

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT PHẢN NÀN, KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ

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, Phàn nàn và Kháng nghị 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/ Phàn nàn và kháng nghị 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	Ban hành lần đầu	Vũ Thị Lệ Thủy	
02				

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
- **Kháng nghị:** là hành động hoặc văn bản mà tổ chức thực hiện để yêu cầu xem xét lại quyết định chứng nhận nào đó.

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ

4. NỘI DUNG

4.1 Nguyên tắc:

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

4.2 Tiếp nhận khiếu nại/phản nàn/ kháng nghị:

- Khiếu nại/phản nàn/ kháng nghị 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/phản nàn/kháng nghị
- Khi tiếp nhận khiếu nại/ phản nàn/kháng nghị, người tiếp nhận phải ghi nhận thông tin vào sổ ghi nhận khiếu nại QT06.F01

4.3 Xử lý khiếu nại/phản nàn:

- Tất cả các khiếu nại/phản 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/phản nàn được công khai và được trình bày ngắn gọn trên trang web của PQI
- Khi tiếp nhận thông tin, các khiếu nại và phản 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/phản nàn có thể là người nhận thông tin trực tiếp hoặc là người nhập nội dung của khiếu nại/phản nàn. Các khiếu nại/phản nàn đó sẽ được chuyển tới người thẩm định và xem xét mức độ nghiêm trọng của khiếu nại/phản nàn, sau đó quyết định các bước hành động tiếp theo tương ứng.
- Đối với các phản nàn bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại), email mà người tiếp nhận phản nàn giải thích làm thỏa mãn khách hàng thì nội dung phản nàn và nội dung giải quyết được báo cho phòng kinh doanh để ghi nhận vào biểu mẫu “Sổ ghi nhận khiếu nại” QT06.F01.

4.4 Xử lý Kháng nghị:

Tất cả các kháng nghị đều được trình giám đốc để xử lý. Giám đốc Điều hành Công ty sẽ điều tra và giải quyết vấn đề đó nếu có thể. Người kháng nghị sẽ được thông báo bằng văn bản kết quả kháng nghị trong vòng 14 ngày làm việc. Nếu như người kháng nghị vẫn chưa hài lòng thì một

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ

bản kháng nghị nữa sẽ được gửi cho Tổ chức Công nhận (trong trường hợp các chương trình do Tổ chức Công nhận công nhận). Quyết định của Tổ chức Công nhận sẽ là cuối cùng và cả hai bên PQI Việt Nam và khách hàng phải tuân thủ theo.

Trong trường hợp việc kháng nghị được phê chuẩn và khách hàng được phục hồi chứng chỉ thì sẽ không có sự khiếu nại nào đối với PQI Việt Nam về việc hoàn trả lại chi phí hoặc tổn thất gắn với hành động trên.

4.5 Cải tiến:

- Các phàn nàn, khiếu nại/kháng nghị là cơ hội cải tiến cho PQI
- Các phàn nàn, khiếu nại/kháng nghị nếu nguyên nhân là điều không phù hợp thì Giám đốc sẽ phân công nhân sự thực hiện hành động khắc phục/ phòng ngừa.
- Trong quá trình xử lý khiếu nại/phàn nàn/kháng nghị 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 QT06.F01

4. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- **QT06.F01:** Sổ ghi nhận