

	COMPLAIN AND APPEARL HANDLING PROCEDURE QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Doc. No.: TNV-VA03 Số hiệu tài liệu
		REV: 06
		Page 1 of 8

CHANGE HISTORY		
REV	Effective Date	Reason / Nature of Changes
00	06/06/2011	First release
01	15/08/2015	Revise contents in 3. Responsibilities
02	10/01/2016	Update ISO/TS 22003
03	12/03/2020	Revise Flow-chart
04	15/04/2022	Update ISO 50003
05	01/06/2023	Update ISO 17020
06	28/02/2024	Update ISO 17029

REV	PREPARED	REVIEWED	APPROVED
06	 Post-audit Manager MAI HỒNG QUẾ 28.02.2024	 Quality Manager ĐOÀN MINH QUANG 28.02.2024	 General Manager LÊ SỸ TRUNG 28.02.2024

	COMPLAIN AND APPEARL HANDLING PROCEDURE QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Doc. No.: TNV-VA03 Số hiệu tài liệu
		REV: 06
		Page 2 of 8

1.0	PURPOSE/ MỤC ĐÍCH.....	3
2.0	SCOPE/ PHẠM VI.....	3
3.0	DEFINITIONS/ ĐỊNH NGHĨA	3
4.0	PROCEDURE INSTRUCTION/ QUY TRÌNH THỰC HIỆN	4
5.0	REFERENCE/ TÀI LIỆU THAM KHẢO	8

	COMPLAIN AND APPEARL HANDLING PROCEDURE QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Doc. No.: TNV-VA03 Số hiệu tài liệu
		REV: 06
		Page 3 of 8

1.0 PURPOSE/ MỤC ĐÍCH

This procedure is developed to ensure that the response to feedback from customers and stakeholders performed by TUV NORD Vietnam is established, controlled and in accordance with ISO/IEC 17021, ISO standards. /IEC 17020, ISO 17029, ISO 9001 as well as other requirements of TUV NORD Vietnam and stakeholders.

Quy trình này được xây dựng nhằm đảm bảo hoạt động giải quyết các phản hồi từ khách hàng và các bên liên quan thực hiện bởi TUV NORD Việt Nam được thiết lập, được kiểm soát và phù hợp với tiêu chuẩn ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17020, ISO 17029, ISO 9001 cũng như các yêu cầu khác của tổ chức TUV NORD Việt Nam và các bên liên quan.

2.0 SCOPE/ PHẠM VI

This procedure applies to the process of resolving feedback from customers and stakeholders about certification, inspection, verification/ validation and related services performed by TUV NORD Vietnam Co. Ltd

Quy trình này áp dụng cho quá trình giải quyết ý kiến từ khách hàng và các bên liên quan về hoạt động đánh giá chứng nhận, giám định, thẩm tra/thẩm định và các dịch vụ liên quan thực hiện bởi công ty TUV NORD Việt Nam.

3.0 DEFINITIONS/ ĐỊNH NGHĨA

GM: General Manager: Tổng Giám đốc

QM: Quality Manager: Giám đốc chất lượng

TM: Technical Manager: Giám đốc kỹ thuật

Complaint/Feed-back/Information - Customer feedback: opinions/information from customers or stakeholders show the level of satisfaction with TUV NORD Vietnam's certification service provision.

Complaint/Feed-back/Information - Phản hồi khách hàng: các ý kiến/thông tin từ khách hàng hoặc các bên liên quan thể hiện mức độ hài lòng đối với việc cung cấp dịch vụ chứng nhận của TUV NORD Việt Nam

Appeal - Customer appeal: a request from customer or related parties regarding an official decision of TUVNORD Vietnam regarding the audit, verification/ inspection processes.

Appeal - Kháng nghị khách hàng: yêu cầu từ khách hàng hoặc các bên liên quan đến một quyết định chính thức của TUVNORD Việt Nam đối với quá trình đánh giá, thẩm tra/kiểm định hoặc giám định.

TUVNORD	COMPLAIN AND APPEARL HANDLING PROCEDURE QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Doc. No.: TNV-VA03 Số hiệu tài liệu
		REV: 06
		Page 4 of 8

4.0 PROCEDURE INSTRUCTION/ QUY TRÌNH THỰC HIỆN

No.	Activity	Responsibility	Jobs description	Form
1	Tiếp nhận phản hồi/ Receiving feedback	Bất kỳ thành viên nào của TUV NORD/ Any member of TUV NORD	- Phản hồi từ khách hàng và các bên liên quan có thể được thông tin đến TUV-NORD dưới bất kỳ hình thức nào và bất kỳ thành viên nào. -Feedback from customers and stakeholders can be communicated to TUV-NORD in any form and to any member. - Các nguồn nhận được thông tin phản hồi của khách hàng bao gồm: - Sources of customer feedback include: + Khách hàng/các bên liên quan trực tiếp liên lạc, gửi tin nhắn hoặc gửi email phản hồi với bất kỳ thành viên nào của TUV NORD (cấp quản lý, kinh doanh, chuyên gia, điều phối, kỹ thuật,...) + Customers/stakeholders directly contact, send messages or email feedback with any member of TUV NORD (managers, sales, experts, coordinators, technician, ...) + Khách hàng/bên liên quan gửi thông tin tới hòm thư chung của công ty hoặc tập đoàn thông qua tài liệu công bố hướng dẫn khách hàng gửi phản hồi/kháng nghị trên website của công ty/tập đoàn. Đối với các thông tin ghi nhận trên kênh của tập đoàn TUV NORD sẽ được chuyển tiếp QM/GM của TUV NORD Việt Nam. + Customers/ stakeholders send information to the common mailbox of the company or TUV NORD group through a publication document instructing customers to submit feedback/appeal on the company/ group's website. For the information recorded on the channel of TUV	TNV-F002 TNV-F003

TUVNORD	COMPLAIN AND APPEARL HANDLING PROCEDURE QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Doc. No.: TNV-VA03 Số hiệu tài liệu
		REV: 06
		Page 5 of 8

No.	Activity	Responsibility	Jobs description	Form
			NORD group, it will be forwarded to the QM/GM of TUV NORD Vietnam. + Định kỳ phòng kinh doanh sẽ nhận được thông tin kết quả các cuộc đánh giá đã hoàn thành TNV-F002 và thực hiện gửi đường link để khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng đối với quá trình cung cấp dịch vụ. Sau đó phía tập đoàn sẽ gửi kết quả cho TUV NORD Việt Nam để rà soát và xử lý. + Periodically, sales department will receive information on the results of the completed audit of TNV-F002 and send a link to survey the level of customer satisfaction with the service provision process. The group will then send the results to TUV NORD Vietnam for review and processing. - Đối với các thông tin phản hồi nhận trực tiếp từ khách hàng. Người nhận phản hồi có trách nhiệm chuyển thông tin đến QM/TM trong vòng 03 ngày làm việc. - For the feedback received directly from the customer. The recipient is responsible for forwarding the information to QM/TM within 03 working days. - Thông tin phản hồi sẽ được ghi nhận phản hồi vào Sổ theo dõi và xử lý các phản hồi khách hàng theo TNV-F003 - Feedback will be recorded in the Logbook of customer information and feedback handling according to TNV-F003 - Trong thời hạn 02 ngày làm việc sau khi ghi nhận thông tin phản hồi, đại diện phía TUV NORD Việt Nam phải liên lạc lại với khách hàng	

TUVNORD	COMPLAIN AND APPEARL HANDLING PROCEDURE QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Doc. No.: TNV-VA03 Số hiệu tài liệu
		REV: 06
		Page 6 of 8

No.	Activity	Responsibility	Jobs description	Form
			để xác nhận về việc đã tiếp nhận phản hồi; đồng thời đề nghị khách hàng cung cấp thêm các thông tin/ bằng chứng nhằm làm rõ yêu cầu phản hồi (nếu cần) - Within 02 working days after receiving the feedback, the representative of TUV NORD Vietnam must contact the customer again to confirm the receipt of the feedback; at the same time, ask the customer to provide more information/ evidence to clarify the request for feedback (if necessary).	
2	Xem xét phân loại và phân công giải quyết/ classification and assignment of resolving	QM/TM/ GM	- Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ khi xác nhận với khách hàng và đã nhận đủ bằng chứng yêu cầu (nếu có), QM/TM phải xem xét phân loại thông tin phản hồi thuộc mức nào - Within 02 working days after confirming with the customer and having received sufficient evidences of the request (if any), QM/TM must consider how to classify the feedback. + Kháng nghị/ Appeal + Phàn nàn/ Complaint + Góp ý/ Comment + Khen/ Compliment - Nếu phản hồi thuộc dạng kháng nghị/phàn nàn có tính nghiêm trọng như chất lượng cuộc đánh giá,... thì sẽ cần phải báo cáo cho GM để xin ý kiến quyết định. - If the feedback is in the form of an appeal/ complaint that is as serious as the quality of the audit, etc., it will need to be reported to the GM for asking decisions.	

TUVNORD	COMPLAIN AND APPEARL HANDLING PROCEDURE QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Doc. No.: TNV-VA03 Số hiệu tài liệu
		REV: 06
		Page 7 of 8

No.	Activity	Responsibility	Jobs description	Form
			- Đối với phản hồi không có tính nghiêm trọng thì QM/TM sẽ chủ động xem xét xử lý. - For non-serious feedback, QM/TM will actively consider and resolve it. - Đối với các kháng nghị sẽ xử lý theo trong mục riêng bên dưới. - For appeals will be resolved according to the separate section below. - Trong thời hạn 05 ngày làm việc QM/TM/GM xem xét phản hồi đồng thời phân công trách nhiệm giải quyết với các bộ phận/cá nhân liên quan và trả lời khách hàng. - Within 05 working days, QM/TM/GM considers feedback and assigns responsibility for handling to relevant departments/ individuals and responds to customers.	
3	Giải quyết phản hồi/ Resolving feedback	Phòng/ bộ phận/ cá nhân liên quan Relevant departme nts/ Session/ individual s	- Các cá nhân/ bộ phận liên quan thực hiện việc giải quyết phản hồi và báo cáo theo phân công của GM/QM/TM - Relevant individuals/ departments to resolve feedback and report as assigned by GM/QM/TM - Trong trường hợp xét thấy trường hợp này là điểm không phù hợp thì sẽ xử lý thêm theo quy trình kiểm soát sự không phù hợp, khắc phục và phòng ngừa TNV-VA05 - In case it is considered that this case is a non-conforming, further handling will be carried out according to the procedures for controlling nonconformities, correction and prevention TNV-VA05.	TNV-F003

TUVNORD	COMPLAIN AND APPEARL HANDLING PROCEDURE QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Doc. No.: TNV-VA03 Số hiệu tài liệu
		REV: 06
		Page 8 of 8

No.	Activity	Responsibility	Jobs description	Form
			- QM/TM theo dõi tiến trình thực hiện và cập nhật kết quả vào sổ theo dõi thông tin và xử lý phản hồi khách hàng theo TNV-F003; - QM/TM monitors the implementation progress and updates the results in the information Logbook of customer information and feedback handling according to TNV-F003; - Khi việc giải quyết được xác nhận là thoả đáng, đại diện TUV NORD sẽ thông báo tới khách hàng về kết quả giải quyết phản hồi trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ khi hoàn tất các hoạt động liên quan. - When the resolving is confirmed to be satisfactory, the representative of TUV NORD will notify the customer of the result of the feedback resolution within 03 working days from the completion of related activities.	
4	Khắc phục/ Correction	QM/TM	- Định kỳ 12 tháng, QM/TM tổng hợp thông tin phản hồi khách hàng để báo cáo GM và thông tin tới các cấp quản lý - Every 12 months, QM/TM summarizes customer feedback to report to GM and inform management levels.	

5.0 REFERENCE/ TÀI LIỆU THAM KHẢO

TNV-F002	Summary table of audit done & tracking of sending survey link to customers/ Bảng tổng hợp audit done & theo dõi gửi link survey tới khách hàng
TNV-F003	Monitor customer feedback and corrective actions/ Theo dõi các thông tin phản hồi của khách hàng và hành động khắc phục
TNV-F004	Báo cáo kháng nghị/ Báo cáo kháng nghị