



FCC

CÔNG TY CỔ PHẦN GIÁM ĐỊNH VÀ KHỬ TRÙNG FCC



THỦ TỤC

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ VÀ THẨM DÒ Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

KÝ HIỆU TÀI LIỆU : TT- 8.2.1
LẦN BAN HÀNH : 14
NGÀY : 30/10/2023
TỔNG SỐ TRANG : 4

BẢN CHÍNH

<u>Soạn thảo :</u> Phạm Thị Hoa QM		<u>Xem xét :</u> Phan Mỹ Thanh Nguyễn QM		<u>Chấp thuận:</u> Trần Phương MA	
SOẠN THẢO/SỬA ĐỔI			BỘ PHẬN SỬ DỤNG		
LẦN BAN HÀNH	NGÀY	NỘI DUNG			
1	01/03/2001	Soạn thảo mới	Ban Giám đốc	<input type="checkbox"/>	
2	22/10/2001	Sửa đổi	Ban quản lý chất lượng (bản gốc)	<input type="checkbox"/>	
3	25/04/2002	Trang 1-3	Ban Tài chính Kế toán	<input type="checkbox"/>	
4	21/05/2002	Trang 3	Ban Tổ chức Hành chính	<input type="checkbox"/>	
5	15/08/2003	Sửa đổi	Ban Kế hoạch Kinh doanh	<input type="checkbox"/>	
6	07/04/2005	Toàn bộ	Ban Đầu tư Phát triển	<input type="checkbox"/>	
7	20/04/2006	Toàn bộ	Ban Giám định Nông sản	<input type="checkbox"/>	
8	30/10/2006	Sửa tên công ty	Ban Giám định Công nghiệp	<input type="checkbox"/>	
9	31/05/2007	Sửa đổi phần giải quyết khiếu nại KH (Trang 2, 3)	Ban Thử nghiệm vật liệu	<input type="checkbox"/>	
			Ban Giám định Xây dựng	<input type="checkbox"/>	
10	20/10/2016	Sửa đổi biểu mẫu TT-8.2.1/BM2	Ban Giám định Hàng hải	<input type="checkbox"/>	
11	01/08/2017	Sửa đổi biểu mẫu TT-8.2.1/BM2	Ban Khử trùng	<input type="checkbox"/>	
12	10/04/2020	Sửa đổi mục 3	Ban Phân tích Hoá sinh	<input type="checkbox"/>	
		Bổ sung biểu mẫu TT-8.2.1/BM3	Ban Giám định Hóa	<input type="checkbox"/>	
		Bổ sung nội dung trang 3 và 4.	Ban Phân tích Cơ lý	<input type="checkbox"/>	
13	06/05/2021	Bổ sung biểu mẫu TT-8.2.1/BM4, TT-8.2.1/BM5	Chi nhánh Hà nội	<input type="checkbox"/>	
			Chi nhánh Hải phòng	<input type="checkbox"/>	
14	30/10/2023	Bổ sung nội dung kháng nghị và trách nhiệm ban ID	Chi nhánh Đà Nẵng	<input type="checkbox"/>	
			Chi nhánh Quảng Ninh	<input type="checkbox"/>	
			Chi nhánh Quy Nhơn	<input type="checkbox"/>	

1. Mục đích

Thủ tục này qui định cách thức tiến hành xử lý khiếu nại, kháng nghị của khách hàng và hoạt động thăm dò ý kiến khách hàng đối với những dịch vụ do Công ty cung ứng nhằm đảm bảo uy tín Công ty, cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

2. Phạm vi

Áp dụng cho việc giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan đến các dịch vụ Công ty đã cung ứng và những hoạt động thăm dò ý kiến đối với việc cung ứng các dịch vụ trên.

3. Tài liệu tham khảo

- TCVN ISO 9001, TCVN ISO/IEC 17020, TCVN ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17025
- FCC_STCL: Sổ tay chất lượng

4. Trách nhiệm quyền hạn

4.1. Tổng Giám đốc (TGD-MA):

- Đảm bảo các nguồn lực cần thiết
- Quyết định/quy định mức bồi thường các khiếu nại có tổn thất.

4.2. Giám đốc ban Đầu tư phát triển (ID)

- Chịu trách nhiệm chính trong việc thực hiện thủ tục này (tổ chức giải quyết khiếu nại, kháng nghị, tổ chức khắc phục sau khiếu nại khi cần thiết để ngăn chặn từ gốc các sai sót phát sinh gây khiếu nại (HĐKP), đề xuất HĐPN, tổ chức thăm dò ý kiến khách hàng).

4.3. Các Trưởng đơn vị nghiệp vụ

- Thực hiện các hoạt động xử lý khiếu nại/HĐKP/HĐPN liên quan đến đơn vị, phối hợp cùng BP tiến hành thăm dò ý kiến khách hàng.

4.4. Giám đốc Ban quản lý chất lượng (QM)

- Theo dõi các khiếu nại về chất lượng, góp ý cách giải quyết các khiếu nại của các đơn vị liên quan, đề xuất biện pháp phòng ngừa nhằm nâng cao chất lượng và uy tín dịch vụ do công ty cung cấp.

5. Diễn giải

- NC/KPH (sự không phù hợp) là sự không đáp ứng một yêu cầu.
- Các sai sót về sự việc, hành động, sản phẩm làm cho kết quả công việc hay chất lượng sản phẩm không đạt yêu cầu qui định đều là sự KPH
- HĐKP: Hành động khắc phục. HĐPN: Hành động phòng ngừa
- Khiếu nại: được hiểu là sự không hài lòng của khách hàng về mọi KPH phát sinh được thể hiện bằng văn bản và không bằng văn bản như: độ chính xác, trung thực của kết quả giám định, thử nghiệm, khử trùng, khiếu nại về phí, về chuyển giao chứng thư, thái độ phục vụ khách hàng, tính bảo mật đối với kết quả giám định, thử nghiệm và quyền sở hữu về thông tin của khách hàng...).
- Kháng nghị (yêu cầu xem xét lại): là sự khiếu nại của khách hàng hoặc tổ chức/cá nhân có liên quan đến quyết định của FCC (xảy ra trước và ngay sau khi cấp chứng thư)

6. Nội dung

A/ Giải quyết khiếu nại, kháng nghị của khách hàng

Quy định chung: Tất cả các khiếu nại, kháng nghị của khách hàng phải được giải quyết thỏa đáng trên nguyên tắc tôn trọng quyền lợi của khách hàng; không gây thiệt hại, và ảnh hưởng uy tín của Công ty. Thời gian điều tra nguyên nhân và đề ra biện pháp xử lý không được quá 1 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại.

TT	Nội dung	Trách nhiệm	Biểu mẫu/ Tài liệu
1	Tiếp nhận khiếu nại, kháng nghị - Tiếp nhận khiếu nại, kháng nghị qua điện thoại/thư hoặc khách hàng trực tiếp đến công ty khiếu nại, kháng nghị, ghi nhận vào biểu mẫu tương ứng chuyên tới ban ID - Đề ra hướng xử lý và thông báo trường đơn vị liên quan để trực tiếp giải quyết vụ khiếu nại, kháng nghị. Trường hợp phức tạp phải báo cáo Ban GD xem xét giải quyết.	CBCNV thuộc FCC ID	TT-8.2.1/BM1
2	Điều tra nguyên nhân và biện pháp xử lý - Điều tra nguyên nhân khiếu nại, kháng nghị - Xem xét lại hồ sơ, số liệu, qui trình, kiểm tra các công đoạn thực hiện, tiện nghi môi trường hoặc các yếu tố liên quan, xem xét tính hợp lý của khiếu nại, và đề ra biện pháp xử lý. - Quyết định thực hiện HĐKP nếu thấy cần thiết.	ĐV nghiệp vụ	TT-8.2.1/BM1
3	Trao đổi với khách hàng về biện pháp xử lý - Thông báo với khách hàng về biện pháp xử lý. Giải trình phương án giải quyết và dự thảo văn bản trả lời khiếu nại, kháng nghị khách hàng cho Ban GD ký (khi cần thiết). - Nếu khách hàng không đồng ý, đề xuất biện pháp xử lý khác cho đến khi khách hàng chấp nhận. Trường hợp cần thiết xin ý kiến chỉ đạo của Ban GD.	ĐV nghiệp vụ	
4	Thực hiện biện pháp xử lý - Phân công người thực hiện biện pháp xử lý đã được khách hàng chấp nhận. - Theo dõi quá trình giải quyết khiếu nại, kháng nghị. - Chuyển hồ sơ giải quyết khiếu nại hoàn tất đến Ban ID.	ĐV nghiệp vụ	TT-8.2.1/BM1
5	Kết thúc xử lý khiếu nại, kháng nghị - Đánh giá kết quả sau khi hoàn tất việc xử lý khiếu nại khách hàng. - Hàng năm, tổng hợp kết quả giải quyết khiếu nại chuyển cho GD chất lượng để báo cáo Ban GD trong cuộc họp XXLĐ.	ID	TT-8.2.1/BM3

B/ Công tác thăm dò ý kiến khách hàng

❖ Trách nhiệm của Ban ID:

Giám đốc ban ID có trách nhiệm tổ chức và kiểm soát công tác *tiếp thị, chăm sóc* và thăm dò ý kiến khách hàng. *Định kỳ 1 năm/1 lần đối với thăm dò ý kiến khách hàng và định kỳ 1 quý/lần đối với tiếp thị, chăm sóc khách hàng*, phối hợp với các trường đơn vị nghiệp vụ.

- Xác định nội dung cần thiết phải tiến hành để đánh giá nhu cầu và sự thoả mãn của khách hàng đối với dịch vụ do Công ty cung cấp, trên cơ sở đó đánh giá hiện trạng sản phẩm của Công ty.

- Xây dựng nội dung và hình thức trình bày bản câu hỏi thăm dò ý kiến khách hàng (Biểu mẫu TT - 8.2.1/BM2).

- *Xây dựng Kế hoạch Tiếp thị Khách hàng. (Biểu mẫu TT-8.2.1/BM5)*

- Chọn biện pháp và cách thức thu thập thông tin.

- Tổ chức thực hiện *tiếp thị, chăm sóc* và thăm dò ý kiến.

- Thống kê tập hợp các dữ liệu thu thập được.

- Đánh giá kết quả và tổng hợp báo cáo Ban Giám đốc/Giám đốc chất lượng sau mỗi đợt tiến hành thăm dò ý kiến, *tiếp thị khách hàng. (Biểu mẫu TT-8.2.1/BM4, TT-8.2.1/BM5)*

❖ Trách nhiệm các đơn vị nghiệp vụ:

- Phối hợp cùng Ban ID thực hiện công tác thăm dò ý kiến khách hàng, *Kế hoạch Tiếp thị Khách hàng và báo cáo Tiếp thị Chăm sóc khách hàng.*

❖ Trách nhiệm của Ban Giám đốc:

- Trên cơ sở thông tin đánh giá, *báo cáo tiếp thị, chăm sóc khách hàng* từ ban ID, Ban Giám đốc chỉ đạo biện pháp cần thực hiện đối với các đơn vị có liên quan nhằm thỏa mãn những vấn đề khách hàng chưa đồng ý hoặc những yêu cầu cần cải tiến hệ thống thông qua kết quả đánh giá.

Toàn bộ hồ sơ công tác giải quyết khiếu nại, kháng nghị và thăm dò ý kiến khách hàng được phòng BP lưu trữ theo qui định trong thủ tục TT - 4.2.4.

7. Biểu mẫu và các phụ lục**7.1 Biểu mẫu sử dụng:**

- TT – 8.2.1/BM1: Phiếu tiếp nhận và xử lý khiếu nại, kháng nghị khách hàng
- TT – 8.2.1/BM2: Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng
- TT – 8.2.1/BM3: Báo cáo tổng hợp tiếp nhận khiếu nại, kháng nghị khách hàng
- TT – 8.2.1/BM4 *Tổng kết thăm dò ý kiến khách hàng*
- TT – 8.2.1/BM5 *Báo cáo Tiếp Thị, Chăm sóc khách hàng và Kế hoạch Tiếp thị Khách hàng*

7.2 Tài liệu liên quan:

- TT – 8.5.2: Thủ tục hành động khắc phục
- TT – 8.5.3: Thủ tục hành động phòng ngừa
- TT – 4.2.4: Thủ tục kiểm soát hồ sơ chất lượng