



**VĂN PHÒNG CÔNG NHẬN CHẤT LƯỢNG**  
*Bureau of Accreditation (BoA)*

**THỦ TỤC KHIẾU NẠI**

***COMPLAINTS***

**Mã số/Code: AP 02**

**Lần ban hành/Issued number: 6.11**

**Ngày ban hành/ Issued date: 11/2011**

## 1. Mục đích

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

## 2. Thuật ngữ:

**Khiếu nại:** sự thể hiện việc không bằng lòng, không phải là yêu cầu xem xét lại, của người hoặc tổ chức bất kỳ liên quan đến các hoạt động của VPCNCL (như, các thủ tục hành chính của VPCNCL, tác phòng làm việc của cán bộ VPCNCL) và các hoạt động liên quan của các tổ chức đã được VPCNCL công nhận.

## 3. Phạm vi

Các phê bình, đề nghị, ý kiến phản ánh từ các tổ chức đăng ký công nhận, tổ chức đã được công nhận, các bên liên quan hoặc bất kỳ bên thứ ba quan tâm đến dịch vụ công nhận của VPCNCL.

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

## 4. 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 tới hoạt động đánh giá công nhận có trách nhiệm thực hiện thủ tục này.

## 1. Objectives

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

## 2. Definition of terms:

**Complaints:** expression of dissatisfaction, other than appeal, by any person or organization regarding the BoA accreditation administration procedures ( such as, the general BoA administration operations, or the behavior or attitude of the BoA administration staff or accreditation assessors) and regarding accredited bodies activities.

## 3. Scope

Any comment, suggestion or opinion expressed by applicant bodies, accredited bodies, interested parties, or any third party on matters concerning BoA accreditation services.

A complaint concerning an accredited body is first addressed by the body. If the accredited body was not satisfied for a decision of the accredited body then the complaints will be sent to the BoA.

## 4. 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.

## 5. Nội dung

5.1 Cán bộ Phụ trách khách hàng là đầu mối tiếp nhận khiếu nại.

5.2 Khiếu nại có thể qua các hình thức điện thoại, fax, email hoặc thư được tới VPCNCL. Khiếu nại phải nêu rõ tên người, tên tổ chức, những cá nhân liên quan đến khiếu nại và vấn đề của khiếu nại. VPCNCL không chấp nhận các khiếu nại nặc danh hoặc các khiếu nại không nêu lý do hoặc không viện dẫn bằng chứng.

Khi tiếp nhận khiếu nại, cán bộ Phụ trách khách hàng ghi nhận thông tin vào biểu mẫu “Theo dõi xử lý khiếu nại”- AF02.01 và báo cáo Giám đốc VPCNCL.

Với khiếu nại bằng văn bản ( công văn, thư điện tử), trong 5 ngày làm việc, Giám đốc Văn phòng công nhận chất lượng phải có thông báo chính thức cho cá nhân/ tổ chức có khiếu nại về việc tiếp nhận và thời gian dự kiến để giải quyết.

5.3 Mọi khiếu nại 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 người điều tra sự thật của khiếu nại. Người được phân công điều tra phải đảm bảo không có mẫu 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.

Thông tin điều tra được ghi nhận trong biểu mẫu “theo dõi giải quyết khiếu nại” AF 02.01.

Nếu khiếu nại là chính xác, Giám đốc Văn phòng sẽ phân công nhân sự thực hiện hành động khắc phục/ phòng ngừa.

## 5. Content

5.1 The customer group head is the contact point for complaint acceptance.

5.2 A complaint may be submitted by phone, fax, e-mail or letter addressed to the BoA. The complaint shall state the full name and organization, the person(s) concerned in the complaints. The BoA shall not accept anonymous complaints or complaints that do not state valid reasons or show supporting evidence.

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

For the complaint submitted by document ( fax, email, letter), within 5 working days, the Director of BoA shall have official notification to body having complaint, expected time to solve it.

5.3 Every complaint shall be solved by BoA Director. Depending on the case and the problem, Director will assign personnel 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 information relating to the complaints.

The investigated information shall be recorded in the form “Complaint solving" AF 02.01.

If the complaint is correct, Director of BoA will assign personnel to take a corrective action/ preventive action.

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

In the dealing with complaint, the corrective action/ preventive action shall be conducted according to Corrective action/ preventive action procedure” AP 06 and recorded in the "Complaint solving" AF 02.01.

**6. Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng**

AF 02.01 Theo dõi giải quyết khiếu nại

**6. Form**

AF 02.01 Complaint solving

**7. Hồ sơ**

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

**7. Record**

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