



# VinaCert

V00-09

Phiên bản/ Revision: 01

Ngày hiệu lực/Validated from: 10/9/2018

## QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN PROCEDURE FOR HANDLING COMPLAINT, APPEAL

### THEO DÕI HIỆU CHỈNH TÀI LIỆU/ DOCUMENT REVISION LOG

Ngày sửa đổi/ Date of revision	Tóm lược hiệu chỉnh/ Revision summary
20/3/2018	Ban hành lại-Re-issue
10/9/2018	<p>Phân công lại trách nhiệm xử lý các khiếu nại, phản nàn của công ty, định nghĩa lại phản nàn/ Re-assigning responsibility/ authorities to resolve complaints/other requests from customers, re-definition of complaints.</p> <p>Mô tả lại đường đi của các khiếu nại, phản nàn/ Describe new flow of complaint resolve process.</p> <p>Sửa nội dung các form F00-09-01, F00-09-02, bổ sung F00-09-03 theo định nghĩa mới/ Revise Form F00-09-01, F00-09-021, add F00-09-03 form.</p>

Phê duyệt/ Approval	Hiệu lực/Validity	Hệ thống/Systematicity	Khả thi/Feasibility
Ngày/ Date	10/9/2018	10/9/2018	07/9/2018
Ký tên/ Sign			
Họ Tên/Name	Nguyễn Hữu Dũng	Nguyễn Thị Yến	Nguyễn Thị Yến
Chức danh/ Position	Tổng giám đốc/ General Director	Giám đốc điều hành Chief Excecutive Officer	Trưởng Ban QA Vice Head of QA

<p><b>1. Tài liệu viện dẫn</b></p> <p>VMM, QM; ISO 17021; ISO 17025; ISO 17065; ISO 22003; ISO 17020; ISO 9001; ISO 19011.</p>	<p><b>1. Cited documents</b></p> <p>VMM, QM; ISO 17021; ISO 17025; ISO 17065; ISO 22003; ISO 17020; ISO 9001; ISO 19011.</p>
<p><b>2. Mục đích và Phạm vi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết cũng như ngăn ngừa sự tái diễn các khiếu nại, phản nàn của khách hàng và các bên liên quan trong các hoạt động cung cấp dịch vụ của <b>VinaCert</b> một cách nhanh chóng, khách quan, đúng đắn, đảm bảo thỏa mãn nhu cầu chính đáng của khách hàng.</li> <li>- Hồ sơ về tất cả các phản nàn, khiếu nại và quá trình điều tra, giải quyết cũng như các hành động khắc phục được tiến hành đều phải được lưu lại.</li> </ul>	<p><b>2. Scope and objective</b></p> <p>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 service supplied by <b>VinaCert</b> in a quick, objective, accuracy and to satisfy legitimate requirements of customer.</p> <p>Records of all complaints, appeals and their investigating and resolving processes as well as corrective action taken shall be recorded.</p>
<p><b>3. Viết tắt và định nghĩa</b></p>	<p><b>3. Abbreviation and definition</b></p>
<p><b>3.1. Viết tắt</b></p> <p>Ngoài các định nghĩa và viết tắt đã được sử dụng trong VMM, quy trình này sử dụng các từ viết tắt và định nghĩa sau:</p> <p>KN: Khiếu nại. PN: Phản nàn.</p>	<p><b>3.1. Abbreviation</b></p> <p>Beside the definitions and abbreviations are used in VMM, this procedure uses the abbreviations and definitions as follows:</p> <p>KN: Complaint PN: Dissatisfaction</p>
<p><b>3.2. Định nghĩa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Khiếu nại:</b> Là yêu cầu do khách hàng nêu ra đối với kết quả liên quan đến việc cung cấp dịch vụ của <b>VinaCert</b> hay chính quá trình xử lý khiếu nại của <b>VinaCert</b> với mong muốn được xem xét lại quyết định do <b>VinaCert</b> đã đưa ra đối với đối tượng có liên quan.</li> <li>- <b>Phản nàn:</b> Hình thức diễn đạt sự không hài lòng, hoặc một đề nghị khác (khác với khiếu nại), của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với <b>VinaCert</b> liên quan đến hoạt động của tổ chức/cơ quan đó với mong muốn được đáp lại.</li> </ul> <p><u>Chú thích:</u></p> <p>+ Phản nàn có thể là sự bày tỏ không hài lòng của khách hàng về giá dịch vụ, thời gian cung cấp dịch vụ mà <b>VinaCert</b> cam kết,...;</p>	<p><b>3.2. Definition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Complaint:</b> The requests by customers to <b>VinaCert</b> regarding to the results of service supplied by <b>VinaCert</b>, or the complaints-handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected.</li> <li>- <b>Dissatisfaction:</b> Expression of unhappy, or extra request, other than appeals by any person or organization to <b>VinaCert</b> about the activities of the organization/institution, where a response is expected.</li> </ul> <p><u>Note:</u></p> <p>+ Dissatisfaction might include but not limit to: the expression of unhappy about service fee, time of delivering service of <b>VinaCert</b> as promised, ...;</p>

<p>+ Đề nghị khác có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở: đề nghị cấp bổ sung phiếu kết quả TN, đề nghị thay đổi thông tin khách hàng...</p>	<p>+ Other request: might includes but not limit to: request of issuing more test report, request to change information of customers,....</p>
<p><b>4. Nội dung</b></p>	<p><b>4. Contents</b></p>
<p><b>4.1 Các nguyên tắc giải quyết khiếu nại, phản nàn</b></p> <p>Người tham gia giải quyết khiếu nại, phản nàn của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:</p> <p><b>Công khai, minh bạch:</b> 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.</p> <p>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.</p> <p><b>Dễ tiếp cận:</b> Các thông tin về giải quyết khiếu nại, phản nàn của VinaCert phải đảm bảo dễ hiểu và dễ tiếp cận.</p> <p><b>Tính kịp thời:</b> 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.</p> <p><b>Khách quan:</b> Đảm bảo giải quyết các khiếu nại, phản nàn một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử.</p> <p><b>Chi phí:</b> Người khiếu nại, phản nàn không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện và giải quyết các KN/ PN.</p> <p><b>Chính sách xử lý phản nàn, khiếu nại của khách hàng</b></p> <p>" VinaCert luôn thiện chí và tạo điều kiện để khách hàng có thể phản ánh 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".</p>	<p><b>4.1. Principles for handling appeals and complaints</b></p> <p>The person involved in handling the client's appeals must comply with the following principles:</p> <p><b>Publicity and transparency:</b> 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.</p> <p>VinaCert with the client and/or the complainant, shall determine, whether the subject of the complaint and its resolution shall be made public and what extension.</p> <p><b>Easy access:</b> The information on handling appeals by VinaCert must be easy to understand and access.</p> <p><b>Promptness:</b> Ensure to provide to the appeal individual/organization the information on receiving appeals, responsibilities and handling progress in a timely manner. . .</p> <p><b>Objectivity:</b> Ensure to handle appeals objectively, impartially and indiscriminately.</p> <p><b>Fee:</b> complainants will pay no fee for the implementation and settlement of KN/PN.</p> <p><b>Policy for handling clients' appeals and complaints</b></p> <p>"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".</p>
<p><b>4.2 Bộ phận tiếp nhận thông tin:</b></p> <p><b>Trách nhiệm:</b> Nhận thông tin &amp; phản hồi các yêu cầu xem xét lại cũng như quản lý,</p>	<p><b>4.2 Information Reception</b></p> <p><b>Responsibility:</b> Receiving information and responding inquiries as well as managing,</p>

<p>theo dõi và lưu trữ các hồ sơ tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu của khách hàng liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ của VICB. Tùy từng nội dung của yêu cầu, người nhận thông tin từ khách hàng chuyển yêu cầu tới bộ phận tương ứng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Với các khiếu nại liên quan đến các dịch vụ trong công ty (bao gồm cả thử nghiệm), chuyển thông tin về Văn Phòng tiếp nhận và chủ trì xử lý.</li> <li>Với các phàn nàn/yêu cầu khác liên quan đến dịch vụ thử nghiệm, bộ phận tiếp nhận thông tin là các PTN tương ứng</li> </ul>	<p>tracking, archiving records, addressing customer requests related to service provided by VICB. Depending on the content of the request, receiver would transfer information to appropriately department:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>For complaints related to all services (including testing service) of the company - the Officer will be in charged.</li> <li>For dissatisfaction/extra request related to the testing service, receiving department is accordingly laboratory;</li> </ul>
---	--

**4.3 Lưu đồ**

**4.3. Flowchart**

Chịu trách nhiệm/ Responsibility	Quy Trình/Procedure	Hồ Sơ/Record Biểu mẫu liên quan/Relation Form
<p>Toàn bộ nhân viên/ All staffs</p>	<pre> graph TD     Start([1. Nhận thông tin/Receive information]) --&gt; Step2{2. Xem xét chuyển bộ phận liên quan xử lý/Review, classify and transfer to relative dept}     Step2 --&gt; Step3[3. Đề xuất hướng giải quyết/Propose solution]     Step3 --&gt; Step4{4. Xem xét đề xuất/Review solution}     Step4 -- "+" --&gt; Step3     Step4 -- "-" --&gt; Step3     Step4 --&gt; Step5[5. Thực hiện theo đề xuất được phê duyệt/Perform approved solution]     Step5 --&gt; Step6{6. Xem xét phản hồi khách hàng/Review customer's respond}     Step6 -- "+" --&gt; Step7([7. Lưu hồ sơ/Record])     Step6 -- "-" --&gt; Step3             </pre>	<p>Email, điện thoại F00-09-01</p>
<p>Văn phòng (KN)/ The Officer (complaint) PTN (Phàn nàn của TN) Lab (dissatisfaction about testing service)</p>		<p>F00-09-01 F00-09-02 F00-09-03</p>
<p>Bộ phận liên quan/ Relative Dept</p>		<p>F00-09-01</p>
<p>Giám đốc bộ phận/ Director Trưởng PTN/ Head of lab</p>		<p>F00-09-01</p>
<p>Bộ phận liên quan/ Relative Dept</p>		<p>F00-09-01</p>
<p>VP/ The officer PTN/Lab</p>		<p>F00-09-01</p>
<p>VP/ The officer PTN/Lab</p>		<p>F00-09-01 F00-09-02 F00-09-03</p>

#### 4.4 Mô tả chi tiết

##### **Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại, phản nàn**

Mọi thành viên Công ty có trách nhiệm tiếp nhận các thông tin về phản nàn, khiếu nại qua Email, điện thoại, hoặc phiếu thông tin khiếu nại phản nàn (F00-09-01) và chuyển đầy đủ thông tin về Bộ phận tiếp nhận (theo quy định ở 4.1) để theo dõi xử lý KN- PN.

##### **Bước 2: Xem xét phân loại yêu cầu và chuyển đến các phòng ban liên quan:**

Các thông tin khiếu nại, phản nàn sẽ được bộ phận tiếp nhận xem xét sơ bộ nội dung yêu cầu, phân loại, cấp số phiếu (ID), vào sổ theo dõi F00-09-02 đối với KN và F00-09-03 đối với PN. Quy ước cách đánh số phiếu (ID):

- + Phản nàn: PN-XX,
- + Khiếu nại: KN-XX

Trong đó: XX là số thứ tự của PN/KN trong năm. XX bắt đầu từ 01.

Sau khi xem xét, bộ phận tiếp nhận cập nhật thông tin vào F00-09-01. Với các khiếu nại, bộ phận tiếp nhận phản hồi khách hàng và chuyển thông tin đến bộ phận liên quan trong vòng 1 ngày sau khi nhận được yêu cầu. Với các phản nàn, tùy mức độ nghiêm trọng và khả năng đáp ứng, bộ phận tiếp nhận chủ động phản hồi lại khách hàng về cách thức xử lý khi cần.

**Lưu ý:** Nếu khiếu nại liên quan đến khách hàng dịch vụ chứng nhận thì việc xem xét 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.

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

Trưởng các Phòng Ban liên quan căn cứ thông tin nhận được theo phiếu F00-09-01 đánh giá sơ bộ, xác định nguyên nhân và đưa ra hướng giải quyết kèm thời hạn dự kiến. Hạn phản hồi tới Bộ phận tiếp nhận thông tin không quá 02 ngày kể từ ngày các

#### 4.4. Detailed description

##### **Step 1: Receive complaints, appeals information**

All the members of the Company are responsible for receiving complaints, dissatisfaction via Email, phone, or complaints Form (F00-09-01) and sending all the information to the Information Reception Division (as described in section 4.1) to follow the process.

##### **Step 2: Review to classify the request and transfer to relevant departments:**

All complaints and appeals will be preliminary review, classify, identify ID number of request and fill into the F00-09-02 for complaint and F00-09-03 for dissatisfaction. ID number identification follows:

- + Dissatisfaction: PN-XX
- + Complaint: KN-XX

In which: XX is the order number of complaint/dissatisfaction each year, start from 01.

After the previous step, Reception Division shall update information in F00-09-01 form. For complaints, Receiving Division reply customer about the receipt and forward the information to relevant department within 01 day after receiving request. For other requests, base on its serious and ability to meet the expectation, Receiving Division responde to customer about the resolve method.

**Note:** If the complaint relates to the certification service, review process shall take into account the validity of the certified management system and VinaCert will handle the complaint to the certified client in accordance with the validity of certification.

##### **Step 3: Propose solution :**

Head of relevant Departments based on information received under the F00-09-01 to carry out a preliminary assessment, identify the cause and suggest action to handle the issue. Deadline for this action is 02 days from the day that reveal Department

Phòng Ban liên quan tiếp nhận thông tin.

Trong trường hợp có nguyên nhân sai sót do lỗi từ VICB, Bộ phận liên quan tiến hành mở phiếu CAR (F00-05-01) để điều tra nguyên nhân và cách khắc phục theo quy trình V00-05.

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, phản nàn.

**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 chuyển đến Giám đốc Bộ phận phê duyệt trước khi thực hiện.

Đối với các phiếu được phân loại là phản nàn 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 phản nàn, hoặc các phản nàn 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 phản nàn thời hạn là 20 ngày. Trường hợp ngoại lệ phải xin ý kiến Tổng Giám đốc. Bộ phận được phân công xử lý KN/PN chuyển kết quả thực hiện về bộ phận tiếp nhận để bộ phận này phản hồi tới khách hàng.

received information.

In case of errors due to faults from the VICB, the concerned Division shall open a CAR (F00-05-01) to investigate the causes and remedies follow V00-05 Procedure.

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 within 02 years from the end 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 complaints must be the persons not related to the customer whom sent complaint and dissatisfaction.

**Step 4: Review propose actions.**

For the request that is classified as "Complaint", action settlement proposals must be forwarded to the Department Director for approval before performance.

For request classified as dissatisfaction/other request, the propose action will be forwarded to the information receiving department for feedback to the customer by email or documents.

Note: Depends on the affection of the dissatisfaction, or the dissatisfaction was repeated and systematic content, it will also be processed as a complaint.

All complaints should be resolved within 30 days since receipting time, deadline to resolve other requests is 20 days. In exceptional cases, it needs to be adjusted by General Director. After performing action, relevant department send result to Receiving Division to respond to customer.

<p><b><u>Bước 5: Phản hồi khách hàng</u></b></p> <p>Bộ phận tiếp nhận thông tin có trách nhiệm chuyển đến khách hàng kết quả hành động giải quyết KN/PN, ghi nhận lại nội dung thông tin đã phản hồi cho khách hàng vào phiếu F00-09-01.</p> <p>Trường hợp khách hàng vẫn chưa đồng ý các giải pháp từ VICB thì sẽ tiến hành xem xét mở lại phiếu KN/PN, và thực hiện từ bước 1 đến bước 5.</p>		<p><b><u>Step 5: Reply to customer</u></b></p> <p>The information receiving department sends the information to the customer after the relevant departments have completed the actions, and record the information returned to the customer on the F00-09-01.</p> <p>In case customers still do not agree with the solutions from VICB, re-proceed the process from step 1 to step 5.</p>		
<p><b><u>Bước 6: Lưu hồ sơ</u></b></p> <p>Sau khi khách hàng phản hồi chấp nhận cách xử lý của VinaCert hoặc trong vòng 30 ngày sau khi gửi kết quả xử lý mà khách hàng không có phản hồi gì khác thì bộ phận tiếp nhận đóng KN/PN.</p> <p>Đối với các khiếu nại liên quan tới kết quả thử nghiệm, thời gian để khách hàng có quyền khiếu nại theo quy định thời gian lưu mẫu của Phòng thử nghiệm. Lưu ý: khi có khiếu nại kết quả liên quan tới mẫu lưu, mẫu liên quan tới khiếu nại được duy trì thời gian lưu trữ như một mẫu mới tiếp nhận.</p> <p>Bộ phận tiếp nhận cập nhật thông tin thời gian đóng hồ sơ vào sổ theo dõi KN/PN.</p>		<p><b><u>Step 6: Record</u></b></p> <p>After customer reply to received result from VinaCert or do not sending any disagree comment within 30 days from the day VinaCert sending respond, the receiving division is allowed to close the request, and update closing time into monitoring logbook.</p> <p>For complaint relate to testing result, customer allow to sending complaint within the sample storage duration as Laboratory regulation of storing customer sample. Note: when appearing a complaint, the related sample is considered as a new testing sample.</p> <p>Reception Division update the closing time for that appropriate request onto monitoring logbook.</p>		
<p><b>5. Trách nhiệm đào tạo và nhận thức</b></p>		<p><b>5. Responsibility, training and awareness</b></p>		
<p>QA/ Trưởng các phòng/ ban có trách nhiệm đào tạo quy trình này.</p> <p>Các nhân viên thực hiện và các phòng ban liên quan có trách nhiệm thấu hiểu và thực hiện đúng theo quy trình này.</p>		<p>The QA/ head of department is responsible for training this process.</p> <p>Executives and relevant departments are responsible for understanding and following this process.</p>		
<p><b>6. Hồ sơ lưu</b></p>		<p><b>6. Records</b></p>		
TT/ No.	Hồ sơ/ Document	Mã HS/ Code	Nơi lưu/ Storage	Thời gian lưu/ Time
1.	Phiếu tiếp nhận và xử lý khiếu nại, phản nàn /Receive and resolve complaint/appeal form	F00-09-01	Bộ phận tiếp nhận thông tin. Information Reception	36 tháng/ months
2.	Sổ theo dõi tiếp nhận và xử lý khiếu nại/ Follow up receive and resolve complaint	F00-09-02	Bộ phận tiếp nhận thông tin. Information Reception	36 tháng/ months

3.	Số theo dõi tiếp nhận và xử lý phản nàn/ Follow up receive and resolve dissatisfaction	F00-09-03	Bộ phận tiếp nhận thông tin. Information Reception	36 tháng/ months
<b>7. Bảo mật</b>		<b>7. Confidentiality</b>		
Mọi cán bộ, nhân viên trong Công ty có trách nhiệm bảo mật các thông tin liên quan đến phản nàn, khiếu nại trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của người phản nàn, khiếu nại.		Every personnel 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.		

**HẾT/ The end**