



QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

1. MỤC ĐÍCH

PQI đưa ra chính sách này nhằm mục đích thiết lập quá trình chuẩn mực và có hệ thống cho việc quản lý các Khiếu nại và Phàn nàn nhận được. Chính sách này đề cập các quá trình chung cho tất cả các hoạt động của PQI nhằm đảm bảo tất cả các Khiếu nại và Phàn nàn được xử lý chuyên nghiệp, nhanh chóng, khách quan, đúng đắn và có tinh thần trách nhiệm.

2. THEO DÕI PHIÊN BẢN & PHÊ DUYỆT

Người Lập	Phê Duyệt
 Nguyễn Văn Lương	 Vũ Thị Lệ Thủy

Phiên bản	Ngày	Nội dung thay đổi	Phê duyệt	Ghi chú
01	05.01.2022		Vũ Thị Lệ Thủy	

3. ĐỊNH NGHĨA

- Khiếu nại: Sự không hài lòng với yêu cầu xem xét lại của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với hoạt động của tổ chức đánh giá sự phù hợp) liên quan đến hoạt động của tổ chức/cơ quan đó với mong muốn được đáp lại
- Phàn nàn: Sự không thỏa mãn đến từ cá nhân hoặc tổ chức, thể hiện sự phản đối về cuộc đánh giá sự phù hợp hoặc phản đối đối với tổ chức đánh giá sự phù hợp để yêu cầu xem xét lại quyết định của tổ chức

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

4. NỘI DUNG

4.1 Nguyên tắc:

- Khiếu nại/ phàn nàn chỉ được giải quyết nếu ghi rõ tên người, tên tổ chức, những cá nhân liên quan đến khiếu nại/phàn nàn và vấn đề của khiếu nại/phàn nàn. PQI không chấp nhận và xử lý các khiếu nại/phàn nàn nặc danh hoặc các khiếu nại/phàn nàn không nêu lý do hoặc không viện dẫn bằng chứng.
- Các cá nhân liên quan đến khiếu nại không được xử lý/ giải quyết khiếu nại

4.2 Tiếp nhận khiếu nại/phàn nàn:

- Khiếu nại có thể được trình bày bằng thư, email hoặc gửi thông tin qua trang web hoặc bằng lời (điện thoại, phản hồi trong quá trình làm việc với bộ phận kinh doanh hoặc với đánh giá viên)
- Tất cả nhân viên của PQI đều có thể tiếp nhận khiếu nại/phàn nàn
- Khi tiếp nhận khiếu nại/ phàn nàn, người tiếp nhận phải ghi nhận thông tin vào sổ ghi nhận khiếu nại QT04.F01

4.3 Xử lý khiếu nại/phàn nàn:

- Tất cả các khiếu nại/phàn nàn đều được trình giám đốc để xử lý. Với khiếu nại cần tiến hành đánh giá kiểm tra sự việc và khách hàng sẽ được thông báo về lý do cần đánh giá
- Quy trình khiếu nại/phàn nàn được công khai và được trình bày ngắn gọn trên trang web của PQI
- Khi tiếp nhận thông tin, các khiếu nại và phàn nàn sẽ được phản hồi đến người gửi trong vòng 5 ngày làm việc, trừ khi có quy định cụ thể khác
- Người tiếp nhận Khiếu nại/phàn nàn có thể là người nhận thông tin trực tiếp hoặc là người nhập nội dung của khiếu nại/phàn nàn. Các khiếu nại/phàn nàn đó sẽ được chuyển tới người thẩm định và xem xét mức độ nghiêm trọng của khiếu nại/phàn nàn, sau đó quyết định các bước hành động tiếp theo tương ứng.
- Đối với các phàn nàn bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại), email mà người tiếp nhận phàn nàn giải thích làm thỏa mãn khách hàng thì nội dung phàn nàn và nội dung giải quyết được báo cho phòng kinh doanh để ghi nhận vào biểu mẫu “Sổ ghi nhận khiếu nại” QT04.F01.

4.4 Cải tiến:

- Các phàn nàn, khiếu nại là cơ hội cải tiến cho PQI
- Các phàn nàn, khiếu nại nếu nguyên nhân là điều không phù hợp thì Giám đốc Văn phòng CNCL sẽ phân công nhân sự thực hiện hành động khắc phục/ phòng ngừa.
- Trong quá trình xử lý khiếu nại, phàn nàn, nếu yêu cầu các hành động khắc phục/ phòng ngừa thì sẽ thực hiện theo biểu mẫu QT02.F03 – phiếu yêu cầu khắc phục và phải ghi nhận vào sổ ghi nhận khiếu nại QT04.F01

4. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- **QT04.F01:** Sổ ghi nhận khiếu nại