QUY TRÌNH 07:

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT YÊU CẦU XEM XÉT LẠI, KHIẾU NẠI

	Người soạn	**Phê duyệt**
KÝ TÊN		
Họ tên	Nguyễn Tiến Thành	Phạm Hồng Thái

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày	Mục/trang	Tóm tắt nội dung sửa đổi	Ghi chú
02/8/2019	Mục 3 Trang 4/9	Bỏ dòng: "ICONTROL: Phòng Chứng nhận, Giám định – Icontrol"	
	Mục 4.3 Trang 6/9; 7/9; 8/9	Sửa từ "ICONTROL" thành "Phòng kiểm định, giám định và chứng nhận"	
	Mục 5 trang 9/9	Sửa từ "ICONTROL" thành "Phòng kiểm định, giám định và chứng nhận"	
	Trang 3 mục 2	Sửa "TCVN ISO/IEC TS 17021-2:2013 (ISO/IEC TS 17021-2:2012)" thành TCVN ISO/IEC TS 17021-2:2018 (ISO/IEC TS 17021-2:2016)	

1. MỤC ĐÍCH, PHẠM VI ÁP DỤNG:

Mục đích: Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết cũng như ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại các khiếu nại, phàn nàn của khách hàng, các bên liên quan liên quan đến hoạt động đánh giá, chứng nhận, giám định, thử nghiệm, đào tạo của IEMM một cách nhanh chóng, khách quan, đúng đắn, không đùn đẩy trách nhiệm.

Phạm vi: Quy trình áp dụng trong mọi hoạt động giải quyết các yêu cầu xem xét lại, khiếu nại trong hoạt động chứng nhận của IEMM

2. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- TCVN ISO/IEC 17021-1:2015 (ISO/IEC 17021-1:2015), *Phần 1: Các yêu cầu*

- TCVN ISO/IEC TS 17021-2:2018 (ISO/IEC TS 17021-2:2016), *Phần 2: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý môi trường;*

- TCVN ISO/IEC 17021-3:2015 (ISO/IEC TS 17021-3:2013), *Phần 3: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng;*

- TCVN ISO/IEC 17065:2013 (ISO/IEC 17065:2012): *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ;*

- TCVN ISO 9001:2015 (ISO 90015:2015): *Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu;*

- TCVN ISO 14001:2015 (ISO 14001:2015): *Hệ thống quản lý môi trường – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng;*

- TCVN ISO/IEC 14050 (ISO/IEC 14050): *Quản lý môi trường – từ vựng.*
- TCVN ISO 10002:2005: *Sự thỏa mãn của khách hàng- Hướng dẫn về xử lý khiếu nại trong tổ chức;*
- Sổ tay chất lượng;
- QT-06: Quy trình dịch vụ khách hàng.

3. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ KÝ HIỆU:

Khiếu nại: Hình thức diễn đạt sự không hài lòng, khác với yêu cầu xem xét lại của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với IEMM liên quan đến hoạt động của IEMM với mong muốn được đáp lại.

Yêu cầu xem xét lại

Yêu cầu do khách hàng nêu ra với IEMM để đề nghị xem xét lại **các quyết định** do IEMM đã đưa ra đối với khách hàng đánh giá sự phù hợp có liên quan

IEMM: Viện Cơ khí Năng lượng và Mỏ - Vinacomin;

HTQL: Hệ thống quản lý;

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng;

HTQLMT: Hệ thống quản lý Môi trường;

CNSP: Chứng nhận sản phẩm;

HĐ: Hợp đồng;

KH: Khách hàng;

QT: Quy trình;

QĐ: Quy định;

HD: Hướng dẫn;

BM: Biểu mẫu

4. NỘI DUNG:

4.1. Các nguyên tắc giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại:

Người tham gia giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

4.1.1. Công khai, minh bạch:

Các thông tin của IEMM về việc đánh giá công nhận phải đảm bảo công khai, minh bạch với khách hàng để khách hàng có thể theo dõi, kiểm soát được các quá trình đánh giá chứng nhận, giám định đó.

4.1.2. Dễ tiếp cận:

Các thông tin về giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của IEMM phải đảm bảo dễ hiểu và dễ tiếp cận.

4.1.3. Tính kịp thời:

Đảm bảo cung cấp kịp thời cho, khách hàng, cá nhân/tổ chức khiếu nại các thông tin về việc tiếp nhận khiếu nại, trách nhiệm và tiến độ giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại.

4.1.4. Khách quan:

Đảm bảo giải quyết các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại một cách khách quan, công bằng và *không phân biệt đối xử.*

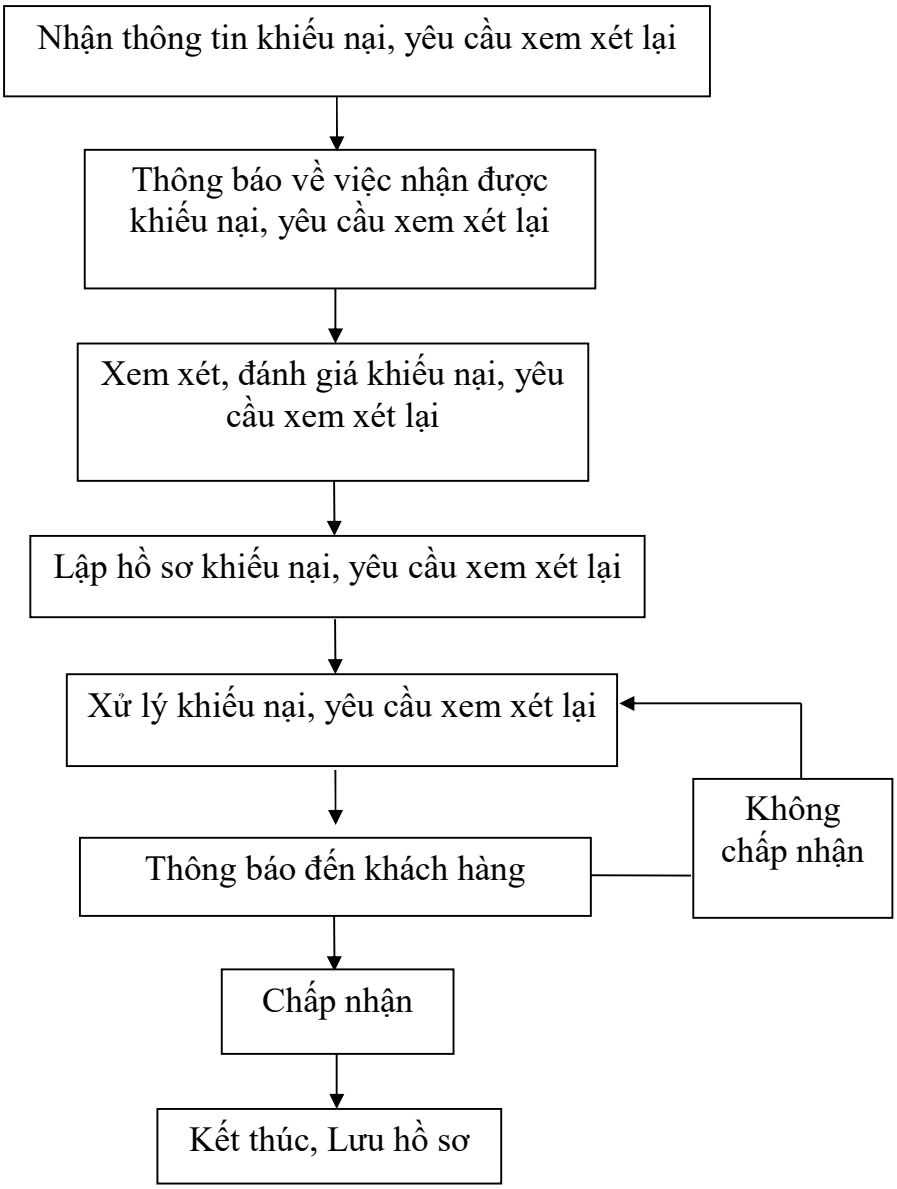
4.1.5. Chi phí:

Người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

4.2. Chính sách xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng:

"IEMM sẵn sàng tiếp nhận và phản hồi bất kỳ phàn nàn, khiếu nại của khách hàng để đảm bảo quyền lợi của khách hàng và không ngừng cải tiến để hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng của IEMM, đồng thời IEMM sẽ có phần thưởng xứng đáng cho những phàn nàn mang lại cơ hội cải tiến cho IEMM".

4.3. Lưu đồ:



4.3.1. Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

Nhân viên phòng kiểm định, giám định và chứng nhận có trách nhiệm thu thập các thông tin về phàn nàn, khiếu nại. Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại, điền các thông tin về phàn nàn, khiếu nại vào "BM-QT-07-01: Phiếu tiếp nhận yêu cầu xem xét lại, khiếu nại", chuyển về phòng xem xét.

4.3.2. Bước 2: Thông báo về việc nhận được khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

Khi nhận được yêu cầu xem xét lại, khiếu nại, phòng kiểm định, giám định và chứng nhận chủ trì việc thông báo cho cá nhân/tổ chức yêu cầu xem xét lại, khiếu nại biết về việc yêu cầu xem xét lại, khiếu nại đã được tiếp nhận bằng các cách: Gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc fax. Thời gian thông báo cho cá nhân/tổ chức yêu cầu xem xét lại, khiếu nại không quá 5 ngày sau khi nhận được yêu cầu xem xét lại, khiếu nại.

4.3.3. Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

Các yêu cầu xem xét lại, khiếu nại cần được đánh giá sơ bộ theo các tiêu chí như: Bản chất của yêu cầu xem xét lại, khiếu nại, mức độ gay gắt, sự liên quan đến các vấn đề của hoạt động chứng nhận, giám định tính phức tạp, mức độ ảnh hưởng, nhu cầu và khả năng giải quyết Nếu yêu cầu xem xét lại, khiếu nại không có đủ thông tin cần thiết để tiến hành giải quyết thì quay lại bước 1.

Phòng kiểm định, giám định và chứng nhận chịu trách nhiệm chủ trì giải quyết các yêu cầu xem xét lại, khiếu nại dưới sự phân công của Lãnh đạo sau khi đã có sự tư vấn của Hội đồng chứng nhận – giám định (nếu cần), các Trưởng bộ phận liên quan phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại, khiếu nại tại các bộ phận mình.

4.3.4. Bước 4: Tập hợp và lập hồ sơ yêu cầu xem xét lại, khiếu nại

Phòng kiểm định, giám định và chứng nhận phải lập hồ sơ yêu cầu xem xét lại, khiếu nại cùng với các thông tin hỗ trợ và có dấu hiệu nhận biết hồ sơ theo từng vụ việc.

4.3.5. Bước 5: Xử lý yêu cầu xem xét lại, khiếu nại

Các trưởng bộ phận sau khi nhận được quyết định của Lãnh đạo về việc xử lý yêu cầu xem xét lại, khiếu nại khách hàng cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến yêu cầu xem xét lại, khiếu nại, nguyên nhân yêu cầu xem xét lại, khiếu nại, chỉ định nhân viên thực hiện giải quyết trong vòng 10 ngày làm việc.

Phòng kiểm định, giám định và chứng nhận có nhiệm vụ thu nhận kết quả giải quyết yêu cầu xem xét lại, khiếu nại của các phòng ban và báo cáo lên Lãnh đạo.

4.3.6. Bước 6: Thông báo đến khách hàng

Phòng kiểm định, giám định và chứng nhận chủ trì thông báo cho khách hàng biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến yêu cầu xem xét lại, khiếu nại sau khi có ý kiến của Lãnh đạo.

Nếu người yêu cầu xem xét lại, khiếu nại từ chối quyết định hoặc hành động đã được đưa ra thì các phòng ban liên quan phải có các hình thức giải quyết khác hoặc theo các điều khoản trong "Quy định chung về chứng nhận, giám định" và phòng kiểm định, giám định và chứng nhận chủ trì thông báo cho người yêu cầu xem xét lại, khiếu nại biết về sự thay đổi này theo mục 13 của "QĐ-02: Quy định chung về chứng nhận HTQL" và mục 12 trong "QĐ-03: Quy định chung về chứng nhận sản phẩm". Đồng thời phòng kiểm định, giám định và chứng nhận lập hồ sơ về trường hợp đó. Các bộ phận, cá nhân cần có biện pháp giám sát tiếp theo đối với quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại, khiếu nại cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn người yêu cầu xem xét lại, khiếu nại.

Yêu cầu xem xét lại, khiếu nại cần được trả lời trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được phàn nàn, khiếu nại. Trường hợp ngoại lệ, phòng kiểm định, giám định và chứng nhận xin ý kiến Lãnh đạo quyết định thời hạn giải quyết.

4.3.7. Bước 7: Lưu hồ sơ các biện pháp đã thực hiện

Khi người yêu cầu xem xét lại, khiếu nại nhận được thông báo, nếu chấp nhận các quyết định và hành động đưa ra thì ICONTROL thông báo đến phòng ban liên quan thực hiện quyết định và ICONTROL lưu hồ sơ. Kết thúc quá trình yêu cầu xem xét lại, khiếu nại. Quá trình giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại được theo dõi trong "BM-QT-07-02: Sổ theo dõi yêu cầu xem xét lại, khiếu nại".

Chú ý: Trong trường hợp phương án giải quyết khiếu nại không được thống nhất với khách hàng, sự việc sẽ được đưa lên Tòa án dân sự TP. Hà Nội hoặc tòa án dân sự theo thỏa thuận trong hợp đồng để giải quyết.

5. HỒ SƠ:

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu tiếp nhận yêu cầu xem xét lại, khiếu nại	BM-QT-07-01	Phòng kiểm định, giám định và chứng nhận	3 năm
2	Sổ theo dõi yêu cầu xem xét lại, khiếu nại	BM-QT-07-02		3 năm

6. BẢO MẬT:

Mọi nhân viên trong IEMM có trách nhiệm bảo mật các thông tin liên quan đến yêu cầu xem xét lại, khiếu nại trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của người phàn nàn, khiếu nại.