



CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG NHẬN GLOBALCERT

GLOBALCERT
ĐÃ KIỂM SOÁT-NB
Ngày: 28/11/2011

**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI**

Mã hiệu : TT.08

Lần ban hành : 01

Ngày ban hành : 28/11/2011



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN,
KHIÉU NẠI**

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 28/11/2011

Trang: 3/6

- ❖ "Người bị khiếu nại" là cơ quan, bộ phận hoặc cá nhân có hoạt động liên quan đến quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật bị khiếu nại.
- ❖ "Người giải quyết phàn nàn, khiếu nại" là người có thẩm quyền tiến hành các hoạt động xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết.

Người chủ trì xử lý, tùy theo nội dung khiếu nại có thể là:

- Người trực tiếp nhận khiếu nại của khách hàng;
- Hoặc Lãnh đạo Phòng/ Bộ phận xử lý;
- Hoặc Giám đốc, Phó Giám đốc.

4.2 TỪ VIẾT TẮT

- CBCNVC: là người lao động;
- Phòng Tổng hợp gồm:
 - Bộ phận Kế toán – Tài chính;
 - Bộ Phận Cấp chứng nhận;
- Phòng NV: Phòng Nghiệp vụ;
- Phòng KN: Phòng Kiểm nghiệm
- Globalcert: Công ty Cổ phần Chứng nhận Globalcert

5. NỘI DUNG

5.1.A Quy trình giải quyết phàn nàn

5.1 Tiếp nhận phàn nàn

- + Tất cả các Phòng / bộ phận, các CBCNVC liên quan có trách nhiệm tiếp nhận phàn nàn của khách hàng theo biểu mẫu BM.TT.08.02 và ghi đầy đủ thông tin phàn nàn vào "Sổ tiếp nhận và giải quyết phàn nàn, khiếu nại" (theo mẫu: BM.TT.08.01);
- + Đối với trường hợp phàn nàn, khiếu nại bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại): người tiếp nhận phải ghi đầy đủ vào "Sổ tiếp nhận và giải quyết phàn nàn," các nội dung có liên quan, ngày giờ ghi nhận, người phàn nàn, khiếu nại, ký tên và báo cáo ngay cho trưởng phòng/bộ phận có liên quan xử lý. Trường hợp phức tạp, Trưởng phòng/bộ phận phải báo cáo Giám đốc xem xét giải quyết;
- + Đối với trường hợp phàn nàn, khiếu nại bằng văn bản: Nhân viên văn thư vào sổ theo dõi công văn đến và phải chuyển ngay cho Giám đốc hoặc Lãnh đạo xem xét giải quyết.

5.2 Xem xét phàn nàn

Tùy trường hợp và tính chất phức tạp của nội dung phàn nàn, khiếu nại mà người có trách nhiệm chủ trì giải quyết phàn nàn, khiếu nại phải xử lý theo các bước sau:



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN,
KHIẾU NẠI**

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 28/11/2011

Trang: 4/6

- + Có thể trực tiếp gặp gỡ và trao đổi với cá nhân hoặc lãnh đạo phòng liên quan bị khách hàng phàn nàn, khiếu nại để tìm nguyên nhân;
- + Tổ chức điều tra nguyên nhân gây thất thoát thông tin và các cá nhân hoặc bộ phận gây thất thoát thông tin;
- + Trường hợp lô hàng đình chỉ theo chỉ đạo của cơ quan cấp trên và yêu cầu của cơ quan thẩm quyền nước nhập khẩu
- + Người chủ trì xử lý, tùy theo nội dung phàn nàn, khiếu nại là:
 - Người trực tiếp nhận phàn nàn, khiếu nại của khách hàng nếu thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý, xử lý liên quan đến người tiếp nhận;
 - Nếu nội dung phàn nàn, khiếu nại vượt quá thẩm quyền người tiếp nhận thì nhưng thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý, xử lý liên quan đến phạm vi của Phòng/ Bộ phận thì người tiếp nhận báo cáo lãnh đạo Phòng/ Bộ phận xử lý; Trường phòng / bộ phận bị phàn nàn, khiếu nại có trách nhiệm chủ trì việc giải quyết các phàn nàn, khiếu nại liên quan đến việc thực hiện các thủ tục, hướng dẫn, phương pháp nhưng không phức tạp, không ảnh hưởng đến hệ thống quản lý và không trái với mục tiêu, chính sách của Globalcert;
 - Nếu nội dung phàn nàn, khiếu nại vượt quá thẩm quyền quản lý, xử lý của Phòng/ Bộ phận thì chuyển qua Phòng/ Bộ phận có liên quan quản lý, trách nhiệm xử lý hoặc chuyển thẳng Giám đốc, Lãnh đạo Globalcert để chỉ định Phòng/Bộ phận hoặc cán bộ xử lý phàn nàn, khiếu nại;
 - Giám đốc Globalcert có trách nhiệm chủ trì việc giải quyết các phàn nàn, khiếu nại liên quan đến hệ thống quản lý hoặc chính sách của Globalcert và các trường hợp mà người phàn nàn, khiếu nại chưa đồng ý với cách giải quyết phàn nàn, khiếu nại do Trưởng Phòng hoặc bộ phận đã thực hiện.

5.3 Xử lý phàn nàn

- + Thời hạn xử lý phàn nàn, khiếu nại: không quá 01 tuần kể từ ngày nhận văn bản khiếu nại và các chứng cứ có liên quan.
- + Sau khi xem xét nguyên nhân, người chủ trì xử lý đề ra phương án giải quyết phàn nàn, khiếu nại. Trường hợp cần thiết thì phương án này phải được thảo luận với các bộ phận có liên quan.
- + Đối với phàn nàn, khiếu nại trực tiếp bằng lời nói: người chủ trì xử lý phải triển khai thực hiện phương án giải quyết, ghi chép nội dung đã thực hiện vào mục tương ứng trong “sổ tiếp nhận và giải quyết phàn nàn, khiếu nại”.
- + Đối với phàn nàn, khiếu nại bằng văn bản: người chủ trì xử lý phải trình phương án giải quyết cho người Giám đốc hoặc người được uỷ quyền phê duyệt và tổ chức thực hiện theo phương án đã được phê duyệt. Sau khi hoàn thành việc giải quyết phàn nàn, khiếu nại phải lập báo cáo và dự thảo văn bản trả lời



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN,
KHIÉU NẠI**

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 28/11/2011

Trang: 5/6

phàn nàn, khiếu nại trình Giám đốc Globalcert hoặc người được uỷ quyền báo cáo.

- + Trường hợp lô hàng xuất khẩu:

❖ Đối với trường hợp cảnh báo:

- Đôn đốc doanh nghiệp điều tra nguyên nhân lô hàng bị cảnh báo;
- Sau đó, tiến hành thẩm tra hoạt động điều tra nguyên nhân, hiệu quả các biện pháp khắc phục của Doanh nghiệp và lập báo cáo cơ quan hữu quan khi kết thúc hoạt động thẩm tra.

❖ Đối với trường hợp đình chỉ:

- Yêu cầu Doanh nghiệp tạm ngừng xuất khẩu sản phẩm vào thị trường đình chỉ và nội địa kể từ ngày ký;
- Yêu cầu Doanh nghiệp tổ chức nghiệp điều tra nguyên nhân lô hàng không đạt chất lượng;
- Yêu cầu Doanh nghiệp tự thẩm tra hiệu quả các biện pháp khắc phục doanh nghiệp đã thực hiện và gửi báo cáo giải trình chi tiết về Globalcert ;
- Globalcert hỗ trợ doanh nghiệp trong việc điều tra nguyên nhân lô hàng không đạt chất lượng nêu trên.

5.4 Trả lời việc giải quyết phàn nàn

- + Đối với phàn nàn, khiếu nại bằng lời nói: việc giải quyết phàn nàn, khiếu nại có thể được phép trả lời (trực tiếp hoặc qua điện thoại) cho người khiếu nại hoặc trả lời bằng văn bản (nếu cần thiết).
- + Khi trả lời khiếu nại (trực tiếp hoặc qua điện thoại), người có thẩm quyền chỉ trả lời phàn nàn, khiếu nại đúng theo các nội dung giải quyết đã ghi trong “sổ tiếp nhận và giải quyết phàn nàn, khiếu nại”.
- + Đối với những giải quyết phàn nàn, khiếu nại bằng văn bản thì việc giải quyết phàn nàn, khiếu nại phải được trả lời bằng văn bản.
- + Khi trả lời phàn nàn, khiếu nại bằng văn bản, người có trách nhiệm xử lý phải trình dự thảo văn bản trả lời phàn nàn, khiếu nại cho Giám đốc hoặc người được uỷ quyền xem xét, ký duyệt để chuyển cho phòng Tổng hợp, tài chính gởi đến khách hàng đã phàn nàn, khiếu nại.



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN,
KHIÉU NẠI**

Mã hiệu: TT.08
Lần ban hành: 02
Ngày ban hành: 28/11/2015
Trang: 6/6

5.1.B Quy trình giải quyết khiếu nại

5.5 Tiếp nhận khiếu nại

- + Tất cả các Phòng / bộ phận, các CBCNVC liên quan có trách nhiệm tiếp nhận phàn nàn của khách hàng theo biểu mẫu BM.TT.08.02 và ghi đầy đủ thông tin phàn nàn vào “Sổ tiếp nhận và giải quyết phàn nàn, khiếu nại” (theo mẫu: BM.TT.08.01);
- + Đối với trường hợp phàn nàn, khiếu nại bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại): người tiếp nhận phải ghi đầy đủ vào “Sổ tiếp nhận và giải quyết phàn nàn,” các nội dung có liên quan, ngày giờ ghi nhận, người phàn nàn, khiếu nại, ký tên và báo cáo ngay cho trưởng phòng/bộ phận có liên quan xử lý. Trường hợp phức tạp, Trưởng phòng/bộ phận phải báo cáo Giám đốc xem xét giải quyết;
- + Đối với trường hợp phàn nàn, khiếu nại bằng văn bản: Nhân viên văn thư vào sổ theo dõi công văn đến và phải chuyển ngay cho Giám đốc hoặc Lãnh đạo Globalcert xem xét giải quyết.

5.6 Xem xét khiếu nại

Tùy trường hợp và tính chất phức tạp của nội dung phàn nàn, khiếu nại mà người có trách nhiệm chủ trì giải quyết phàn nàn, khiếu nại phải xử lý theo các bước sau:

- + Có thể trực tiếp gặp gỡ và trao đổi với cá nhân hoặc lãnh đạo phòng liên quan bị khách hàng phàn nàn, khiếu nại để tìm nguyên nhân;
- + Tổ chức điều tra nguyên nhân gây thất thoát thông tin và các cá nhân hoặc bộ phận gây thất thoát thông tin;
- + Trường hợp lô hàng bị cảnh báo hoặc đình chỉ theo chỉ đạo của cơ quan cấp trên và yêu cầu của cơ quan thẩm quyền nước nhập khẩu
- + Người chủ trì xử lý, tùy theo nội dung phàn nàn, khiếu nại là:
 - Người trực tiếp nhận phàn nàn, khiếu nại của khách hàng nếu thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý, xử lý liên quan đến người tiếp nhận;
 - Nếu nội dung phàn nàn, khiếu nại vượt quá thẩm quyền người tiếp nhận thì nhưng thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý, xử lý liên quan đến phạm vi của Phòng/ Bộ phận thì người tiếp nhận báo cáo lãnh đạo Phòng/ Bộ phận xử lý; Trưởng phòng / bộ phận bị phàn nàn, khiếu nại có trách nhiệm chủ trì việc giải quyết các phàn nàn, khiếu nại liên quan đến việc thực hiện các thủ tục, hướng dẫn, phương pháp nhưng không phức tạp, không ảnh hưởng đến hệ thống quản lý và không trái với mục tiêu, chính sách của Globalcert;
 - Nếu nội dung phàn nàn, khiếu nại vượt quá thẩm quyền quản lý, xử lý của Phòng/ Bộ phận thì chuyển qua Phòng/ Bộ phận có liên quan quản lý, trách



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN,
KHIẾU NẠI**

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 28/11/2011

Trang: 7/6

nhiệm xử lý hoặc chuyển thẳng Giám đốc, Lãnh đạo để chỉ định Phòng/Bộ phận hoặc cán bộ xử lý phàn nàn, khiếu nại;

➤ Giám đốc Globalcert có trách nhiệm chủ trì việc giải quyết các phàn nàn, khiếu nại liên quan đến hệ thống quản lý hoặc chính sách của Globalcert và các trường hợp mà người phàn nàn, khiếu nại chưa đồng ý với cách giải quyết phàn nàn, khiếu nại do Trưởng Phòng hoặc bộ phận đã thực hiện.

5.7 Xử lý khiếu nại

- + Thời hạn xử lý phàn nàn, khiếu nại: không quá 01 tuần kể từ ngày nhận văn bản khiếu nại và các chứng cứ có liên quan.
- + Sau khi xem xét nguyên nhân, người chủ trì xử lý đề ra phương án giải quyết phàn nàn, khiếu nại. Trường hợp cần thiết thì phương án này phải được thảo luận với các bộ phận có liên quan.
- + Đối với phàn nàn, khiếu nại trực tiếp bằng lời nói: người chủ trì xử lý phải triển khai thực hiện phương án giải quyết, ghi chép nội dung đã thực hiện vào mục tương ứng trong “sổ tiếp nhận và giải quyết phàn nàn, khiếu nại”.

Đối với phàn nàn, khiếu nại bằng văn bản: người chủ trì xử lý phải trình phương án giải quyết cho người Giám đốc hoặc người được uỷ quyền phê duyệt và tổ chức thực hiện theo phương án đã được phê duyệt. Sau khi hoàn thành việc giải quyết phàn nàn, khiếu nại phải lập báo cáo và dự thảo văn bản trả lời phàn nàn, khiếu nại trình Giám đốc hoặc người được uỷ quyền báo cáo.

5.8 Trả lời việc giải quyết khiếu nại

- + Đối với phàn nàn, khiếu nại bằng lời nói: việc giải quyết phàn nàn, khiếu nại có thể được phép trả lời (trực tiếp hoặc qua điện thoại) cho người khiếu nại hoặc trả lời bằng văn bản (nếu cần thiết).
- + Khi trả lời khiếu nại (trực tiếp hoặc qua điện thoại), người có thẩm quyền chỉ trả lời phàn nàn, khiếu nại đúng theo các nội dung giải quyết đã ghi trong “sổ tiếp nhận và giải quyết phàn nàn, khiếu nại”.
- + Đối với những giải quyết phàn nàn, khiếu nại bằng văn bản thì việc giải quyết phàn nàn, khiếu nại phải được trả lời bằng văn bản.
- + Khi trả lời phàn nàn, khiếu nại bằng văn bản, người có trách nhiệm xử lý phải trình dự thảo văn bản trả lời phàn nàn, khiếu nại cho Giám đốc hoặc người được uỷ quyền xem xét, ký duyệt để chuyển cho phòng tổ chức - hành chính, tài chính gửi đến khách hàng đã phàn nàn, khiếu nại.