

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ PROCEDURE OF HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS	Mã số : QP03- GQKNKN
		Lần ban hành: 02
		Ngày hiệu lực: 31/03/2025
		Số trang: 06

LỊCH SỬ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU
HISTORY OF REVISION

Số hiệu chỉnh Rev. No	Nội dung thay đổi Description of Change	Ngày áp dụng Date of Implementation	Phê duyệt Approved by
02	Thay đổi logo Công ty	31/03/2025	Phan Phi Sơn

<u>Biên soạn:</u>	<u>Phê duyệt:</u> Phan Phi Sơn
-------------------	--

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ PROCEDURE OF HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS	Mã số : QP03- GQKNKN
		Lần ban hành: 02
		Ngày hiệu lực: 31/03/2025
		Số trang: 06

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này được xây dựng nhằm quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết cũng như ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại các khiếu nại, kháng nghị của khách hàng và các bên liên quan trong các hoạt động cung cấp dịch vụ của SAINCO một cách nhanh chóng, khách quan, đúng đắn và đảm bảo thỏa mãn nhu cầu khách hàng.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho quá trình giải quyết ý kiến từ khách hàng và các bên liên quan về hoạt động chứng nhận và các dịch vụ liên quan trực tiếp đến chứng nhận thực hiện bởi công ty SAINCO.

III. NỘI DUNG

1. Các nguyên tắc giải quyết khiếu nại, kháng nghị

Người tham gia giải quyết khiếu nại, kháng nghị của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

- Công khai, minh bạch: các thông tin của SAINCO về việc cung cấp dịch vụ phải đảm bảo công khai, minh bạch với khách hàng để khách hàng có thể tiếp cận được các quá trình cung cấp dịch vụ đó.
- SAINCO phải xác định, cùng với khách hàng và bên khiếu nại/ kháng nghị, xem có công khai vấn đề khiếu nại/ kháng nghị và việc giải quyết khiếu nại/ kháng nghị hay không, nếu có thì ở mức độ nào.
- Dễ tiếp cận: các thông tin về giải quyết khiếu nại/ kháng nghị của SAINCO phải đảm bảo dễ hiểu và dễ tiếp cận
- Tính kịp thời: đảm bảo cung cấp kịp thời cho cá nhân/ tổ chức khiếu nại/ kháng nghị các thông tin về việc tiếp nhận khiếu nại/ kháng nghị, trách nhiệm và tiến độ giải quyết khiếu nại/ kháng nghị.
- Khách quan: đảm bảo giải quyết các khiếu nại/ kháng nghị một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử, không liên quan đến việc khiếu nại, kháng nghị của khách hàng.

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ PROCEDURE OF HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS	Mã số : QP03-GQKNKN
		Lần ban hành: 02
		Ngày hiệu lực: 31/03/2025
		Số trang: 06

- Chi phí: cá nhân/ tổ chức khiếu nại/ kháng nghị không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện và giải quyết các khiếu nại/ kháng nghị.
- Quá trình tiếp nhận, giải quyết phải thân thiện, hoà nhã, thiện chí, tạo điều kiện thuận tiện cho khách hàng và không ngừng cải tiến nhằm hoàn thiện hoạt động cung ứng dịch vụ.
- Tinh thần giải quyết kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp: chia sẻ, thương lượng, hoà giải, hợp tác và hạn chế tối đa thiệt hại về tinh thần và vật chất của các bên liên quan.
- Quyết định được truyền đạt cho bên khiếu nại phải do (những) người trước đó không liên quan đến vấn đề khiếu nại đưa ra hoặc xem xét và phê chuẩn

2. Trình tự tiếp nhận, xem xét và giải quyết

- Khi nhận được văn bản kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp từ cá nhân/tổ chức bên ngoài, cán bộ tiếp nhận cập nhật vào *Sổ theo dõi giải quyết ý kiến* QP03-02, báo cáo Lãnh đạo Công ty.
- Tùy thuộc vào mức độ, nội dung vấn đề và trách nhiệm-quyền hạn, Lãnh đạo Công ty phân công cán bộ xem xét, xác minh, thẩm tra và báo cáo kết quả (kèm theo các bằng chứng thu thập được).
- Sau khi xác minh và thẩm tra đầy đủ, cán bộ được phân công dự thảo văn bản trả lời, trình Lãnh đạo Công ty soát xét, Lãnh đạo Công ty/người được uỷ quyền phê duyệt và chuyển văn thư để gửi cho tổ chức/cá nhân kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp;
- Cán bộ được phân công có trách nhiệm theo dõi sự chấp nhận của đối tượng kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp. Nếu không nhận được sự chấp thuận, cán bộ được phân công báo cáo Lãnh đạo Công ty. Tùy thuộc vào vấn đề không chấp thuận, Lãnh đạo Công ty/Người được uỷ quyền để giải quyết bổ sung (nếu cần). Quyết định của Lãnh đạo Công ty là ý kiến cao nhất và là cuối cùng khi giải quyết kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp đối với hoạt động đánh giá chứng nhận sản phẩm.
- Thời gian giải quyết phải nhanh chóng, không quá 30 ngày kể từ ngày nhận đơn kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp.
- Nếu tổ chức/cá nhân kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp không chấp nhận, có thể thực hiện quyền kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp đến các cơ quan có thẩm quyền theo Pháp luật.

3. Hành động khắc phục, phòng ngừa

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ PROCEDURE OF HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS	Mã số : QP03- GQKNKN
		Lần ban hành: 02
		Ngày hiệu lực: 31/03/2025
		Số trang: 06

- Khi giải quyết kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp, Lãnh đạo Công ty có trách nhiệm xem xét đề yêu cầu thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa kịp thời nhằm tránh tái diễn và/hoặc ngăn chặn sự việc tiềm ẩn có thể xảy ra.
- Việc thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa tuân theo Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp – hành động khắc phục, phòng ngừa

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ PROCEDURE OF HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS	Mã số : QP03- GQKNKN
		Lần ban hành: 02
		Ngày hiệu lực: 31/03/2025
		Số trang: 06

IV. BẢO MẬT

Mọi cán bộ, nhân viên trong SAINCO có trách nhiệm bảo mật các thông tin liên quan đến khiếu nại, kháng nghị trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của cá nhân/ tổ chức khiếu nại/ kháng nghị.

V. HỒ SƠ

STT	Hồ sơ	Mã hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu tiếp nhận và xử lý khiếu nại/ kháng nghị	QP03-01	Văn phòng	3 năm
2	Sổ theo dõi tiếp nhận và xử lý khiếu nại/ kháng nghị	QP03-02	Văn phòng	3 năm