. Complaints shall be resolved in the internal audits of VinaCert, except complaint cases determined by the Office to be severe, to be transferred to the next step.</p> <p>Đối với khiếu nại: Phòng ban liên quan tiếp nhận thông tin khiếu nại từ Văn phòng lập NC tìm nguyên nhân và xác định mức nặng/nhẹ/khuyến cáo.</p> <p>Văn phòng chịu trách nhiệm chủ trì giải quyết các khiếu nại dưới sự phân công của Tổng Giám đốc hoặc sau khi đã có sự tư vấn của Hội đồng cố vấn (nếu cần), các Trưởng phòng/ban liên quan phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình xử lý khiếu nại tại các bộ phận mình.</p>	<p>Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại từ nội bộ/bên ngoài, bộ phận liên quan lập NC</p> <p>Within 03 days after receiving appeals from inside/ outside, the relevant Department shall set up NC</p>	<p>Đối với khiếu nại: Văn phòng chủ trì Trưởng bộ phận liên quan xem xét, đánh giá khiếu nại</p> <p>For appeals: The office shall overview, head of relevant Dept to review and evaluate the complaints</p> <p>Đối với phản nàn: Văn phòng lưu hồ sơ và ghi vào sổ theo dõi quy định tại bước 7 quy trình này.</p> <p>For complaints: Office shall keep and</p>

	<p>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, đã phụ trách hồ sơ cung cấp dịch vụ 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, phản nàn.</p> <p>For appeals: Relevant Department shall receive appeals information from the Office, establish NC and find the causes and determine the severity (major, minor NC or recommendations/observations).</p> <p>The Office shall be responsible for chairing the appeal handling process as assigned by the Director General or after receiving advice of the Advisory Council (if necessary), the Head of relevant Division/Department shall allocate essential sources for the process of handling appeals in their Dept.</p> <p>The individuals in charge of the consideration and settlement of complaints shall be selected so as to avoid conflict of interest with customer. These individuals must not have worked for the customer, must not have managed the record of service provision for the customer for 02 years from the finished date of the labor contract. These individuals must not bear financial, commercial pressures, or have a special relationship with the customer. Individuals in charge of considering and making decisions on the appeals must be the persons not related to the customer making complaints and appeals.</p>		record in Log as specified in step 7 of the procedure.
4	<p>Bước 4: Tập hợp và lập hồ sơ khiếu nại, phản nàn</p> <p>Văn phòng phải lập hồ sơ khiếu nại, phản nàn cùng với các thông tin hỗ trợ và có dấu hiệu nhận biết hồ sơ theo từng vụ việc.</p> <p>Step 4: Gather and file the records of complaints, appeals</p> <p>Office must file a record of complaints, appeals with relevant information and identification signs for each case.</p>	<p>Không quá 01 ngày kể từ ngày nhận được đánh giá sơ bộ của Bộ phận liên quan.</p> <p>Within 01 day of receiving the preliminary evaluation of the relevant Department.</p>	Văn phòng Office
5	<p>Bước 5: Xử lý khiếu nại, phản nàn</p> <p>Các Trưởng phòng/ban sau khi nhận được quyết định của Tổng Giám đốc về việc xử lý khiếu nại, phản nàn của khách hàng cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến khiếu nại, phản nàn, nguyên nhân khiếu nại, phản nàn</p> <p>Văn phòng có nhiệm vụ thu nhận kết quả giải quyết khiếu nại, phản nàn của các phòng ban và báo cáo lên Tổng Giám đốc.</p> <p>Step 5: Handling complaints, appeals.</p> <p>The Head of Division/ Dept after receiving the decision of the Director General on the handling customer's complaints, appeals must evaluate the circumstances and the information related to complains, appeals, cause of complaints, appeals.</p> <p>Office shall be responsible for collecting results of handling complaints, appeals from related Department and reporting to the Director General.</p>	<p>10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được quyết định của Tổng giám đốc về xử lý khiếu nại, phản nàn</p> <p>10 working days from receiving the decision of the Director General for handling complaints, appeals</p>	<p>Trưởng phòng/ban có khiếu nại, phản nàn chỉ định nhân viên thực hiện.</p> <p>Head of Division/ Dept that has complaints, appeals shall appoint person to implement</p>

6	<p>Bước 6: Thông báo đến khách hàng</p> <p>Văn phòng chủ trì thông báo cho khách hàng biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến khiếu nại sau khi có ý kiến của Tổng Giám đốc.</p> <p>Nếu người 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 “Quy định chung về chứng nhận” và Văn phòng chủ trì thông báo cho người khiếu nại biết về sự thay đổi này theo V01-02: Quy định chung về chứng nhận HTQL và trong V01-03: Quy định chung về chứng nhận sản phẩm. 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 cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn người khiếu nại.</p> <p>Chú ý: Trong trường hợp phương án giải quyết khiếu nại không được thống nhất với khách hàng, sự việc sẽ được đưa lên Tòa dân sự TP. Hà Nội hoặc tòa dân sự theo thỏa thuận trong hợp đồng để giải quyết.</p> <p>Step 6: Inform the Customer</p> <p>Office shall inform the customer about the decisions and actions to be taken related to the appeals, after having opinion of the Director General.</p> <p>If the customer is dissatisfied with the given decision or action, the relevant department must find different forms of settlement or under the terms of the "General regulation on certification" and the Office shall inform about this change in accordance with V01-02: General regulations on certification and V01-03: General regulations on product certification. Simultaneously Office shall record such cases. Relevant departments and individuals should take measures to monitor the next step of handling process until appropriate resolution are discussed and satisfy the customer.</p> <p>Note: In case that the final resolution from handling appeals is not agreed with the customer, the matter shall be submitted to Civil Court -Hanoi City or Civil Court as agreed in the contract to resolve.</p>	<p>Khiếu nại cần được trả lời trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại. Trường hợp ngoại lệ, Văn phòng xin ý kiến Tổng giám đốc quyết định thời hạn giải quyết.</p> <p>The appeals should be responded within 30 days from receiving appeals. In special cases, the Office shall ask for the Director General's opinion to decide handling deadline.</p>	<p>Văn phòng Office</p>
7	<p>Bước 7: Lập hồ sơ các biện pháp đã thực hiện</p> <p>Khi người khiếu nại 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.</p> <p>Quá trình giải quyết khiếu nại và phản nàn được theo dõi riêng theo quy định.</p> <p>Step 7: Record taken measures</p> <p>When the customer in question receive and agree with the given decisions and actions, the Office shall inform the relevant Department to implement the decision and the Office shall keep the records. The process of handling appeals will be finished.</p> <p>The process of handling appeals and complaints shall be tracked separately as prescribed.</p>	<p>Không quá 01 ngày kể từ ngày khách hàng chấp nhận quyết định và hành động đưa ra.</p> <p>Within 01 day after agreeing the decisions and actions with the customer.</p>	<p>Văn phòng F00-09-02; F00-09-03.</p> <p>Office F00-09-02; F00-09-03</p>

<p>5. TRÁCH NHIỆM, ĐÀO TẠO VÀ NHẬN THỨC</p> <p>VinaCert có trách nhiệm đối với tất cả các mức của quá trình xử lý yêu cầu khiếu nại. Các Giám đốc bộ phận,</p>	<p>5. RESPONSIBILITY, TRAINING AND AWARENESS</p> <p>VinaCert is responsible for all levels of the appeals-handling process. Directors and heads of</p>
---	---

<p>Trưởng phòng/ban có trách nhiệm tư vấn cho Tổng Giám đốc Công ty quyết định các vấn đề khiếu nại, phàn nàn quan trọng.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chánh Văn phòng có trách nhiệm chủ trì, theo dõi và phối hợp với các phòng/ban liên quan thực hiện các quyết định của Tổng Giám đốc. - Các cá nhân được phân công giải quyết khiếu nại, phàn nàn phải thực hiện theo quy định - Các cá nhân liên quan đến phàn nàn, khiếu nại không được tham gia xử lý/giải quyết phàn nàn, khiếu nại. <p>Chú ý: Thủ tục Giải quyết phàn nàn, khiếu nại được ghi nhận trong hợp đồng do các bên thỏa thuận khi ký kết hợp đồng; trong “Quy định chung về chứng nhận hệ thống chất lượng”, “Quy định chung về chứng nhận sản phẩm”. Các thành viên tham gia xử lý phàn nàn, khiếu nại phải được đào tạo đáp ứng các yêu cầu của thủ tục.</p> <p><i>Tất cả nhân viên VinaCert được phổ biến và thấu hiểu quy trình này (trưởng phòng/ban có trách nhiệm đào tạo nhân viên quy trình này)</i></p>		<p>departments/sectors shall be responsible for advising the company’s General Director to make decisions on important complaints and appeals.</p> <ul style="list-style-type: none"> - The Chief of Office shall be responsible for chairing, monitoring and cooperating with the related departments/sectors to implement the General Director’s decisions. - The individuals assigned for handling complaints and appeals shall comply with the regulations. - The individuals involved in the complaints and appeals shall not process/handle the complaints and appeals. <p>Note: The procedures for handling complaints and appeals are specified in the contracts agreed by all parties; in “General regulations on Quality Management System”, “General regulations on Product certification”. The members involved in handling appeals and complaints must be trained to meet with the procedure requirements.</p> <p><i>All VinaCert employees are trained and required to understand this procedure. (heads of departments are responsible for training their staff on this procedure)</i></p>		
6. HỒ SƠ LƯU		6. RECORD		
TT	Hồ sơ / Profile	Mã HS / Profile Code	Nơi lưu / Location	Thời gian lưu / Retention time
1	Thông tin phàn nàn, khiếu nại của KH	F00-09-01	VP	3 năm
2	Sổ theo dõi khiếu nại	F00-09-02	VP	3 năm
3	Sổ theo dõi phàn nàn	F00-09-03	VP	3 năm
7. SỰ BẢO MẬT		7. CONFIDENTIALITY		
Mọi cán bộ, nhân viên trong Công ty có trách nhiệm bảo mật các thông tin liên quan đến phàn nàn, khiếu nại trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của người phàn nàn, khiếu nại.		Every personel in the company shall be responsible for the information confidentiality relating to appeals and complaints unless there is the agreement in writing by the claimant.		