



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; Website: www.vscb.org

QUY TRÌNH XỬ LÝ PHÀN NÀN

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

Mã số: QTHT-PN

Ngày ban hành: 26/03/2019

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



QUY TRÌNH XỬ LÝ PHÀN NÀN

Mã số: QTHT-PN

Ngày: 26/03/2019

Trang: 2/6

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: vscb@vscb.org ; Website: www.vscb.org ----- - 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: vscb@vscb.org ; Website: www.vscb.org -----	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: vscb@vscb.org ; Website: www.vscb.org ----- 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: vscb@vscb.org ; Website: www.vscb.org -----	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 PHÀN NÀN

Mã số: QTHT-PN

Ngày: 26/03/2019

Trang: 3/6

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	6
5.	HỒ SƠ VÀ BIỂU MẪU	6



QUY TRÌNH XỬ LÝ PHÀN NÀN

Mã số: QTHT-PN

Ngày: 26/03/2019

Trang: 4/6

1. MỤC ĐÍCH, PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này áp dụng cho việc giải quyết phàn nàn trong hoạt động đánh giá chứng nhận sản phẩm và Hệ thống quản lý của VSCB nhằm đảm bảo các phàn nàn được giải quyết một cách nhanh chóng, khách quan và đúng đắn.

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
- Phàn nàn của khách hàng: Các ý kiến từ Khách hàng, các bên có liên quan bày tỏ sự không hài lòng đối với dịch vụ Chứng nhận Hệ Thống và Sản phẩm của VSCB ở mức độ trung bình, không gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến dịch vụ chứng nhận của VSCB.

4. NỘI DUNG

4.1 . Nội dung

STT	NỘI DUNG THỰC HIỆN	PHÒNG BAN/BỘ PHẬN	BIỂU MẪU ÁP DỤNG
1	Tiếp nhận Phàn nàn của khách hàng và các bên liên quan	- Bộ phận Quản lý Khách hàng	- Điện thoại - Công văn - Website VSCB
2	Phân tích, nghiên cứu Phàn nàn của khách hàng và các bên liên quan	- Bộ phận Quản lý Khách hàng	- Thông báo (Điện thoại) - Báo cáo phàn nàn, khiếu nại - Công văn
3	Giải pháp giải quyết Phàn nàn của khách hàng và các bên liên quan	- Bộ phận Quản lý Khách hàng	- Thông báo (Điện thoại) - Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa - Bảng tổng hợp hành động khắc phục
4	Trả lời giải quyết Phàn nàn của khách hàng và các bên liên quan	- Bộ phận Quản lý Khách hàng	- Thông báo (Điện thoại) - Thư trả lời/ Công văn - Website
5	Hoàn tất/ Lưu hồ sơ giải quyết Phàn nàn của khách hàng và các bên liên quan	- Phòng Chứng nhận	- Báo cáo phàn nàn, khiếu nại - Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa - Bảng tổng hợp hành động khắc phục



**QUY TRÌNH
XỬ LÝ PHÀN NÀN**

Mã số: QTHT-PN

Ngày: 26/03/2019

Trang: 5/6

STT	NỘI DUNG THỰC HIỆN	PHÒNG BAN/BỘ PHẬN	BIỂU MẪU ÁP DỤNG
			- Thư trả lời/ Công văn



QUY TRÌNH XỬ LÝ PHÀN NÀN

Mã số: QTHT-PN

Ngày: 26/03/2019

Trang: 6/6

4.2 Dẫn giải

- VSCB tiếp nhận phàn nàn qua lời nói, điện thoại, Website: www.vscb.org hoặc bằng văn bản...
- Khi nhận được phàn nàn, nhân viên bộ phận Quản lý Khách hàng sẽ vào sổ theo dõi đồng thời ghi chép nội dung phàn nàn và báo cáo cho Giám đốc VSCB và các bộ phận có liên quan đến nội dung phàn nàn.
- Người quản lý các bộ phận liên quan có trách nhiệm điều tra giải quyết các phàn nàn. Tùy vào từng trường hợp và vấn đề phàn nàn, các bộ phận có thể chỉ định người điều tra phàn nàn. Người được phân công phải đảm bảo không có liên quan đến vấn đề phàn nàn. Trong quá trình điều tra, có thể gặp gỡ các bên liên quan để xác minh các thông tin cần thiết liên quan đến nội dung phàn nàn.
- Nếu phàn nàn là đúng, VSCB sẽ có hành động khắc phục thích hợp và trả lời ngay cho bên phàn nàn.
- Đối với phàn nàn bằng văn bản, bộ phận liên quan sẽ làm văn bản trả lời, trình Giám đốc phê duyệt, sau đó gửi cho khách hàng.
- Các tài liệu liên quan đến quá trình tiếp nhận, điều tra, xử lý phàn nàn được lập thành hồ sơ và báo cáo trong phiên họp hằng năm của Hội đồng chứng nhận.

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