
 intertek Total Quality. Assured.	Thủ tục tiếp nhận và xử lý phàn nàn, yêu cầu xem xét lại	BAVN-ST-07
		Lần ban hành: 01
		Trang: 1/3

Lịch sử thay đổi		

Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
ĐẶNG THANH LONG Ngày 15/09/2024	NGUYỄN HUY Ngày 01/10/2024	NGUYỄN HUY Ngày 01/10/2024

	Thủ tục tiếp nhận và xử lý phàn nàn, yêu cầu xem xét lại	BAVN-ST-07
		Lần ban hành: 01
		Trang: 2/3

1. Mục đích

Tài liệu này đảm bảo việc tiếp nhận và xử lý phàn nàn, yêu cầu xem xét lại của Công ty Intertek Vietnam được thực hiện một cách nhất quán và có hiệu lực.

2. Phạm vi áp dụng

Tài liệu này đưa ra các bước thực hiện việc tiếp nhận và xử lý phàn nàn, yêu cầu xem xét lại của Công ty Intertek Vietnam.

Tài liệu này được áp dụng chung cho toàn bộ các lĩnh vực thẩm tra mà Công ty hiện đang cung cấp và dự định sẽ cung cấp.

3. Thuật ngữ và định nghĩa

Tài liệu này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa được đưa ra trong ISO/IEC 17029:2019, ISO 14065:2022, ISO 14064-3:2019, ISO 14066:2023.

4. Quy định chung

Mọi phàn nàn, yêu cầu xem xét lại mà Công ty Intertek Vietnam nhận được đều sẽ được xử lý và phản hồi bằng các phương pháp trao đổi thông tin chính thức, thể hiện bằng văn bản và được lưu hồ sơ.

Các hoạt động xử lý phải phù hợp với bản chất của nội dung phàn nàn, yêu cầu xem xét lại và được tiến hành bởi những người có thẩm quyền tương ứng.

Các hoạt động xử lý phải đảm bảo tính khách quan, minh bạch, không phân biệt đối xử.


5. Thủ tục tiếp nhận và xử lý phàn nàn, yêu cầu xem xét lại

5.1 Tiếp nhận và xác nhận nội dung

Các ý kiến phản hồi có thể được gửi tới Công ty trực tiếp hoặc gián tiếp, thông qua một hoặc nhiều hình thức như sau:

- Bằng văn bản (theo biểu mẫu ST.07-BM01);
- Bằng lời (điện thoại, tin nhắn thoại,...);
- Bằng các hình thức trực tuyến (website, mạng xã hội, email,...).

Nhân sự tiếp nhận ý kiến phải báo cáo một cách không chậm trễ tới đồng thời Trưởng bộ phận Phát triển bền vững (sau đây gọi là Trưởng bộ phận) và Giám đốc Ngành dịch vụ đảm bảo chất lượng (sau đây gọi là Giám đốc). Việc này để đảm bảo ngay cả các ý kiến có liên quan đến Trưởng bộ phận hoặc Giám đốc cũng sẽ được tiếp nhận và giải quyết.

	Thủ tục tiếp nhận và xử lý phản nàn, yêu cầu xem xét lại	BAVN-ST-07
		Lần ban hành: 01
		Trang: 3/3

5.2 Xem xét và giải quyết khiếu nại, kháng nghị:

Thông thường, các ý kiến phản hồi có thể chia thành 3 loại:

- Ý kiến mang tính góp ý;
- Ý kiến mang tính phản nàn;
- Ý kiến mang tính yêu cầu xem xét lại.

Sau khi tiếp nhận ý kiến phản hồi, tùy theo mức độ và nội dung, Trưởng bộ phận và Giám đốc sẽ cùng thống nhất để phân loại, sau đó đưa ra hướng giải quyết.

- Đối với các ý kiến góp ý: Trưởng bộ phận hoặc Giám đốc sẽ xem xét để đưa ra hướng cải tiến thích hợp.
- Đối với các ý kiến phản nàn và yêu cầu xem xét lại: Trưởng bộ phận hoặc Giám đốc sẽ điều tra, đánh giá các bằng chứng thu thập được về tính đầy đủ, minh bạch và công bằng. Trong trường hợp được xem là cần thiết việc đánh giá này có thể bao gồm các xem xét các hồ sơ đánh giá liên quan.

Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Trưởng bộ phận hoặc Giám đốc sẽ đưa ra phương án giải quyết thích hợp. Toàn bộ thông tin liên quan đến nguyên nhân, phương án giải quyết sẽ được lập thành văn bản và thông báo cho bên gửi ý kiến.

5.3 Báo cáo kết quả và lưu hồ sơ

Trưởng bộ phận hoặc Giám đốc tiến hành xem xét và xác nhận tiến hành giải quyết phản nàn và yêu cầu xem xét lại. Các kết quả của việc giải quyết, bao gồm cả các hành động khắc phục được thực hiện, phải được bao gồm trong thông báo kết quả giải quyết phản nàn và yêu cầu xem xét lại. Thông báo này phải được gửi đến bên đưa ra ý kiến trong vòng 30 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận phản nàn và yêu cầu xem xét lại.

Trường hợp bên đưa ra ý kiến không chấp nhận các phương án giải quyết, Trưởng bộ phận hoặc Giám đốc có trách nhiệm xem xét và tiến hành các biện pháp khác (bao gồm tham vấn các bên liên quan thích hợp).

Các thông tin về tiếp nhận và giải quyết phản nàn và yêu cầu xem xét lại phải được Trưởng bộ phận tập hợp và báo cáo trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

Hồ sơ tiếp nhận và giải quyết phản nàn và yêu cầu xem xét lại được Trưởng bộ phận quản lý. Thời gian lưu trữ hồ sơ tối thiểu 3 năm.

6. Hồ sơ

Các hồ sơ sau đây phải được kiểm soát theo Thủ tục kiểm soát thông tin dạng văn bản (BAVN-ST-01) của Công ty:

- Phiếu ghi nhận ý kiến (ST.07-BM01);
- Thông báo trả lời phản nàn, yêu cầu xem xét lại (ST.07-BM02).