

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG BÁCH KHOA

PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG, LAS-XD262

212B/34 Nguyễn Trãi, Phường Cầu Ông Lãnh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: 028.6278.0262 - Email: info@bcic.com.vn - Website: www.bcic.com.vn

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. TÀI LIỆU THAM KHẢO

ISO/IEC 17025.

2. PHẠM VI, MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết cũng như ngăn ngừa sự tái diễn các khiếu nại, phàn nàn của khách hàng liên quan đến hoạt động thí nghiệm của Công ty một cách nhanh chóng, khách quan, đúng đắn.

3. TRÁCH NHIỆM

Nhân viên phụ trách ISO, Trưởng phòng tư vấn cho Tổng Giám đốc Công ty quyết định các vấn đề khiếu nại, phàn nàn quan trọng.

- Phòng Thí nghiệm có trách nhiệm chủ trì và phối hợp với các phòng liên quan thực hiện các quyết định của Tổng Giám đốc Công ty.

- Các cá nhân liên quan đến phàn nàn, khiếu nại không được xử lý/giải quyết phàn nàn, khiếu nại.

4. NỘI DUNG

1. Khiếu nại: Là yêu cầu do khách hàng nêu ra đối với hoạt động thí nghiệm của Công ty để đề nghị xem xét lại kết quả thí nghiệm do Công ty đã cấp cho khách hàng của mình.

2. Phàn nàn: Hình thức diễn đạt sự không hài lòng (khác với khiếu nại) của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với Công ty liên quan đến hoạt động của tổ chức/cơ quan đó với mong muốn được đáp lại

3. Các nguyên tắc giải quyết phàn nàn, khiếu nại

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

Công khai, minh bạch: Các thông tin của Công ty về công tác thí nghiệm phải đảm bảo công khai, minh bạch với khách hàng để khách hàng có thể theo dõi, kiểm soát được các quá trình thí nghiệm đó.

Dễ tiếp cận: Các thông tin về giải quyết khiếu nại của Công ty phải đảm bảo dễ hiểu và dễ tiếp cận.

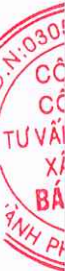
Tính kịp thời: Đảm bảo cung cấp kịp thời cho người/tổ chức khiếu nại các thông tin về việc tiếp nhận khiếu nại, trách nhiệm và tiến độ giải quyết khiếu nại.

Khách quan: Đảm bảo giải quyết các khiếu nại một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử.

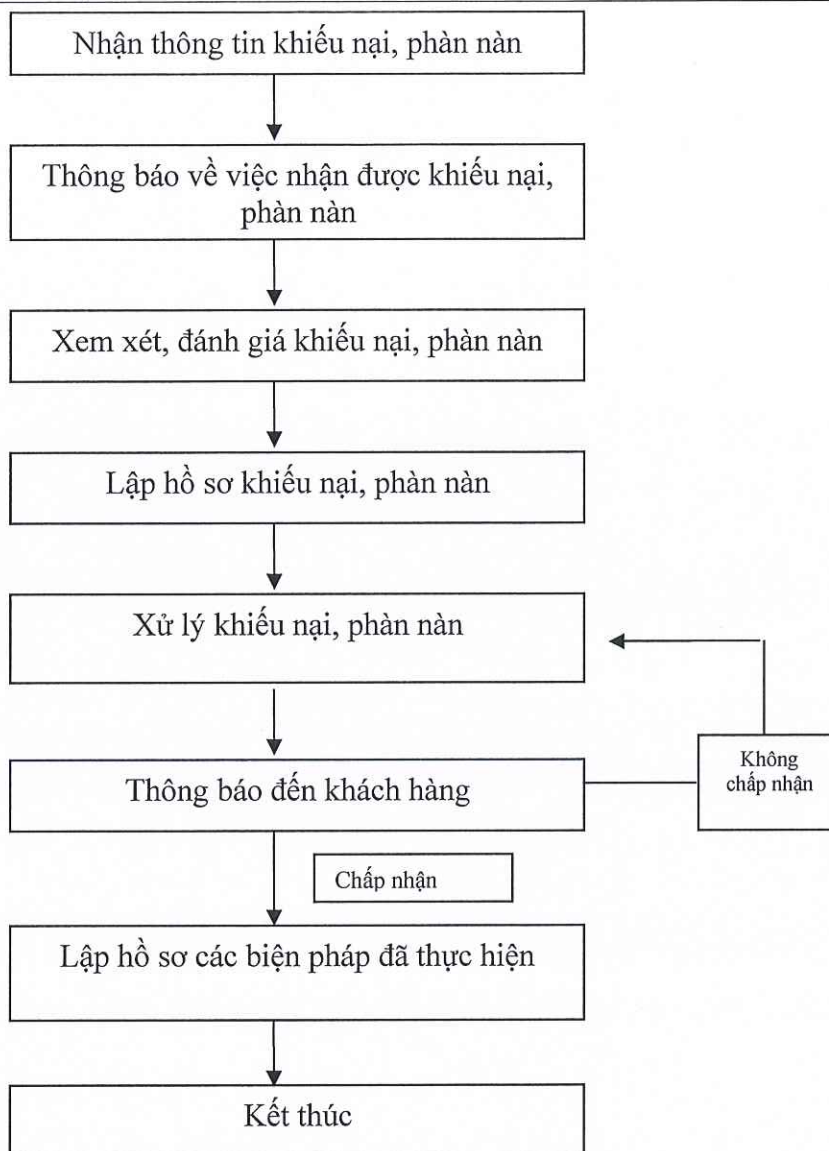
Chi phí: Người khiếu nại không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

4. Chính sách xử lý phàn nàn, khiếu nại của khách hàng

Công ty luôn tạo điều kiện để khách hàng có thể phản ánh và thiện chí trong việc giải quyết các phàn nàn, khiếu nại nhằm bảo đảm quyền lợi của khách hàng và không ngừng cải tiến để hoàn thiện hệ thống quản lý của hoạt động thí nghiệm.



5. Lưu đồ



Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại

Khiếu nại phải được gửi đến Công ty

Nhân viên tiếp nhận thông tin có trách nhiệm điền các thông tin về phản nàn, khiếu nại vào BM-QT-06-01

Bước 2: Thông báo về việc nhận được khiếu nại

Khi Nhân viên nhận được phản nàn, khiếu nại, phải thông báo ngay cho người/tổ chức phản nàn, khiếu nại biết về việc phản nàn, khiếu nại đã được tiếp nhận bằng các cách: Gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc fax. Thời gian thông báo cho người/tổ chức phản nàn, khiếu nại không quá 1 tuần sau khi nhận được phản nàn, khiếu nại.

Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ khiếu nại

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

Phòng Thí nghiệm chịu trách nhiệm chủ trì giải quyết các phản nàn, khiếu nại dưới sự phân công của Tổng Giám đốc Công ty sau khi đã có sự tư vấn của cán bộ quản lý kỹ

thuật, Trưởng phòng sau đó xác định và phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình xử lý phản nàn, khiếu nại tại các phòng.

Lưu ý: Các cá nhân tham gia xem xét, giải quyết khiếu nại được lựa chọn sao cho không xung đột lợi ích với khách hàng. Các cá nhân này được chịu áp lực tài chính thương mại hay có quan hệ đặc biệt với khách hàng đưa ra khiếu nại. Các cá nhân xem xét và đưa ra quyết định về khiếu nại phải là cá nhân không liên quan đến hoạt động của khách hàng đưa ra khiếu nại

Bước 4: Tập hợp và lập hồ sơ phản nàn, khiếu nại

Phòng Thí nghiệm phải lập hồ sơ phản nàn, khiếu nại cùng với các thông tin hỗ trợ và có dấu hiệu nhận biết hồ sơ theo hồ sơ dự án.

Bước 5: Xử lý phản nàn, khiếu nại

Các trưởng bộ phận sau khi nhận được quyết định của Tổng Giám đốc về việc xử lý phản nàn, khiếu nại của khách hàng cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến phản nàn, khiếu nại, nguyên nhân phản nàn, khiếu nại, chỉ định nhân viên thực hiện giải quyết trong vòng 10 ngày làm việc.

Phòng Thí nghiệm có nhiệm vụ thu nhận kết quả giải quyết phản nàn, khiếu nại của các phòng và báo cáo lên Tổng Giám đốc Công ty.

Bước 6: Thông báo đến khách hàng

Nhân viên của Văn phòng thông báo cho khách hàng biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến phản nàn, khiếu nại.

Nếu người phản nàn, khiếu nại từ chối quyết định hoặc hành động đã được đưa ra thì các phòng liên quan phải có các hình thức giải quyết khác và Trưởng phòng phải thông báo cho người phản nàn, khiếu nại biết về sự thay đổi này. Đồng thời phòng Thí nghiệm lập hồ sơ về trường hợp đó. Trưởng phòng cần có biện pháp giám sát tiếp đối với quá trình xử lý phản nàn, khiếu nại cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn người phản nàn, khiếu nại.

Phản nàn, khiếu nại cần được trả lời trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được phản nàn, khiếu nại. Trường hợp ngoại lệ, Trưởng phòng xin ý kiến Tổng Giám đốc Công ty quyết định thời hạn giải quyết.

Bước 7: Lập hồ sơ các biện pháp đã thực hiện

Khi người phản nàn, khiếu nại nhận được thông báo, nếu chấp nhận các quyết định và hành động đưa ra thì Trưởng phòng thông báo đến phòng liên quan thực hiện quyết định và lưu hồ sơ. Kết thúc quá trình phản nàn, khiếu nại. Quá trình giải quyết phản nàn, khiếu nại và cập nhật vào BM-QT-06-02: Sổ theo dõi khiếu nại, phản nàn.

5. HỒ SƠ

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Thông tin phản nàn, khiếu nại của KH	BM-QT-06-01	Phòng	3 năm
2	Sổ theo dõi phản nàn, khiếu nại	BM-QT-06-02	Thí nghiệm	3 năm

6. PHỤ LỤC

71
T
H
A
M
D
U
N
K
H
H
O

**THÔNG TIN KHIẾU NẠI, PHẢN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG/
CUSTOMER APPEALS RECORD**

Thông tin về khách hàng/Client information

Đính kèm bản photo của đơn khiếu nại, phản nàn (nếu có)/(Attach copy of correspondence if appropriate)

Tên công ty company name: _____

Số ĐT/Telephone number: _____ Số Fax/Fax number: _____

Người nêu khiếu nại, phản nàn /Person originating complaint: _____

Nguyên nhân khiếu nại, phản nàn/Nature of complaint:

Khiếu nại, phản nàn /Appeal against

- Thái độ của nhân viên
- Kết quả không chính xác
- Các nguyên do khác _____

Nội dung khiếu nại, phản nàn/Details of complaint:

Đánh giá sơ bộ của Nhân viên tiếp nhận khiếu nại, phản nàn/Initial action:

Tên nhân viên nhận khiếu nại, phàn nàn từ khách hàng/ individual receiving complaint:

Ngày/date: _____ giờ/time: _____

Đề xuất giải quyết khiếu nại, phàn nàn của phòng:

Quyết định của Giám đốc Công ty về việc giải quyết khiếu nại, phàn nàn/decision of complaint:

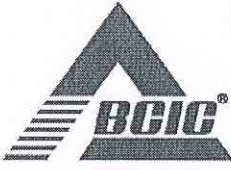
Hiệu lực của phương án/effectiveness of resolution:

Ngày giải quyết xong khiếu nại, phàn nàn/Date resolved satisfactorily: _____

Ký xác nhận của Giám đốc/Signed manager of certification: _____

Số khiếu nại, phàn nàn/appeal number:

Nhân viên tiếp nhận thông tin khiếu nại, phàn nàn



CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG BÁCH KHOA
PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG, LAS-XD262

212B/34 Nguyễn Trãi, Phường Cầu Ông Lãnh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: 028.6278.0262 - Email: info@bcic.com.vn - Website: www.bcic.com.vn

PHIẾU THU THẬP Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Nhằm nâng cao hoạt động thí nghiệm của Công ty, Xin quý vị dành một chút thời gian điền đầy đủ, chính xác các ý kiến đóng góp của mình vào phiếu thu thập ý kiến dưới đây:

Tên đơn vị:Ngày trả lời:Điện thoại:

Xin Quý vị góp ý, nhận xét về các điểm sau:

1. Điều kiện cơ sở vật chất của Công ty phục vụ đối với quý khách hàng là:

Tốt

Bình thường

Kém

2. Thái độ, sự nhiệt tình của nhân viên Công ty đối với khách hàng

Tốt

Bình thường

Kém

3. Đánh giá về tay nghề và kiến thức của thí nghiệm viên của Công ty:

Thành thạo

Bình thường

Không thành thạo

4. Khả năng đáp ứng yêu cầu thí nghiệm theo yêu cầu của khách hàng là:

Đáp ứng yêu cầu

Chưa đáp ứng yêu cầu

5. Đánh giá của khách hàng về thiết bị thí nghiệm của Công ty:

Tốt

Bình thường

Kém

6. Đánh giá về kết quả thí nghiệm do Công ty cung cấp:

Rõ ràng và phù hợp

Chưa rõ ràng và phù hợp

7. Thời gian trả kết quả thí nghiệm có đáp ứng yêu cầu:

Đáp ứng

Chưa đáp ứng

8. Kết quả phục vụ làm khách hàng:

Hải lòng

Chưa hải lòng

9. Ý kiến khác:

.....
.....

XIN CẢM ƠN !