

**THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN VÀ KHÁNG
NGHỊ
TRONG HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN**

02.22 – ST

Ban hành lần 1

Ngày có hiệu lực: 3/9/2013

Người biên soạn

Phan Thanh Phong
Quản lý chất lượng
(đã ký)

Người soát xét

Phạm Văn Hùng
Đại diện lãnh đạo
(đã ký)

Người phê duyệt

Nguyễn Chính
Giám đốc
(đã ký)

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục mô tả nguyên tắc và trách nhiệm đánh giá, làm rõ, giải quyết và thảo luận với khách hàng về những phàn nàn.

Thủ tục này bao gồm bất kỳ quy trình hoạt động của TTV6 trong cung cấp dịch vụ (chứng nhận, kiểm nghiệm)

II. ĐỊNH NGHĨA

1. Phàn nàn (complaint): biểu hiện sự không hài lòng của bất kỳ cá nhân hay tổ chức đối với tổ chức đánh giá sự phù hợp hay tổ chức công nhận liên quan đến hoạt động của tổ chức đó (ISO/IEC 17000:2004). Phàn nàn có thể từ một người hay tổ chức về những vấn đề sau:

- ✓ Tổ chức chứng nhận: hoạt động và/ hoặc quy trình chứng nhận
- ✓ Chuyên gia đánh giá, thành viên của hội đồng hay nhân viên của tổ chức chứng nhận
- ✓ Quy trình đánh giá của tổ chức
- ✓ Chứng nhận không đúng thực tế về phạm vi hoặc sử dụng logo hoặc nhãn hiệu

2. Kháng nghị (appeals)

Yêu cầu của tổ chức cần đánh giá sự phù hợp đối với tổ chức đánh giá sự phù hợp hay tổ chức công nhận về việc xem xét lại về quyết định đã được thực hiện (ISO/IEC 17000:2004)

III. QUY TRÌNH

1. Phàn nàn

1.1. Tiếp nhận

Phàn nàn có thể tiếp nhận bằng điện thoại, văn bản, fax hoặc email. Người tiếp nhận thông tin sẽ chuyển thông tin vào biểu mẫu ... Sau đó chuyển đến Đại diện lãnh đạo.

1.2. Giải quyết

Đại diện lãnh đạo yêu cầu bên khách hàng cung cấp bằng chứng.

a) Nếu bằng chứng cho thấy phàn nàn là đúng, Đại diện lãnh đạo cùng quản lý chất lượng, trưởng phòng hay bộ phận liên quan đến phàn nàn thực hiện:

- Phân tích nguyên nhân
- Đưa ra hành động khắc phục
- Thẩm tra tính tuân thủ hành động khắc phục
- Nếu cần thiết, đưa ra hành động phòng ngừa
- Thông báo kết quả khắc phục phàn nàn đến khách hàng

Nếu khách đồng ý hành động khắc phục, hồ sơ giải quyết phàn nàn chính thức lưu và file.

b) Nếu bằng chứng không phù hợp (không chi tiết hoặc mô tả không đầy đủ), Đại diện lãnh đạo sẽ thông báo cho khách hàng. Khách hàng có quyền gọi điện đến Giám đốc để giải quyết, nếu chưa đồng ý với quyết định của Giám đốc thì khách hàng có quyền yêu cầu chuyển phàn nàn đến Hội đồng khách quan và quyết định của Hội đồng khách quan là quyết định cuối cùng.

2. Kháng nghị

2.1. Tiếp nhận

Kháng nghị phải bằng văn bản được kèm theo căn cứ, bằng chứng để kháng nghị. Người tiếp nhận kháng nghị chuyển thông tin vào biểu mẫu ... và chuyển đến Đại diện lãnh đạo.

2.2. Giải quyết

2.2.1. Nếu kháng nghị là đúng thì thực hiện như mục III.1.2.

2.2.2. Nếu kháng nghị được xem là không đúng, cần giải quyết thì Đại diện lãnh đạo chuyển kháng nghị cùng bằng chứng đến Ban gồm 3 thành viên độc lập với TTV6

2.2.3. Đại diện lãnh đạo thông báo đến khách hàng về Ban 3 thành viên. Khách hàng có quyền từ chối ban này. Nếu đồng ý, thì thời gian xem xét và giải quyết trong 6 tuần kể từ ngày nhận kháng nghị.

2.2.4 Khi có kết quả xem xét, Đại diện lãnh đạo sẽ thông báo cho khách hàng bằng văn bản về quyết định cùng với lý do đưa ra quyết định.

2.2.5. Nếu khách hàng không đồng ý với quyết định của ban 3 thành viên thì khách hàng có quyền gửi kháng nghị đến hội đồng khách quan. Quyết định của Hội đồng là quyết định cuối cùng

a) Đối với khách hàng đã được chứng nhận. Nếu kháng nghị bị từ chối. Đại diện lãnh đạo sẽ chuyển đến khách hàng thông tin liên quan đến việc thu hồi/ tạm đình chỉ hoạt động hoặc điều chỉnh giấy chứng nhận.

b) Đối với khách hàng chưa được chứng nhận thì không cấp giấy chứng nhận, trưởng đoàn đánh giá sẽ thảo luận với khách hàng đưa ra hành động khắc phục để tiếp tục quy trình chứng nhận

IV. HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ PHÒNG NGỪA

1. Khi kết thúc việc giải quyết kháng nghị, Đại diện lãnh đạo cùng ban Quản lý chất lượng xem xét nguyên nhân chính và đưa ra hành động khắc phục phù hợp và hành động phòng ngừa cho những kháng nghị tương tự và những kháng nghị tiềm ẩn khác.

2. Tại cuộc họp xem xét của lãnh đạo, các hành động khắc phục và phòng ngừa sẽ được xem xét tính hiệu quả và sự phù hợp để loại trừ các kháng nghị trong tương lai. Nếu xét thấy không hiệu quả, Đại diện lãnh đạo sẽ thực hiện điều tra và xem xét kỹ hơn và đưa ra các bước thực hiện để bảo đảm rằng hành động khắc phục/ phòng ngừa được thực hiện

VI. BIỂU MẪU

1. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn/kháng nghị, 02.22 – ST/1

VI. TÀI LIỆU THAM CHIẾU

a) Mục 5.2 trong TCVN 7457 : 2004 (ISO/IEC Guide 65:1997): Yêu cầu chung đối với tổ chức điều hành hệ thống chứng nhận sản phẩm.

b) Mục 7 trong TCVN ISO17021: 2005.

c) Mục 7 trong TCVN ISO 22003 : 2008

d) Mục 7 trong TCVN ISO 19011: 2003.

