

**CÔNG TY CỔ PHẦN GIÁM ĐỊNH CÀ PHÊ & HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU
CAFECONTROL**

Địa chỉ: 228A Pasteur, Phường 6, Quận 3, TP.HCM
Điện thoại: (+84) 028.38207550 - 028.38207552; Fax: (+84) 028.38207554
Website: <http://www.cafecontrol.vn> Email: cafecontrol@hcm.fpt.vn
Chi nhánh CAFECONTROL Dak Lak: Điện thoại: (+84) 0262.3862040,
Fax: (+84) 0262.3862040, Email: pcncafecontroldaklak@gmail.com



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

(ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17021 & ISO/TS 22003)

CODE: PM - 09

NGÀY BAN HÀNH: 01/08/2017

Biên soạn	Người xem xét	Chấp thuận
		
LÊ THỊ VÂN ANH	LÊ HỒNG VINH	NGUYỄN NAM HẢI



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

1. Phạm vi

Quá trình này áp dụng cho việc giải quyết phàn nàn, khiếu nại của khách hàng trong hoạt động chứng nhận sản phẩm và chứng nhận hệ thống quản lý của CAFECONTROL.

2. Quá trình

STT	Quá trình	Phòng ban thực hiện	Biểu mẫu, Hồ sơ
1	Tiếp nhận phàn nàn hay khiếu nại của khách hàng và các bên khác	Bộ phận lãnh đạo	Thông báo (điện thoại) Báo cáo phàn nàn, khiếu nại của.... năm..... Công văn
2	Nghiên cứu phàn nàn hay khiếu nại của khách hàng và các bên khác	Bộ phận lãnh đạo	Thông báo (điện thoại) Báo cáo phàn nàn, khiếu nại của.... năm..... Công văn
3	Giải pháp giải quyết phàn nàn hay khiếu nại của khách hàng và các bên khác	Bộ phận lãnh đạo	Thông báo (điện thoại) Báo cáo phàn nàn, khiếu nại của.... năm..... Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa Bảng tổng hợp hành động khắc phục
4	Trả lời giải quyết phàn nàn hay khiếu nại của khách hàng và các bên khác	Bộ phận lãnh đạo	Thông báo (điện thoại) Thư trả lời/ Công văn
5	Hoàn tất/ Lưu hồ sơ giải quyết phàn nàn hay khiếu nại của khách hàng và các bên khác	QM	Báo cáo phàn nàn, khiếu nại của.... năm..... Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa Bảng tổng hợp hành động khắc phục



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Thư trả lời/ Công văn

3. Quy định

- Khiếu nại phải được gửi đến CAFECONTROL bằng văn bản
- Một khi nhận được khiếu nại, Ban giải quyết khiếu nại có trách nhiệm xem xét, kiểm tra nội dung, điều tra nghiên cứu khiếu nại và thông báo cho bên khiếu nại.
- Nếu kết quả giải quyết khiếu nại chưa thỏa đáng thì bên khiếu nại hoặc CAFECONTROL có thể yêu cầu Hội đồng tư vấn kỹ thuật cùng tham gia để xem xét khiếu nại.
- Ban Tư vấn sẽ xem xét bằng chứng và dựa trên ý kiến của các thành viên, Trưởng ban của Ban tư vấn sẽ kết thúc việc điều tra và xác định hành động thích hợp để quyết định
- Nếu quyết định của CAFECONTROL là chính xác, Trưởng ban của ban tư vấn sẽ thông báo bằng văn bản cho các cá nhân/tổ chức khiếu nại và CAFECONTROL về tính đúng đắn của quyết định đã ban hành
- Nếu việc xem xét cho thấy quyết định của CAFECONTROL là chưa chính xác, Trưởng ban của Ban tư vấn phải thông báo bằng văn bản cho cá nhân/tổ chức khiếu nại về phương án xử lý do CAFECONTROL đề xuất được Ban tư vấn chấp nhận
- Trưởng ban Ban tư vấn làm thông báo trả lời cho các cá nhân/tổ chức khiếu nại về kết quả giám sát việc thực hiện phương án khắc phục của CAFECONTROL
- Thời gian kể từ khi tiếp nhận yêu cầu khiếu nại đến khi ra thông báo trả lời kết quả giám sát thực hiện phương án xử lý trong vòng 1 tháng.
- Tất cả khiếu nại và kết quả xử lý khiếu nại phải được báo cáo trong cuộc họp hàng năm của CAFECONTROL và Ban tư vấn Kỹ thuật
- Tất cả tài liệu liên quan đến khiếu nại, việc kiểm tra, xử lý, giám sát và quyết định liên quan đến khiếu nại phải được lưu giữ

Lưu ý:

Đối với khách hàng khiếu nại, phàn nàn về UTZ, 4C thì tuân theo quy trình xử lý khiếu nại, phàn nàn theo hướng dẫn trên Website:

- https://www.utz.org/resource-library/?fwp_search_research_library=Grievance%20Procedure
- http://www.4c-coffeeassociation.org/assets/files/4CVerDoc_047_Procedure_5_on_complaints_appeals_v1.5.pdf

4. Biểu mẫu áp dụng/ Hồ sơ lưu trữ



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

STT	Tên của hồ sơ, biểu mẫu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Thông báo (bằng văn bản)	Phòng chứng nhận	5 năm
2	Báo cáo phàn nàn, khiếu nại (Code: BM/9/BCKN/01)	Phòng chứng nhận	5 năm
3	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa (Mã hóa: BM/9/PDNKPPN/02)	Phòng chứng nhận	5 năm
4	Bảng tổng hợp hành động khắc phục (Mã hóa: BM/9/ THKPPN/03)	Phòng chứng nhận	5 năm
5	Thư trả lời/ Công văn	Phòng chứng nhận	5 năm