

**TÜV NORD Vietnam Ltd – VĂN PHÒNG CHÍNH HÀ NỘI**

Tầng 12, Tòa nhà TID, số 4 Liễu Giai, P.Cống Vị, Q.Ba Đình,

Hà Nội, Việt Nam

Tel.: +84 4 3772 2892

Fax: +84 4 3772 2890

Website: [www.tuvsouthvietnam.vn](http://www.tuvsouthvietnam.vn); [www.tuv-nord.com](http://www.tuv-nord.com)

**TÜV NORD Vietnam Ltd - CHI NHÁNH THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Tầng 4, tòa nhà Alpha

151 Nguyễn Đình Chiểu, Quận 3, thành phố Hồ Chí Minh

Tel.: +84 8 3933 0353

Fax: +84 8 3933 0360

**Quy định chung:**

Tài liệu này được sử dụng trong nội bộ của TUV NORD Việt Nam và được sử dụng cho các bên liên quan khi cần thiết để chứng tỏ hoạt động chứng nhận của TUV NORD Việt Nam tuân thủ các yêu cầu đã xác định.

Tổng giám đốc TUV NORD Việt Nam chịu trách nhiệm về nội dung và việc áp dụng quy trình này.

Không một phần nào của văn bản này hay tài liệu có liên quan được phép sao chép hoặc phân phát bằng bất cứ phương tiện và hình thức gì nếu không có sự cho phép của người có thẩm quyền tại TUV NORD Việt Nam.

**Các thông tin kiểm soát tài liệu:**

Quy trình		<b>TNV-B00VA05</b>
<b>XỬ LÝ PHẢN HỒI VÀ KHÁNG NGHỊ</b>		
Biên soạn: TÔNG THÙY DƯƠNG		Ngày: 12/03/2020
Phê duyệt : LÊ SỸ TRUNG		Ngày: 12/03/2020
Ver01	06/06/2011	
Ver02	15/08/2015	
Ver03	10/01/2016	
Ver04	12/03/2020	

## 1. MỤC ĐÍCH

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 17065, ISO 14065, ISO 9001 cũng như các yêu cầu khác của tổ chức TUV NORD Việt Nam và các bên liên quan.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

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, kiểm định, chứng nhận và các dịch vụ liên quan trực tiếp đến chứng nhận thực hiện bởi công ty TUV NORD Việt Nam.

## 3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Tiêu chuẩn ISO 9001
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17021
- Tiêu chuẩn ISO/TS 22003
- Tiêu chuẩn ISO 14065
- Tiêu chuẩn ISO 27006
- Tiêu chuẩn ISO 50003
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17065
- Các quy định đặc thù khác của IATF (rule 5), BSCI (guideline), SAAS (Pro 200, 201)

## 4. THUẬT NGỮ - ĐỊNH NGHĨA

- GM: General Manager: Tổng Giám đốc
- CM: Certification Manager: Giám đốc chứng nhận
- QM: Quality Manager: Giám đốc chất lượng
- BM: Branch Manager: Giám đốc chi nhánh
- Adm: Administration Department: Bộ phận hành chính
- LA: Lead Auditor: Chuyên gia đánh giá trưởng
- A: Auditor: Chuyên gia đánh giá
- TE: Technical Advisor: Chuyên gia kỹ thuật
- AM: Account Manager: Nhân viên kinh doanh
- Phản hồi khách hàng- Complaint/Feed-back/Information: 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
- Kháng nghị khách hàng - Appeal: yêu cầu từ khách hàng hoặc các bên liên quan đến một quyết định chính thức của TUV-NORD Việt Nam đối với quá trình đánh giá, chứng nhận hoặc kiểm định.

## 5. HỒ SƠ

Tất cả các hồ sơ tuân thủ theo các biểu mẫu phải được lưu trữ bằng bản cứng hoặc/và bằng bản mềm tối thiểu 03 năm cộng với chu kỳ hiện tại, sau đó sẽ được xem xét để hủy hoặc tiếp tục lưu trữ.

Riêng đối với hồ sơ theo chương trình CORSIA, các phản hồi của khách hàng sẽ lưu theo hồ sơ dự án tối thiểu 10 năm.

Các cá nhân liên quan tới quá trình này phải đảm bảo tính bảo mật thông tin của công ty cũng như của khách hàng gắn kèm theo hồ sơ này. Bất kỳ sự tiết lộ thông tin nào mà không được phép đều bị xử lý theo quy định của công ty.

### 6.1 GIẢI QUYẾT PHẢN HỒI KHÁCH HÀNG

TT	CÔNG VIỆC	TRÁCH NHIỆM	MÔ TẢ CÔNG VIỆC	BIỂU MẪU
1	<b>TIẾP NHẬN PHẢN HỒI</b>	Adm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Người nhận phản hồi có trách nhiệm chuyển thông tin đến bộ phận hành chính trong vòng 01 ngày làm việc, người phụ trách hành chính ghi nhận phản hồi vào Sổ theo dõi phản hồi khách hàng theo TNV-B00F013</li> <li>- Trong thời hạn 01 ngày làm việc sau khi ghi nhận thông tin phản hồi, bộ phận hành chính phải liên lạc lại với khách hàng 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)</li> </ul>	TNV-B00F013
2	<b>XEM XÉT VÀ PHÂN CÔNG GIẢI QUYẾT</b>	GM Adm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ khi xác nhận với khách hàng và đã nhận đủ bằng chứng yêu cầu (nếu có), phụ trách hành chính phải chuyển yêu cầu phản hồi tới GM;</li> <li>- Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu từ Adm; GM xem xét phản hồi đồng thời phân công trách nhiệm giải quyết và trả lời khách hàng.</li> </ul>	
3	<b>GIẢI QUYẾT PHẢN HỒI</b>	A LA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các cá nhân/ bộ phận liên quan thực hiện việc giải quyết phản hồi theo phân công của GM;</li> </ul>	TNV-B00F013

TT	CÔNG VIỆC	TRÁCH NHIỆM	MÔ TẢ CÔNG VIỆC	BIỂU MẪU
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adm theo dõi tiến trình thực hiện và cập nhật kết quả vào Sổ theo dõi phản hồi khách hàng theo TNV-B00F013;</li> <li>- Adm thông báo tới khách hàng về kết quả giải quyết phản hồi trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ khi hoàn tất các hoạt động liên quan.</li> </ul>	
4	<b>KHẮC PHỤC</b>	CM QM	- Định kỳ 12 tháng, CM/QM tổng hợp thông tin phản hồi khách hàng để báo cáo lãnh đạo và đề nghị hành động KPPN, nếu cần.	

## 6.2. GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ KHÁCH HÀNG

TT	CÔNG VIỆC	TRÁCH NHIỆM	MÔ TẢ CÔNG VIỆC	BIỂU MẪU
1	<b>TIẾP NHẬN KHÁNG NGHỊ</b>	Adm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kháng nghị từ khách hàng và các bên liên quan phải được thông tin đến TUV-NORD dưới hình thức văn bản thông qua thành viên bất kỳ của TUV-NORD; người nhận thông tin ban đầu nếu không phải bằng văn bản có trách nhiệm hướng dẫn cho khách hàng kháng nghị bằng văn bản theo đúng thủ tục này.</li> <li>- Người tiếp nhận kháng nghị có trách nhiệm chuyển thông tin đến bộ phận hành chính trong vòng 01 ngày làm việc, người phụ trách hành chính ghi nhận kháng nghị vào Sổ theo dõi phản hồi khách hàng theo TNV-B00F013</li> <li>- Trong thời hạn 01 ngày làm việc sau khi ghi nhận thông tin kháng nghị, bộ phận hành chính phải liên lạc lại với khách hàng để xác nhận về việc đã tiếp nhận kháng nghị; đồng thời đề nghị khách hàng cung cấp thêm các thông tin/ bằng chứng bằng văn bản nhằm làm rõ yêu cầu kháng nghị (nếu cần)</li> </ul>	TNV-B00F013
2	<b>XEM XÉT VÀ THÀNH LẬP HỘI ĐỒNG GIẢI QUYẾT</b>	GM Adm	- Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ khi xác nhận với khách hàng và đã nhận đủ bằng chứng yêu cầu (nếu có), phụ trách hành chính phải chuyển yêu cầu kháng nghị tới GM;	

TT	CÔNG VIỆC	TRÁCH NHIỆM	MÔ TẢ CÔNG VIỆC	BIỂU MẪU
	<b>KHÁNG NGHỊ</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu từ Adm; GM xem xét kháng nghị đồng thời ra quyết định thành lập hội đồng giải quyết kháng nghị;</li> <li>- Hội đồng giải quyết kháng nghị không được bao gồm các thành viên liên quan trực tiếp đến nội dung kháng nghị hoặc có xung đột lợi ích với bên kháng nghị</li> </ul>	
3	<b>GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ</b>	A LA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ khi có quyết định thành lập, hội đồng giải quyết kháng nghị phải:               <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Xem xét kháng nghị, thu thập các bằng chứng khách quan nhằm xác nhận tính thỏa đáng của kháng nghị; trong trường hợp cần thiết có thể thực hiện việc xác nhận tại hiện trường nhưng phải được sự chấp thuận bằng văn bản của bên kháng nghị;</li> <li>+ Định kỳ hoặc theo yêu cầu, thông báo tiến trình và kết quả giải quyết kháng nghị đến bên kháng nghị;</li> <li>+ Thống nhất phương án giải quyết kháng nghị thông qua cuộc họp với đầy đủ thành viên của hội đồng và lập biên bản về kết quả xem xét kháng nghị theo TNV-B00F014;</li> <li>+ Dự thảo văn bản trả lời bên kháng nghị, trình GM xem xét.</li> </ul> </li> </ul>	TNV-B00F014
	<b>TRẢ LỜI KHÁNG NGHỊ</b>	GM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được văn bản trình từ hội đồng giải quyết kháng nghị, GM phê duyệt văn bản trả lời;</li> <li>- Văn bản trả lời phải xác định rõ trách nhiệm của các bên liên quan trực tiếp đến vấn đề kháng nghị, bao gồm cả trách nhiệm tài chính (nếu có); phải xác định kết quả cuối cùng của việc giải quyết kháng nghị và khẳng định việc kết thúc quá trình giải quyết kháng nghị; phải bao gồm việc chỉ dẫn cho bên kháng nghị cách thức liên lạc với các bên có trách nhiệm trong trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết kháng nghị;</li> </ul>	

TT	CÔNG VIỆC	TRÁCH NHIỆM	MÔ TẢ CÔNG VIỆC	BIỂU MẪU
			- Văn bản thông báo về cách thức và kết quả giải quyết kháng nghị phải được gửi đến hội đồng khách quan trong cuộc họp định kỳ hàng năm	
4	<b>KHẮC PHỤC</b>	CM QM	- Định kỳ 12 tháng, CM/QM tổng hợp thông tin kháng nghị khách hàng để báo cáo lãnh đạo và đề nghị hành động KPPN, nếu cần.	

## 7. DANH SÁCH CÁC PHỤ LỤC

TT	Tên phụ lục	Mã hiệu	Ngày hiệu lực
1	Sổ theo dõi phản hồi khách hàng	TNV-B00F013	06/06/2011
2	Báo cáo kháng nghị của khách hàng	TNV-B00F014	06/06/2011