



TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN VSCB  
32 Tân Đà - Tp. Buôn Ma Thuột - Dak Lak - Việt Nam  
Tel: (+84) 262 3 967788; Fax: (+84) 262 3 967788  
Email: [vscb@vscb.org](mailto:vscb@vscb.org); Website: [www.vscb.org](http://www.vscb.org)  
-----

## QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

ISO/IEC 17065:2012; ISO/IEC 17021-1:2015; ISO/IEC 17021-3:2017; ISO/TS 22003:2013

Mã số: QTHT-KN

Ngày ban hành: 26/03/2019

<i>Người soạn thảo</i>	<i>Người xem xét</i>	<i>Người phê duyệt</i>
<i>Trần Thị Thu Nghĩa</i>	<i>Nguyễn Thành Lợi</i>	<i>Bạch Thanh Tuấn</i>



# QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Mã số: QTH-T-KN

Ngày: 26/03/2019

Trang: 2/7

## TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI/BỔ SUNG

Stt	Lần sửa	Trang sửa	Mô tả nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi	Ngày hiệu lực
1.	02	Bìa	Sửa nội dung - Nội dung cũ: CÔNG TY TNHH VSCB VIỆT NAM 32 Tân Đà - Tp. Buôn Ma Thuột - Tỉnh Dak Lak - Việt Nam Tel: (+84) 500 3 967788; Fax: (+84) 500 3 967788 Email: <a href="mailto:vscb@vscb.org">vscb@vscb.org</a> ; Website: <a href="http://www.vscb.org">www.vscb.org</a> ----- - Nội dung mới: TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN VSCB VIỆT NAM 32 Tân Đà - Tp. Buôn Ma Thuột - Tỉnh Dak Lak - Việt Nam Tel: (+84) 500 3 967788; Fax: (+84) 500 3 967788 Email: <a href="mailto:vscb@vscb.org">vscb@vscb.org</a> ; Website: <a href="http://www.vscb.org">www.vscb.org</a> -----	01/08/2014	01/08/2014
2.	03	Bìa	Thêm ISO/TS 22003:2007; ISO/IEC 17021-3:2013	30/01/2015	30/01/2015
3.	03	04	Mục 2 : Tài liệu viên dẫn thêm Tiêu chuẩn ISO/TS 22003:2007; Tiêu chuẩn ISO/IEC 17021-3:2013	30/01/2015	30/01/2015
4.	04	Bìa; 04	Thay nội dung: ISO/IEC 17021:2011; ISO/TS 22003:2007 thành : ISO/IEC 17021-1:2015; ISO/TS 22003:2013	20/04/2016	20/04/2016
5.	05	Bìa	Chỉnh sửa nội dung trang bìa: Nội dung cũ: TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN VSCB VIỆT NAM 32 Tân Đà - Tp. Buôn Ma Thuột - Tỉnh Dak Lak - Việt Nam Tel: (+84) 500 3 967788; Fax: (+84) 500 3 967788 Email: <a href="mailto:vscb@vscb.org">vscb@vscb.org</a> ; Website: <a href="http://www.vscb.org">www.vscb.org</a> ----- Nội dung mới: TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN VSCB 32 Tân Đà - Tp. Buôn Ma Thuột - Tỉnh Dak Lak - Việt Nam Tel: (+84) 262 3 967788; Fax: (+84) 262 3 967788 Email: <a href="mailto:vscb@vscb.org">vscb@vscb.org</a> ; Website: <a href="http://www.vscb.org">www.vscb.org</a> -----	05/09/2017	05/09/2017
6.	05	Toàn bộ	Mục 1, 2, 3, 4, 5 Thay Tổ chức chứng nhận VSCB Việt Nam thành Tổ chức chứng nhận VSCB ; VSCB Việt Nam thành VSCB	05/09/2017	05/09/2017
7.	06	Bìa, 4	Thay "ISO/IEC 17021-3:2013" thành "ISO/IEC 17021-3:2017"	15/08/2018	15/08/2018
8.	06	4	Thay "ISO 9001:2008" thành "ISO 9001:2015"	15/08/2018	15/08/2018
9.	07	4	Mục 2: bổ sung nội dung: - Quy chế chứng nhận UTZ phiên bản hiện hành.	26/03/2019	26/03/2019
10.					
11.					
12.					
13.					



# QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Mã số: QTHT-KN

Ngày: 26/03/2019

Trang: 3/7

## MỤC LỤC

1.	MỤC ĐÍCH, PHẠM VI ÁP DỤNG .....	4
2.	TÀI LIỆU VIỆN DẪN .....	4
3.	THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA .....	4
4.	NỘI DUNG .....	4
4.1	Nội dung .....	4
4.2	Diễn giải .....	5
5.	HỒ SƠ VÀ BIỂU MẪU .....	7



# QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Mã số: QTHT-KN

Ngày: 26/03/2019

Trang: 4/7

## 1. MỤC ĐÍCH, PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này được xây dựng nhằm đảm bảo cho việc giải quyết khiếu nại phát sinh trong hoạt động chứng nhận của VSCB.
- Quy trình này áp dụng cho quá trình giải quyết các ý kiến từ Tổ chức/Công ty và các bên liên quan về hoạt động chứng nhận của VSCB.
- Các khiếu nại do Tổ chức/Công ty đưa ra để yêu cầu xem xét lại bất kỳ quyết định nào của VSCB mà Tổ chức/Công ty chưa đồng ý như:
  - ✓ Từ chối đơn đề nghị chứng nhận;
  - ✓ Từ chối tiến hành đánh giá;
  - ✓ Các yêu cầu về hành động khắc phục;
  - ✓ Các thay đổi về phạm vi chứng nhận;
  - ✓ Các quyết định bác bỏ, đình chỉ hoặc thu hồi chứng nhận, và;
  - ✓ Bất kỳ hành động nào khác mà cản trở việc đạt được chứng nhận.

## 2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015;
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17021-1:2015;
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17021-3:2017;
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17065:2012;
- Tiêu chuẩn ISO/TS 22003:2013;
- Quy chế chứng nhận UTZ phiên bản hiện hành.

## 3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- VSCB: Công ty TNHH VSCB Việt Nam
- Phản hồi Tổ chức/ Công ty: Các ý kiến từ Tổ chức/ Công ty, các bên có liên quan bày tỏ mức độ không hài lòng đối với dịch vụ đánh giá cấp chứng nhận của VSCB.
- Khiếu nại Tổ chức/ Công ty: Các yêu cầu từ Tổ chức/ Công ty, các bên liên quan đến bất kỳ quyết định nào của VSCB mà Tổ chức/ Công ty chưa đồng ý.

## 4. NỘI DUNG

### 4.1 Nội dung

STT	NỘI DUNG THỰC HIỆN	PHÒNG BAN/BỘ PHẬN	BIỂU MẪU ÁP DỤNG
1	Tiếp nhận Khiếu nại của Tổ chức/Công ty và các bên liên quan	- Ban giám đốc - Hội đồng Chứng nhận	- Báo cáo phản nàn, khiếu nại của khách hàng. - Công văn. - Thông báo (bằng văn bản.)
2	Nghiên cứu Khiếu nại của khách hàng và các bên liên quan	- Ban giám đốc - Hội đồng Chứng nhận	- Báo cáo phản nàn, khiếu nại của khách hàng. - Công văn.
3	Giải pháp giải quyết Khiếu nại của khách hàng và các bên liên quan	- Ban giám đốc - Hội đồng Chứng nhận	- Thông báo (bằng văn bản). - Báo cáo phản nàn, khiếu nại của khách hàng.



# QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Mã số: QTHT-KN

Ngày: 26/03/2019

Trang: 5/7

STT	NỘI DUNG THỰC HIỆN	PHÒNG BAN/BỘ PHẬN	BIỂU MẪU ÁP DỤNG
			- Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa. - Bảng tổng hợp hành động khắc phục.
4	Theo dõi giải quyết khiếu nại	- Ban giám đốc - Hội đồng Chứng nhận	- Báo cáo phân nàn, khiếu nại của khách hàng. - Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa - Bảng tổng hợp hành động khắc phục
5	Trả lời giải quyết Khiếu nại của khách hàng và các bên liên quan	- Ban giám đốc - Hội đồng Chứng nhận	- Thư trả lời/ Công văn
6	Hoàn tất/ Lưu hồ sơ giải quyết Khiếu nại của khách hàng và các bên liên quan	- Phòng Chứng nhận	- Thông báo (bằng văn bản). - Báo cáo phân nàn, khiếu nại của khách hàng. - Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa. - Bảng tổng hợp hành động khắc phục. - Thư trả lời/ Công văn.

## 4.2 Diễn giải

- Khiếu nại phải được gửi đến VSCB bằng văn bản.
- Một khi nhận được khiếu nại, Ban lãnh đạo sẽ xem xét, kiểm tra nội dung, điều tra nghiên cứu khiếu nại và thông báo cho bên khiếu nại.
- Nếu kết quả giải quyết khiếu nại chưa thỏa đáng thì bên khiếu nại có thể yêu cầu Hội đồng Chứng nhận cùng tham gia để xem xét khiếu nại.
- Hội đồng Chứng nhận sẽ xem xét bằng chứng và dựa trên ý kiến của các thành viên, Chủ tịch của Hội đồng Chứng nhận sẽ kết thúc việc điều tra và xác định hành động thích hợp để quyết định.
- Nếu quyết định của VSCB là chính xác, chủ tịch của Hội đồng Chứng nhận sẽ thông báo bằng văn bản cho Tổ chức/Công ty khiếu nại và VSCB về tính đúng đắn của quyết định đã ban hành.
- Nếu việc xem xét cho thấy quyết định của VSCB là chưa chính xác, Chủ tịch của Hội đồng Chứng nhận phải thông báo bằng văn bản cho Tổ chức/Công ty khiếu nại về phương án xử lý do VSCB đề xuất được Hội đồng Chứng nhận chấp nhận.
- Chủ tịch Hội đồng Chứng nhận làm thông báo trả lời cho các Tổ chức/Công ty khiếu nại về kết quả giám sát việc thực hiện phương án khắc phục của VSCB.
- Thời gian kể từ khi tiếp nhận yêu cầu khiếu nại đến khi ra thông báo trả lời kết quả giám sát thực hiện phương án xử lý trong vòng 30 ngày.
- Tất cả khiếu nại và kết quả xử lý khiếu nại phải được báo cáo trong cuộc họp hàng năm của VSCB và Hội đồng Chứng nhận.
- Tất cả tài liệu liên quan đến khiếu nại, việc kiểm tra, xử lý, giám sát và quyết định liên quan đến khiếu nại phải được lưu giữ 06 năm.



## QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Mã số: QHTH-KN

Ngày: 26/03/2019

Trang: 6/7

- Những thành viên của VSCB có quan hệ với Tổ chức/Công ty khiếu nại mà có thể ảnh hưởng đến tính khách quan, công bằng trong quá trình điều tra khiếu nại thì tuyệt đối không được tham gia việc điều tra khiếu nại.



## QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Mã số: QTHT-KN

Ngày: 26/03/2019

Trang: 7/7

### 5. HỒ SƠ VÀ BIỂU MẪU

STT	HỒ SƠ	NƠI LƯU	THỜI GIAN LƯU	BIỂU MẪU
1	Báo cáo phàn nàn, khiếu nại khách hàng năm	Phòng chứng nhận	06 năm	V/BM/KN-01
2	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục	Phòng chứng nhận	06 năm	V/BM/NB-06
3	Bảng tổng hợp hành động khắc phục	Phòng chứng nhận	06 năm	V/BM/NB-07
4	Thư trả lời/ Công văn	Phòng chứng nhận	06 năm	V/BM/KN-02