

1. Tài liệu viện dẫn

- [1] 1-2017-ST-ISO17025 - Yêu cầu chung về năng lực các phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn
- [2] 3-2015-TCVN-ISO9000 - Cơ sở & từ vựng hệ thống quản lý chất lượng
- [3] 4-2016-ST-ISO17034 - Yêu cầu chung về năng lực của nhà sản xuất mẫu chuẩn
- [4] 5-2010-ST-ISO17043 - Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu chung đối với thử nghiệm thành thạo
- [5] A00-01, Quy trình kiểm soát tài liệu
- [6] A00-06, Quy trình hành động khắc phục

2. Phạm vi và Mục đích

- 2.1.** Quy định trình tự giải quyết khiếu nại, phàn nàn nhằm nâng cao dịch vụ của AoV, đảm bảo thỏa mãn nhu cầu chính đáng của khách hàng.
- 2.2.** Quy trình này áp dụng cho toàn AoV cho việc giải quyết các khiếu nại, phàn nàn.

3. Viết tắt và Định nghĩa

3.1. Định nghĩa

3.1.1. Khiếu nại: Là yêu cầu do KH nêu ra đối với kết quả liên quan đến việc cung cấp dịch vụ của AoV hay chính quá trình xử lý khiếu nại của AoV với mong muốn được xem xét lại.

3.1.2. Phàn nàn: Là hình thức diễn đạt sự không hài lòng, hoặc một đề nghị khác (khác với khiếu nại), của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với AoV liên quan đến hoạt động của tổ chức/cơ quan đó với mong muốn được đáp lại.

1. References

- [1] 1-2017-ST-ISO17025 - General requirements for the competence of testing and calibration laboratories
- [2] 3-2015-TCVN-ISO9000 - Quality management systems - Fundamentals and vocabulary
- [3] 4-2016-ST-ISO17034 - General requirements for the competence of reference material producers
- [4] 5-2010-ST-ISO17043 - Conformity assessment - General requirements for proficiency testing
- [5] A00-01, Document control procedure
- [6] A00-06, CORRECTIVE ACTION PROCEDURE

2. Purpose and Scope

- 2.1.** Regulating orders handling complaints, appeals to improve service quality of AoV, increasing the legitimate satisfaction of customers.
- 2.2.** Applying for all AoV's employees in handling complaints and appeals.

3. Definitions and Abbreviations

3.1. Definitions

3.1.1. Appeals: Requests made by customers related to service provision of AoV or complaints-handling process of AoV itself, where a re-consideration is expected.

3.1.2. Complaints: The expression of dissatisfaction or other requests (not appeals), of an individual or organisation made to AoV related to its operation, where a response is expected.

Chú thích: Phàn nàn có thể là sự bày tỏ không hài lòng của KH về giá dịch vụ, thời gian cung cấp dịch vụ mà AoV cam kết,...

Note: Complaints may be the expression of customers' dissatisfaction about service price, service supplying time that is committed by AoV...

3.2. Viết tắt

- KN: Khiếu nại.
- PN: Phàn nàn.

3.2. Abbreviations

- KN: Appeals.
- PN: Complaints.

4. Nội dung

4. Contents

4.1. Các nguyên tắc giải quyết khiếu nại/ phàn nàn

Người tham gia giải quyết KN/PN của KH phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

4.1. Rules of handling Complaints/ Appeals

People involving handling complaints/ appeals of customers shall apply following rules:

4.1.1. Công khai, minh bạch

4.1.1.1. Các thông tin của AoV về việc cung cấp dịch vụ phải đảm bảo công khai, minh bạch để KH có thể tiếp cận được các quá trình cung cấp dịch vụ đó.

4.1.1. Publicity and transparency

4.1.1.1. AoV's information about service provision shall be public and transparent to customer so that they can access to service provision process.

4.1.1.2. AoV phải xác định, cùng với KH xem có công khai vấn đề KN và việc giải quyết KN hay không và nếu có thì ở mức độ nào.

4.1.1.2. AoV shall determine, with customers, whether the subject being appeal and its resolution shall be made public and to what extent .

4.1.2. Dễ tiếp cận

Các thông tin về giải quyết KN/PN của AoV phải đảm bảo rõ ràng và dễ tiếp cận.

4.1.2. Accessibility

Information about complaints/ appeals resolution shall be clear and accessible.

4.1.3. Tính kịp thời

Đảm bảo cung cấp kịp thời cho cá nhân/tổ chức KN/PN các thông tin về việc tiếp nhận KN/PN, trách nhiệm và tiến độ giải quyết KN.

4.1.3. Promptness

Ensuring that information about complaints/ appeals's receipt and resolution progress is timely provided.

4.1.4. Khách quan

Đảm bảo giải quyết các KN/ PN một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử.

4.1.4. Objectivity

Ensuring that complaints/ appeals resolution is unbiased, objective and unprejudiced.

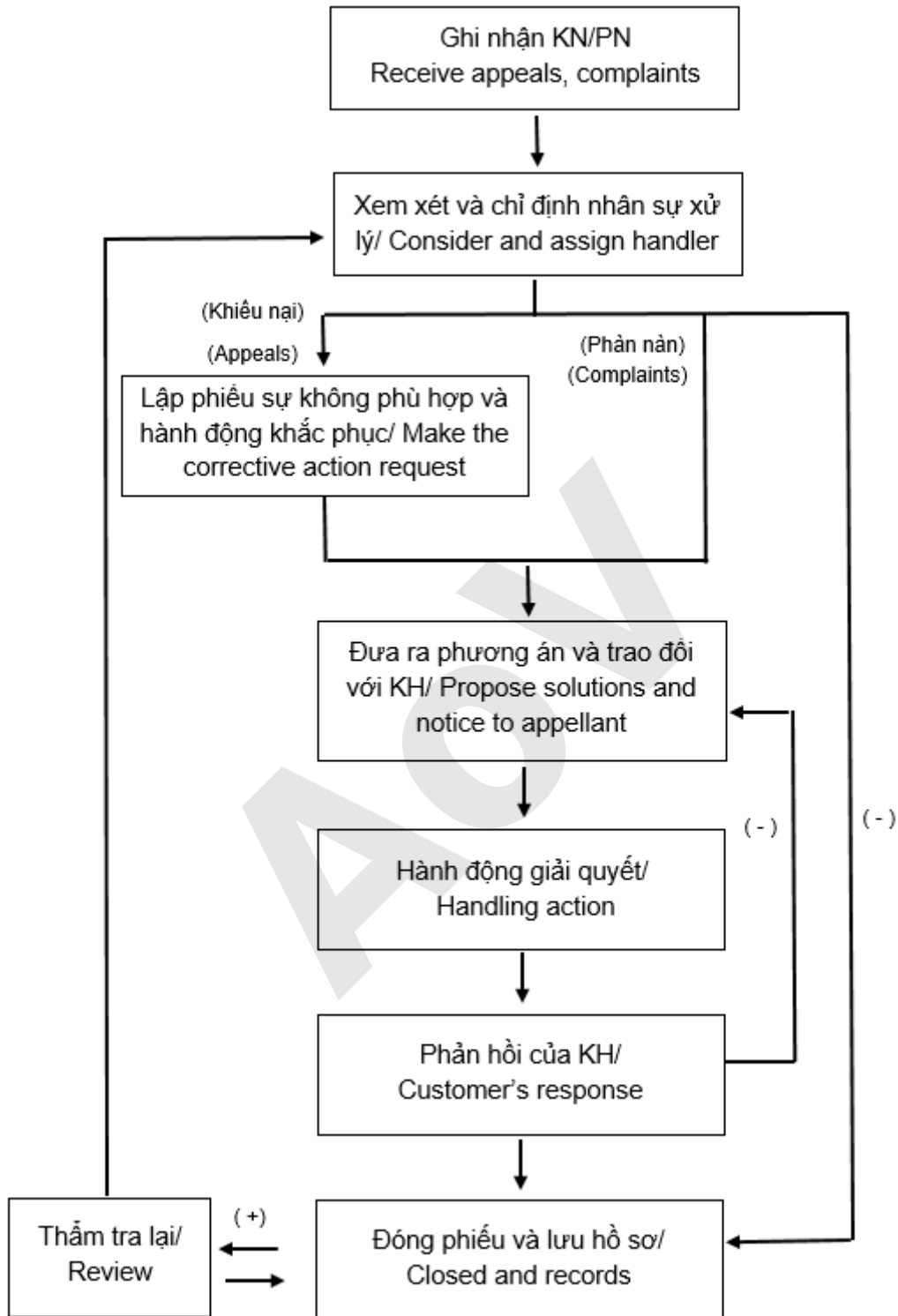
4.1.5. Chi phí

Người KN/PN không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện và giải quyết các KN/PN

4.1.5. Fee

Complainants/Appellants shall not pay any fee for making and handling complaints/ appeals.

4.2. Lưu đồ/ Flowchart



4.3. Mô tả chi tiết

4.3.1. Ghi nhận KN/ PN

4.3.1.1. Khi nhận được bất kỳ KN/PN qua email, điện thoại,... nhân sự phải phản hồi đã tiếp nhận thông tin tới bên KN/ PN ngay khi có thể.

4.3.1.2. KN/ PN phải được ghi nhận vào Nhật ký khách hàng, phân loại, và lập phiếu giải quyết KN/PN trên phần mềm AoV. Khách hàng cũng có thể trực tiếp mở phiếu KN/PN từ tài khoản khách hàng.

4.3.1.3. Phiếu giải quyết KN/PN được phải bao gồm các thông tin về người KN/PN, nội dung KN/PN, nhân sự xử lý, HĐKP đề xuất, thời hạn thực hiện đề xuất, phê duyệt của người có thẩm quyền và được cấp số phiếu tự động.

4.3.2. Xem xét và chỉ định nhân sự xử lý

4.3.2.1. Phiếu giải quyết KN/PN sau khi được lập sẽ được chuyển tới PTH và ban lãnh đạo. Ban lãnh đạo làm việc với TBP liên quan để chỉ định nhân sự xử lý.

4.3.2.2. Các cá nhân tham gia xem xét, giải quyết KN/ PN được lựa chọn sao cho:

- Không có xung đột lợi ích với bên KN/ PN, không liên quan tới các hoạt động của KH đưa ra KN/ PN;
- Không làm việc cho bên KN/ PN trong vòng 02 năm kể từ ngày KN/ PN.

4.3. Detailed description

4.3.1. Receive appeals/ complaints

4.3.1.1. When receiving information about appeals/ complaints via email, phones...Aov staff shall send response to the complainants/ appellants as soon as possible.

4.3.1.2. Appeals/ complaints must be recorded on Customer diary, classified and had a Appeals, complaints receipt and handling form on AoV software. Customers can also directly open Appeals, complaints receipt and handling form from customer accounts.

4.3.1.3. The appeals, complaints receipt and handling form must include information about the complainant/ appeallant, the content of the complaints/ appeals, handling personnel, proposed corrective action, proposed implementation time limit, approved by authorized person and automatic number.

4.3.2. Consider and assign handler

4.3.2.1. Appeals, complaints receipt and handling form is transfered to general department and Board of Director. Board of Director works with Head of related departments to assign handlers.

4.3.2.2. People involving handling complaints/ appeals shall be selected as following:

- There is no conflict of interest with complainants/ appeals no related activities with complaints/appeals;
- Not working for complainants within 02 years since the date of complaints/ appeals.

4.3.3. Giải quyết KN/ PN**4.3.3.1. Giải quyết phàn nàn**

Nhân sự xử lý xác định nguyên nhân và đưa ra hướng giải quyết tối đa là 03 ngày.

Tùy vào mức độ ảnh hưởng của PN hoặc các PN có nội dung lặp lại nhiều lần và mang tính hệ thống phòng ban liên quan tiến hành mở Phiếu yêu cầu hành động khắc phục để điều tra nguyên nhân và đưa ra đề xuất khắc phục theo Quy trình hành động khắc phục (A00-06).

4.3.3.2. Giải quyết khiếu nại

Nhân sự xử lý xác định nguyên nhân và đưa ra hướng giải quyết tối đa là 03 ngày.

Chậm nhất 05 ngày làm việc từ ngày nhận được KN, PTH làm thông báo tới bên KN về kế hoạch giải quyết và giải quyết trong thời gian tối đa là 20 ngày.

Nhân sự xử lý tiến hành mở Phiếu yêu cầu hành động khắc phục trên phần mềm AoV, xác định nguyên nhân và đưa ra các đề xuất hành động giải quyết và thực hiện. Kết quả KN đã được TBP phê duyệt chuyển đến PTH. PTH phản hồi thông tin cho khách hàng bằng văn bản.

Trường hợp ngoại lệ phải xin ý kiến trực tiếp GD/NĐUQ. Nhân sự xử lý được phân công xử lý KN chuyển kết quả thực hiện về PTH để phản hồi tới khách hàng.

4.3.3. Handling appeals/ complaints**4.3.3.1. Handling complaints**

Handlers shall determine causes and propose solutions within 03 days.

Depending on the influence level of complaints or the repetitiveness and systematicity of complaints, related department shall make Corrective action request to identify causes and propose corrective actions as Corrective action procedure (A00-06).

4.3.3.2. Handling appeals

Handlers shall determine causes and propose solutions within 03 days.

Within 05 working days since receiving appeals, general department shall send notice about solution plan to appellants and shall handle appeals within 20 days.

Handler make Corrective action request on AoV software, identifies causes, proposes solutions and solutes then send to head of department for the approval. Approved results shall be sent to general department. General department shall give response to customers in document.

Exceptional cases shall be directly get opinion from Director/ Authorized. Handler shall sent handling results to general department to respond to customers.

4.3.4. Phản hồi khách hàng và đóng phiếu

4.3.4.1. Sau khi khách hàng phản hồi chấp nhận cách xử lý của AoV hoặc trong vòng 10 ngày kể từ khi AoV gửi kết quả xử lý mà khách hàng không có phản hồi thì nhân sự phụ trách đóng KN.

4.3.4.2. Trường hợp khách hàng vẫn chưa đồng ý các giải pháp từ AoV thì sẽ tiến hành xem xét mở lại phiếu KN, và thực hiện theo mục 4.3.3. Số lần lặp lại không quá 03 lần.

4.3.5. Thẩm tra và lưu hồ sơ

Ban Lãnh đạo có quyền thẩm tra hồ sơ giải quyết KN/PN. Trong trường hợp không đồng ý với cách giải quyết đó, Ban Giám đốc xem xét và chỉ định nhân sự thực hiện giải quyết lại KN/PN.

Lưu lại toàn bộ hồ sơ.

Phàn nàn và khiếu nại được coi là cơ hội cải tiến. Các thông tin thu được từ các phàn nàn, khiếu nại của khách hàng phải được xem xét trong các buổi họp giao ban, cuộc họp xem xét lãnh đạo hàng năm.

Trước ngày 15/12 hằng năm, phòng tổng hợp lập báo cáo tổng kết phiếu KN/PN trình lãnh đạo.

5. Trách nhiệm, đào tạo và nhận thức

4.3.4. The customers response and close

4.3.4.1. The assigned person close appeals after getting acceptance of solution from customers or after 10 days since sending solution date without response from customers.

4.3.4.2. In case that customers do not agree with solutions from AoV, Aov shall consider to open appeals and follow 4.3.3. The repetitiveness shall not be over 03 times.

4.3.5. Review and archive

The Board of Directors has the right to review appeal records. In case of disagreement with that resolution, the Board of Directors considers and appoints personnel to re-settle.

Archive all related documents.

Complaints and appeals are considered opportunities for improvement. Information obtained from customer complaints and appeals must be reviewed during annual briefings and leadership review meetings.

Before 15th December every year, PTH will make a summary report of the complaints, appeals receipt and handling form to submit to the leadership.

5. Responsibility, training and awareness

5.1. Tất cả nhân viên của AoV có trách nhiệm thấu hiểu và tuân thủ quy trình này.

5.2. GD/ NĐUQ có trách nhiệm đào tạo các nhân viên thực hiện đúng quy trình này.

5.3. Trưởng bộ phận có trách nhiệm giám sát nhân viên thực hiện đúng quy trình này.

6. Hồ sơ lưu

7. Sự bảo mật

Không.

8. Phụ lục

8.1. Phụ lục 1: Hướng dẫn cập nhật và quản lý khiếu nại/ phàn nàn trên phần mềm AoV

8.1.1. Ghi nhận KN/PN

- KN/ PN được ghi nhận từ khách hàng phản hồi trực tiếp trên web AoV.

- KN/ PN được ghi nhận từ khách hàng phản hồi qua email, điện thoại,... được nhân viên AoV nhập vào nhật ký khách hàng và phân loại.

5.1. All employees of AoV take responsibilities to understand and follow this procedure.

5.2. GD/NĐUQ takes responsibilities for training all employees to follow this procedure.

5.3. Heads of department take responsibilities for monitoring this procedure implementation.

6. Records

7. Confidentiality

None.

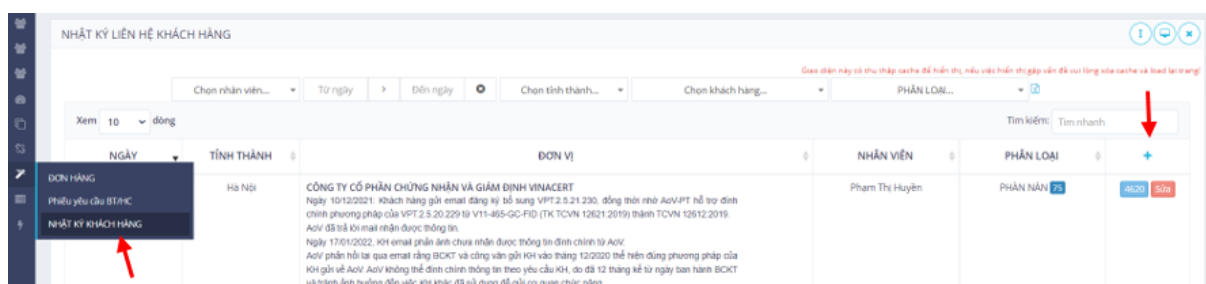
8. Annex

8.1. Annex 1. Guide for updating and managing complainants/ appeals on AoV Software

8.1.1. Receipt complaints/ appeals

- Complaints/ appeals are received from customers who respond directly on the AoV web.

- Complaints/ appeals from customer feedback via email, phone,... are inputted into Customer diary by AoV staff and classified.



THÔNG TIN TRAO ĐỔI

Chỉ âm | Tạm dừng | Kết thúc

KHÁCH HÀNG * A0000 CÔNG TY TNHH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG VIỆT NAM

PHẢN LOẠI * Trao đổi thông tin
 Trao đổi thông tin
 Phản nàn
 Khiếu nại

Source | Font | Size | ?

LUU VÀ THÊM MỚI (Ctrl+Enter)

Ứng với mỗi KN/PN được ghi nhận, nhân sự lập phiếu KN/PN. Trên thông tin phiếu KN/PN có thể hiện việc trích dẫn nội dung từ NKKH.

For each complaint/ appeal recorded, the staff makes a questionnaire. On the information of the complaints/ appeals sheet, it is possible to quote the content from the customer dairy.

NHẬT KÝ LIÊN HỆ KHÁCH HÀNG

Chọn nhân viên... | Từ ngày > | Đến ngày | Chọn tỉnh thành... | Chọn khách hàng... | PHẢN LOẠI... | Tìm kiếm: Tim nhanh

NGÀY	TỈNH THÀNH	ĐƠN VỊ	NHÂN VIÊN	PHẢN LOẠI
2022-01-19 08:40:26	Hà Nội	CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG NHẬN VÀ GIÁM ĐỊNH VINACERT Ngày 10/12/2021: Khách hàng gửi email đăng ký bổ sung VPT.2.5.21.230, đồng thời nhờ AOV-PT hỗ trợ định chính phương pháp của VPT.2.5.20.229 từ V11-465-GC-FID (TK.TCVN 12621.2019) thành TCVN 12612.2019. Aov đã trả lời mail nhận được thông tin. Ngày 17/01/2022, KH email phản ánh chưa nhận được thông tin định chính từ Aov. Aov phản hồi lại qua email rằng BCKT và công văn gửi KH vào tháng 12/2020 thể hiện đúng phương pháp của	Phạm Thị Huyền	PHẢN NÀN 4 Lập phiếu PHẢN NÀN

CẬP NHẬT CÔNG VIỆC PHẠM THỊ HUYỀN

PHẢN LOẠI CÔNG VIỆC: Giải quyết khiếu nại/ phản nàn | Appeals, complaints receipt and handling form

MÔ TẢ

Phiếu tiếp nhận và xử lý KHIẾU NẠI [NKKH3228]

HỒ SƠ CÔNG VIỆC [xem phiếu](#)

+ Tạo hồ sơ mới

LUU DỮ LIỆU

Chọn Tạo hồ sơ rồi nhập các thông tin liên quan đến KN/PN.

Create the record and enter related information.

HỒ SƠ CÔNG VIỆC [Xem phiếu](#)

1 Khách hàng XYZ 0911992390 Qua hotline PTD Khách hàng XYZ phản hồi về việc mẫu chương trình VPT... khi nhận được bị đổ ra ngoài. 13/03/2022

[+Tạo hồ sơ mới](#)

Thông tin nhận khiếu nại - phản nản/ Receive complaint - appeals
 Người/ tổ chức khiếu nại-phản nản/ Name of person/company Khách hàng XYZ

Thông tin liên hệ/ Contact 0911992390

Hình thức nhận thông tin (trực tiếp, email, điện thoại...)/ Received info via Qua hotline PTD

Ngày nhận/ Receive date 13/03/2022

Nội dung khiếu nại - phản nản/ Reason of complaint- appeals

Khách hàng XYZ phản hồi về việc mẫu chương trình VPT... khi nhận được bị đổ ra ngoài.

[LƯU DỮ LIỆU](#) [CHUYỂN DUYỆT](#)

Khách hàng cũng có thể trực tiếp mở phiếu KN/PN từ tài khoản khách hàng.

Customers can also directly open Appeals, complaints receipt and handling form from customer accounts.

03100010122-2 Bảo trì, hiệu chuẩn thiết bị 21/01/2022 21:32:31 Phòng hiệu chuẩn tiếp nhận 0 0 11 14 thiết bị

1-10 of 66 (filtered from 3,743 total entries)

[Hệ thống hỗ trợ khách hàng](#)
Support Center

[Gửi phiếu KHIẾU NẠI/ PHẢN NẢN](#)
Appeals, complaints receipt and handling form

Tháng 1 Tháng 2 Tháng 3 Tháng 4 Tháng 5 Tháng 6 Tháng 7 Tháng 8 Tháng 9 Tháng 10 Tháng 11 Tháng 12

[THEO DÕI SỰ DẪN KÈM TRẢ THIẾT BỊ](#)

8.1.2. Xem xét và chỉ định nhân sự xử lý

KN/PN được chuyển đến PTH và Ban lãnh đạo. Ban Giám đốc xem xét các KN/PN, xác định bộ phận liên quan và làm việc với TBP liên quan để chỉ định nhân sự xử lý.

8.1.2. Consider and assign handling personnel

Complaint/ appeal was transferred to the general department and the Board of Directors. Board of Director consider the complaint/ appeal, determining the relevant department and working with the head of relevant department to appoint handling personnel.

Chuyển nhân sự thực hiện/ Assign staff to perform: Phạm Thị Huyền

Đề xuất hành động thực hiện/ Action propose*

Số phiếu SKPH (nếu có)/ CAR number (if any)

Thời hạn dự kiến phản hồi thông tin/ Deadline feedback* dd/mm/yyyy

GHI CHÚ

Đóng phiếu

8.1.4. Ban Giám đốc thẩm tra

Trong trường hợp không đồng ý với cách giải quyết KN đã xử lý, Ban Giám đốc chỉ định nhân sự thực hiện để yêu cầu xử lý lại KN.

8.1.4. Board of Director review

In case of disagreement with the way the appeal has been handled, the Board of Directors appoints personnel to request the handling of the appeal again.

3. Chuyển nhân sự xử lý bởi [AoV-004] MAI THỊ THANH HỒNG lúc 12:41:47 23/04/2022

Đề xuất hành động thực hiện/ Action propose:

- Bằng chứng : Sai thông tin thang đo của máy đo pH
- Nguyên nhân: đây là máy đa chỉ tiêu, có thể khi nhập lại thông tin model thiết bị tự nhảy thông tin kỹ thuật lại.
- Sự khắc phục: chỉnh sửa đúng thông tin, trả lại GCN cho KH
- HDKP: anh Khởi đã khóa nhảy tự động đặc trưng kỹ thuật trên giao diện nhập thông tin thiết bị

4. Đóng phiếu/ Close bởi [AoV-027] Lê Thị Thu Hà lúc 15:58:32 27/04/2022

sau 26/6/21 không còn ghi nhận TH nào tự nhảy thông tin đặc trưng kỹ thuật

Lập phiếu không phù hợp

Chỉ định nhân viên thực hiện/ Assign staff to perform*

Chọn

GHI CHÚ

Source | B | I | U | S | x₂ | x² | Ω | | Styles | Size | A | A | | fx

Thẩm tra lại/ Review

8.1.5. Lập phiếu sự không phù hợp và hành động khắc phục

Nhân sự xử lý khiếu nại tiến hành lập phiếu sự không phù hợp và hành động khắc phục, và xử lý như một sự không phù hợp.

8.1.5. Make the corective action

The assigned person make the corrective action request and handle like a noncorrective work/ noncorretion.