

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

228A Pasteur, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: (+84) 028.38207550 - 028.38207552; Fax: (+84) 028.38207554

Website: <http://www.cafecontrol.com.vn> - Email: cafecontrol@hcm.fpt.vn

PHÒNG CHỨNG NHẬN - 75/38 Nguyễn Lương Bằng, Hòa Thắng, Buôn Ma Thuột, Tỉnh Daklak

Điện thoại: 0262.3862040 - Fax: 0262.3862.401 - Email: pcncafecontroldaklak@gmail.com


----- o0o -----



**QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ
(ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17021 & ISO/TS 22003)**

Mã hóa: PM-09

Ngày ban hành: 01/07/2022

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



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ

Mục Lục

1. Phạm vi	6
2. Quá trình	6
3. Quy định.....	7
4. Biểu mẫu áp dụng/ Hồ sơ lưu trữ.....	9



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ

LỊCH SỬ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

STT	LẦN SỬA	TRANG SỬA	NỘI DUNG SỬA ĐỔI	NGÀY SỬA ĐỔI	NGÀY HIỆU LỰC
01	01	05	<p>Sau khi nhận được khiếu nại hoặc kháng nghị, Ban giải quyết khiếu nại có trách nhiệm với việc thu thập và kiểm tra xác nhận mọi thông tin cần thiết (nhiều nhất có thể) để đưa ra quyết định về khiếu nại hoặc kháng nghị</p> <p>Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kháng nghị phải được lập, hoặc được xem xét và phê duyệt bởi những người không tham gia vào hoạt động chứng nhận liên quan đến khiếu nại, hoặc kháng nghị đó;</p> <p>CAFECONTROL đảm bảo không sử dụng nhân sự (kể cả những người hành động với tư cách quản lý) đã cung cấp tư vấn cho khách hàng hoặc được khách hàng tuyển dụng, để xem xét hoặc phê duyệt việc giải quyết khiếu nại hoặc kháng nghị đối với khách hàng đó trong vòng hai năm sau khi kết thúc hoạt động tư vấn hoặc sử dụng lao động;</p> <p>CAFECONTROL đảm bảo sự bảo mật của người khiếu nại, trừ khi người khiếu nại ủy quyền cho CAFECONTROL hoặc Tổ chức quản lý tiêu chuẩn (UTZ, 4C, RA...) chia</p>	20/01/2021	20/01/2021



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ

			<p>sẽ thông tin hoặc người khiếu nại công khai chia sẻ thông tin.</p> <p>Không được tiết lộ các thông tin sở hữu trí tuệ hoặc thương mại về hoạt động được đánh giá trong bất kỳ tài liệu công khai nào về người khiếu nại khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của khách hàng.</p> <p>Quy trình này phải được công khai trên website của CAFECONTROL và CAFECONTROL phải cung cấp quy trình này cho khách hàng bằng cách thông báo qua cuộc họp khai mạc và kết thúc.</p> <p>CAFECONTROL không giải quyết các kháng nghị bằng cách thay đổi phạm vi chứng nhận để loại bỏ vấn đề trong phạm vi chứng nhận đã được cấp.</p>		
02	02		<p>CAFECONTROL phải thực hiện một đánh giá để đánh giá rủi ro của các khiếu nại nặc danh, song CB không có nghĩa vụ điều tra khiếu nại nếu không có đủ bằng chứng hoặc thông tin sơ bộ. Khiếu nại được gửi thay mặt cho một nhóm, chẳng hạn như một cộng đồng hoặc tổ chức người lao động, phải có ít nhất một người liên hệ để xử lý các thư từ liên hệ và thắc mắc bổ sung.</p> <p>CB phải ghi chép lại các hành động đã thực hiện để điều tra và giải quyết khiếu nại</p>	01/07/2022	01/07/2022



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ

			<p>trên một nhật ký số. Các hành động được ghi chép lại phải bao gồm ngày nhận được khiếu nại, tên và thông tin liên hệ của người khiếu nại, bản chất của khiếu nại, bằng chứng, tên của đơn vị sở hữu chứng nhận liên quan đến khiếu nại, bất kỳ hành động nào đã thực hiện để điều tra về khiếu nại, các phát hiện điều tra, và quyết định liên quan đến khiếu nại.</p>		
--	--	--	---	--	--



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ

1. Mục đích

Nhằm đưa ra phương thức nhất quán trong việc giải quyết các khiếu nại và kháng nghị của khách hàng và các bên liên quan khác đến các quá trình chứng nhận để cải tiến hệ thống quản lý và đáp ứng ngày càng cao các yêu cầu của khách hàng.

2. Phạm vi

Quá trình này áp dụng cho việc giải quyết khiếu nại và kháng nghị của khách hàng và các bên liên quan trong hoạt động chứng nhận sản phẩm và chứng nhận hệ thống quản lý của CAFECONTROL.

3. Tài liệu viện dẫn

- Phần 7.13 khiếu nại và kháng nghị ISO/IEC 17065:2012 Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức tiến hành đánh giá chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ
- Sổ tay chất lượng và các quy trình, quy định có liên quan.

4. Quá trình

STT	Quá trình	Phòng ban thực hiện	Biểu mẫu, Hồ sơ
1	Tiếp nhận khiếu nại hoặc kháng nghị của khách hàng và các bên khác	Bộ phận lãnh đạo	Thông báo (điện thoại hoặc email) Báo cáo khiếu nại, kháng nghị của.... năm..... Công văn
2	Nghiên cứu khiếu nại hoặc kháng nghị của khách hàng và các bên khác	Bộ phận lãnh đạo	Thông báo (điện thoại hoặc email) Báo cáo khiếu nại, kháng nghị của.... năm..... Công văn
3	Giải pháp giải quyết khiếu nại hoặc kháng nghị của khách hàng và các bên khác	Bộ phận lãnh đạo	Thông báo (điện thoại hoặc email) Báo cáo khiếu nại, kháng nghị của.... năm..... Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ

			Bảng tổng hợp hành động khắc phục
4	Trả lời giải quyết khiếu nại hoặc kháng nghị của khách hàng và các bên khác	Bộ phận lãnh đạo	Thông báo (điện thoại hoặc email)) Thư trả lời/ Công văn
5	Hoàn tất/ Lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại hoặc kháng nghị của khách hàng và các bên khác	QM	Báo cáo khiếu nại, kháng nghị của.... năm..... Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa Bảng tổng hợp hành động khắc phục Thư trả lời/ Công văn

5. Quy định

- Khiếu nại hoặc kháng nghị phải được gửi đến CAFEC CONTROL bằng văn bản (kể cả nặc danh) thông qua tên, địa chỉ

CÔNG TY CỔ PHẦN GIÁM ĐỊNH CÀ PHÊ VÀ HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU
CAFEC CONTROL

228A Pasteur, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: (+84) 028.38207550 - 028.38207552; Fax: (+84) 028.38207554

Website: <http://www.cafecontrol.com.vn> - Email: cafecontrol@hcm.fpt.vn

PHÒNG CHỨNG NHẬN - 75/38 Nguyễn Lương Bằng, Hòa Thắng, Buôn Ma Thuột, Tỉnh Daklak

Điện thoại: 0262.3862040 - Fax: 0262.3862.401 - Email: pcncafecontroldaklak@gmail.com

Người phụ trách: Lê Hồng Vinh - Di động: 0913.43.5161

Sau khi nhận được khiếu nại hoặc kháng nghị, Ban giải quyết khiếu nại có trách nhiệm với việc thu thập và kiểm tra xác nhận mọi thông tin cần thiết (nhiều nhất có thể) để đưa ra quyết định về khiếu nại hoặc kháng nghị

- CAFEC CONTROL phải theo dõi các khiếu nại, kháng nghị cụ thể theo yêu cầu của Tiêu chuẩn liên quan (4C, RA....)
- Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kháng nghị phải được lập, hoặc được xem xét và phê duyệt bởi những người không tham gia vào hoạt động chứng nhận liên quan đến khiếu nại, hoặc kháng nghị đó;



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ

- CAFECONTROL đảm bảo không sử dụng nhân sự (kể cả những người hành động với tư cách quản lý) đã cung cấp tư vấn cho khách hàng hoặc được khách hàng tuyển dụng, để xem xét hoặc phê duyệt việc giải quyết khiếu nại hoặc kháng nghị đối với khách hàng đó trong vòng hai năm sau khi kết thúc hoạt động tư vấn hoặc sử dụng lao động;
- CAFECONTROL đảm bảo sự bảo mật của người khiếu nại, trừ khi người khiếu nại ủy quyền cho CAFECONTROL hoặc Tổ chức quản lý tiêu chuẩn (4C, RA...) chia sẻ thông tin hoặc người khiếu nại công khai chia sẻ thông tin.
- Không được tiết lộ các thông tin sở hữu trí tuệ hoặc thương mại về hoạt động được đánh giá trong bất kỳ tài liệu công khai nào về người khiếu nại khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của khách hàng hoặc bên liên quan...
- Quy trình này phải được công khai trên website của CAFECONTROL và CAFECONTROL phải cung cấp quy trình này cho khách hàng bằng cách thông báo qua cuộc họp khai mạc và kết thúc.
- CAFECONTROL không giải quyết các kháng nghị bằng cách thay đổi phạm vi chứng nhận để loại bỏ vấn đề trong phạm vi chứng nhận đã được cấp.
- Nếu kết quả giải quyết khiếu nại chưa thỏa đáng thì bên khiếu nại hoặc CAFECONTROL có thể yêu cầu Ban tư vấn kỹ thuật cùng tham gia để xem xét giải quyết 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 khách hàng 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 tư vấn phải thông báo bằng văn bản cho khách hàng 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 khách hàng khiếu nại, kháng nghị 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, kháng nghị đến khi ra thông báo trả lời kết quả giám sát thực hiện phương án xử lý trong vòng 1 tháng (trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ

được khiếu nại, kháng nghị phải thông báo cho bên khiếu nại, kháng nghị đã nhận được).

- CAFECONTROL phải thực hiện một đánh giá để đánh giá rủi ro của các khiếu nại nặc danh, song CAFECONTROL không có nghĩa vụ điều tra khiếu nại nếu không có đủ bằng chứng hoặc thông tin sơ bộ. Khiếu nại được gửi thay mặt cho một nhóm, chẳng hạn như một cộng đồng hoặc tổ chức người lao động, phải có ít nhất một người liên hệ để xử lý các thư từ liên hệ và thắc mắc bổ sung.
- CB phải ghi chép lại các hành động đã thực hiện để điều tra và giải quyết khiếu nại trên một nhật ký số. Các hành động được ghi chép lại phải bao gồm ngày nhận được khiếu nại, tên và thông tin liên hệ của người khiếu nại, bản chất của khiếu nại, bằng chứng, tên của đơn vị sở hữu chứng nhận liên quan đến khiếu nại, bất kỳ hành động nào đã thực hiện để điều tra về khiếu nại, các phát hiện điều tra, và quyết định liên quan đến khiếu nại.
- Tất cả khiếu nại, kháng nghị và kết quả xử lý khiếu nại, kháng nghị 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, kháng nghị, việc kiểm tra, xử lý, giám sát và quyết định liên quan đến khiếu nại, kháng nghị phải được lưu giữ và bảo mật.
- CAFECONTROL luôn đảm bảo có nhân sự bên trong hoặc thuê ngoài để có khả năng nhận và xử lý chính thức đối với ngôn ngữ của quốc gia có chứng chỉ có hiệu lực được cấp bởi CAFECONTROL
- Các kháng nghị phải được phân tích bởi ít nhất 2 người không tham gia vào cuộc đánh giá hay tham gia ra quyết định liên quan đến chứng nhận, là những người không có bất kỳ xung đột lợi ích nào liên quan đến đơn vị sở hữu chứng nhận và một trong số họ phải đạt cấp độ đánh giá trưởng cho phạm vi chứng nhận liên quan.
- Ngày khiếu nại/kháng nghị và kết quả, trạng thái liên quan phải được cập nhật lên các hệ thống quản lý trực tuyến của Tiêu chuẩn liên quan, theo quy định tương ứng.
- Trong trường hợp không giải quyết thỏa đáng khiếu nại, kháng nghị của khách hàng thì mọi thông tin sẽ gửi lên các tổ chức mà chứng nhận đó có hiệu lực để xử lý .

6. Biểu mẫu áp dụng/ Hồ sơ lưu trữ

STT	Tên của hồ sơ, biểu mẫu	Nơi lưu	Thời gian lưu
-----	-------------------------	---------	---------------



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ

1	Thông báo (bằng văn bản)	Phòng chứng nhận	5 năm
2	Báo cáo khiếu nại , kháng nghị (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