

1. Mục đích

Để đảm bảo các phàn nàn được giải quyết một cách nhanh chóng, khách quan và đúng đắn.

2. Phạm vi

Tài liệu này qui định thủ tục để tiếp nhận và giải quyết các phàn nàn liên quan đến hoạt động của Văn phòng công nhận chất lượng ngoại trừ các quyết định trong quá trình công nhận của Văn phòng công nhận.

3. Trách nhiệm

Giám đốc Văn phòng công nhận chất lượng hoặc người được uỷ quyền có trách nhiệm kiểm soát việc thực hiện thủ tục này.

Tất cả nhân viên Văn phòng Công nhận Chất lượng và những người có liên quan đến hoạt động đánh giá công nhận có trách nhiệm thực hiện thủ tục này.

4. Nội dung

Phàn nàn: Sự thể hiện việc không bằng lòng, không phải yêu cầu xem xét lại, của người hoặc tổ chức bất kỳ đối với Văn phòng công nhận chất lượng, liên quan đến các hoạt động của Văn phòng công nhận chất lượng hoặc của tổ chức được công nhận và mong muốn có sự phản hồi.

4.1 Tiếp nhận phàn nàn

Văn phòng công nhận chất lượng tiếp nhận phàn nàn qua lời nói, điện thoại hoặc bằng văn bản...

Phàn nàn liên quan đến tổ chức đã được công nhận trước hết phải được tổ chức đã được công nhận xử lý. Trường

1. Object

This document specifies the procedure of solving complaint in accreditation activity to ensure a timely, independent and effective resolution of complaints.

2. Scope

This document specifies the procedure to receive and solve complaint that related to the operation of BoA except BoA's decision.

3. Responsibility

Director of BoA or appointed person has the responsibility to control the implementation of this procedure.

All staffs of BoA and people related to accreditation assessment activity have duty to implement this procedure.

4. Content

Complaint: Expression of dissatisfaction, other than appeal, by any person or organization, to the BoA, relating to the activities of that the BoA or of an accredited body, where a response is expected.

4.1 Receiving complaint

The BoA receives information of complaints by oral, telephone or documented...

A complaint concerning an accredited body is first addressed by the body. If the accredited body was not satisfied for

hợp bên phàn nàn không thỏa mãn với quyết định của tổ chức này, phàn nàn sẽ được gửi lên Văn phòng công nhận chất lượng.

Khi nhận được phàn nàn, cán bộ hành chính vào sổ theo dõi công văn, đồng thời ghi chép nội dung phàn nàn vào biểu mẫu “Theo dõi giải quyết phàn nàn” AF 02.01 và báo cáo cho Giám đốc Văn phòng.

Sau khi nhận được phàn nàn, trong 1 tuần, Giám đốc Văn phòng công nhận chất lượng phải có thông báo chính thức cho cá nhân/ tổ chức có phàn nàn về việc tiếp nhận phàn nàn, và thời gian dự kiến để giải quyết.

4.2 Điều tra phàn nàn

Mọi phàn nàn đều được Giám đốc Văn phòng công nhận chất lượng giải quyết. Tùy thuộc vào từng trường hợp và vấn đề xảy ra, Giám đốc Văn phòng chỉ định một hay nhiều người điều tra sự thật của phàn nàn. Người được phân công điều tra phải đảm bảo không có mâu thuẫn liên quan đến vấn đề phàn nàn. Trong quá trình điều tra, có thể gặp gỡ với các bên liên quan để xác minh các thông tin cần thiết liên quan đến khiếu nại, nếu cần.

Mọi thông tin điều tra được ghi nhận trong biểu mẫu “theo dõi giải quyết phàn nàn” AF 02.01.

4.3 Xử lý phàn nàn

Nếu phàn nàn là chính xác, người được phân công hoặc nhóm được phân công điều tra, phân tích nguyên nhân của phàn nàn sẽ thực hiện hành động khắc phục/ phòng ngừa.

Trong quá trình xử lý phàn nàn, các hành động khắc phục/ phòng ngừa (nếu yêu cầu) được thực hiện theo “thủ tục Hành động khắc phục/ phòng

a decision of the accredited body then the complaints will be sent to the BoA.

On receiving information of complaints, office staff should take notes completely in the form "Complaint solving" AF 02.01 and report to BoA Director.

After receiving complaint, within 1 week, the Director of BoA should have official notification to body having complaint, clearly, point out steps of solving complaint and expected time for it.

4.2 Investigating complaint

Every complaint should be solved by BoA Director. Depending on the case and the problem, Director will appoint one or more persons to investigate the allegations made. The investigator selected shall not have a conflict of interest involving the complaint. When necessary, it may be meeting with related bodies to verifying indispensable informations relating to the complaints.

Every investigated informations shall be recorded in the form “Complaint solving” AF 02.01.

4.3 Dealing with complaint

If the complaint is correct, assigned person/assigned group will determine root cause of complaint after that they will take a corective action/ preventive action.

In the dealing with complaint, the corective action/ preventive action shall be conducted according to Corrective action/ preventive action procedure” AP

ngừa” AP 06 và ghi nhận trong biểu mẫu trong biểu mẫu “Theo dõi giải quyết phản nàn” AF 02.01.

Giám đốc Văn phòng công nhận chất lượng sẽ kiểm tra, xác nhận việc xử lý phản nàn và ghi nhận trong biểu mẫu “Theo dõi giải quyết phản nàn” AF 02.01.

Trong trường hợp không đạt yêu cầu, Giám đốc Văn phòng công nhận sẽ đề nghị thực hiện lại công việc.

4.3 Trả lời phản nàn

Văn phòng công nhận chất lượng phải có trả lời phản nàn trong thời gian 1 tháng kể từ ngày nhận được phản nàn của khách hàng. Hình thức trả lời tương ứng vào cách thức phản nàn của khách hàng.

Đối với phản nàn bằng văn bản, người được phân công làm công văn trả lời, trình giám đốc phê duyệt, sau đó chuyển bộ phận hỗ trợ để gửi cho khách hàng.

5. Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng

AF 02.01 Theo dõi giải quyết phản nàn

6. Hồ sơ

Các tài liệu liên quan đến quá trình tiếp nhận, điều tra, xử lý phản nàn được lập thành hồ sơ và báo cáo trong phiên họp thường niên của Ban tư vấn hoạt động công nhận

06 and recored in in the "Complaint solving" AF 02.01.

Director of BoA will review, approve the complaints and record in the "Complaint solving" AF 02.01.

In case of unsatisfactory, Director's BoA will require take futher corrective action.

4.3 Responding complaint

BoA should have feedback to written within 1 month from the date of receiving complaint of customer. A responding method will be corrsponding to receiving the copmlaint of a customer.

For written complain, a appointed person makes a document, Director signs and pass on supporting sector to send customer.

5. Form

AF 02.01 Complaint solving

6. Record

Every complaints and complaint solution, related documents is recorded, and kept in Complaint/ Appeal record and reported on annually meeting of The Advisory Board.