	ACCREDITATION OFFICE FOR STANDARD CONFORMITY		
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, YÊU CẦU XEM XÉT LẠI / COMPLAINTS, APPEALS RESOLUTION PROCEDURE		
	Cấp bảo mật / Security level	00	Mã tài liệu / Document code

THEO DÕI HIỆU CHỈNH TÀI LIỆU
DOCUMENT REVISION FOLLOW UP

Ngày / Date	Tóm lược hiệu chỉnh / Revision summary
01/10/2016	Ban hành lại HTTL vì thay đổi Giám đốc Văn phòng
23/6/2016	Ban hành lần 2 HTTL, sửa đổi mục 3, mục 4.7

Chức vụ/ Position	Duyệt/ Approved by Giám đốc / Director	Kiểm tra/ Checked by QMR	Soạn/ Compiled by
Ký tên/ Signature			
Họ và tên / Name	Nguyễn Thị Khánh Trâm/ Nguyen Thi Khanh Tram	Nguyễn Thị Huệ/ Nguyen Thi Hue	Trần Thị Huệ/ Tran Thi Hue

1. PHẠM VI, MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết cũng như ngăn ngừa sự tái diễn các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại và phàn nàn của khách hàng liên quan đến hoạt động cung ứng dịch vụ của AOSC một cách nhanh chóng, khách quan, thỏa đáng.

2. TÀI LIỆU THAM KHẢO

TCVN ISO 10002:2005: Sự thỏa mãn của khách hàng- Hướng dẫn về xử lý khiếu nại trong tổ chức;

AOSC-QM: Sổ tay chất lượng;

ISO/IEC 17011:2004.

3. ĐÀO TẠO VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Các trưởng phòng/bộ phận có trách nhiệm tư vấn, cung cấp thông tin cần thiết cho Ban giải quyết khiếu nại, Hội đồng công nhận quyết định các vấn đề khiếu nại, yêu cầu xem xét lại và phàn nàn quan trọng.

- Bộ phận Văn phòng có trách nhiệm nhận và thu thập thông tin về khiếu nại, phàn nàn (KNPN) từ khách hàng/người đưa ra KNPN, chuyển hồ sơ KNPN cho Ban giải quyết KNPN, và thông báo kết quả giải quyết KNPN cho khách hàng.

- Ban giải quyết KNPN chịu trách nhiệm chính trong việc chủ trì, phối hợp với các phòng ban liên quan để giải quyết khiếu nại phàn nàn và giám sát các hành động liên quan.

- Trong trường hợp KNPN liên quan trực tiếp tới GD, hoặc người đưa ra KNPN không chấp nhận phương án xử lý của Ban giải quyết KNPN 2 lần liên tiếp, Hội đồng Công nhận sẽ tiếp quản việc giải quyết KNPN tương ứng; quyết định của HĐCN sẽ là Quyết định cuối cùng.

- Các cá nhân được phân công giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại và phàn nàn thực hiện theo quy định.

- Các cá nhân liên quan đến phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại không được tham gia xử lý/giải quyết phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại.

Chú ý: Căn cứ để giải quyết phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại, “Quy định chung về công nhận hệ thống chất lượng GR-01” và các chính sách, thủ tục liên quan trong HTQLCL.

1. PURPOSE AND SCOPE

Regulating the orders and procedures of receiving and handling as well as preventing the reoccurrence of appeals, complaints and reconsideration request of clients and parties related to the AOSC-provided services rapidly, objectively, reasonably and responsibly.

2. REFERENCE DOCUMENTS

TCVN ISO 10002:2005: Client Satisfaction – Guidance for Handling Complaints in the Organization;

AOSC-QM: Quality Manual;

ISO 17011:2004.

3. IMPLEMENTATION AND TRAINING

Chiefs of departments/divisions are responsible for consulting/providing information for the Board of Appeal Settlement when deciding solutions related to important appeals and complaints.

- The the Admin Office shall take the main responsibility for receiving and gathering records of appeal, complaints from the customers/ the appellant/complainant, transferring these records to the Board of Appeal Settlement , an informing the customers/appellant/complainant about the resettlement result.

- The Board of Appeal Settlement bears the main responsibility for supervising and coordinating to resolve appeals/complaints and the relevant actions.

- In the case that the appeal/complaint relating directly to the Director, or the appellant/complainant does not accept the resolution of the the Board of Appeal Settlement twice, the Accreditation Council will take on the main responsibility for the appeal/complaint concerned; the decision of the Accreditation Council will be the final decision.

- All individuals designated to handle appeals complaints and reconsideration requests are required to comply with regulations.

- Individuals related to appeals, complaints and reconsideration requests are not allowed to participate in procedure.

Note: Appeals, complaints and reconsideration requests are handled based on the “General Regulations on Accrediting Quality System GR-01” and related procedures in quality management

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

4.1 Yêu cầu xem xét lại:

Đối với hoạt động công nhận: là yêu cầu của khách hàng nêu ra để đề nghị xem xét lại các quyết định do AOSC đã ban hành. Các quyết định của AOSC có thể bao gồm nhưng không giới hạn:

- Từ chối chấp nhận đề nghị công nhận
- Từ chối tiến hành đánh giá
- Các yêu cầu về hành động khắc phục
- Các thay đổi về phạm vi công nhận
- Các quyết định về bác bỏ, đình chỉ hoặc huỷ bỏ sự công nhận
- Bất kỳ hành động nào khác cản trở việc đạt tới sự công nhận
- Và các hành động khác ảnh hưởng tới sự công bằng trong hoạt động công nhận của AOSC

4.2 Khiếu nại: Là yêu cầu do khách hàng nêu ra đối với kết quả hoạt động đánh giá công nhận, kết quả đào tạo của AOSC để đề nghị xem xét lại quyết định do AOSC đã đưa ra đối với đối tượng có liên quan.

4.3 Phàn nàn: Hình thức diễn đạt sự không hài lòng (khác với khiếu nại) của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với AOSC liên quan đến quá trình cung cấp các dịch vụ của AOSC;

4.4 Các nguyên tắc giải quyết phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại.

Người tham gia giải quyết khiếu nại, phàn nàn hay yêu cầu xem xét lại của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

Công khai, minh bạch: Các thông tin của AOSC về việc đánh giá công nhận phải đảm bảo công khai, minh bạch với khách hàng để khách hàng có thể theo dõi, kiểm soát được các hoạt động của AOSC.

Dễ tiếp cận: Các thông tin về giải quyết khiếu nại, phàn nàn hay yêu cầu xem xét lại của AOSC phải đảm bảo dễ hiểu và dễ tiếp cận.

Tính kịp thời: Đảm bảo cung cấp kịp thời cho cá nhân/tổ chức khiếu nại, phàn nàn, yêu cầu xem xét lại các thông tin về việc tiếp nhận khiếu nại, phàn nàn, yêu cầu xem xét lại trách nhiệm và tiến độ giải quyết khiếu nại.

Khách quan: Đảm bảo giải quyết các khiếu nại,

system.

4. PROCEDURE

4.1 Appeals

For accreditation service: *the request of AOSC's clients for considering any disadvantageous decisions of AOSC. These disadvantageous decisions may include but not limited to:*

- *Refusing the request for accreditation;*
- *Refusing to conduct the assessment;*
- *Requests for corrective actions;*
- *Changes in accreditation scope;*

- *Decisions on disapproving, suspending and withdrawing certificate;*

- *And other actions affecting the impartiality in accreditation activities of AOSC.*

4.2 Appeals: *Request from clients for the reconsideration of decisions made by AOSC on the results of accreditation assessment activities and on relevant objectives.*

4.3 Complaints: *expressing the dissatisfaction (unlike appeal) of any individual or organization to AOSC related to AOSC-supplied services.*

4.4 Principles of handling appeals, complaints and reconsideration requests

People taking part in handling the appeals, complaints or reconsideration requests of the clients must comply with the principles as follows:

Publicity and transparency: *Information provided by AOSC on accreditation assessment must ensure the publicity and transparency so that the clients can follow and control the AOSC activities.*

Accessibility: *Information provided by AOSC on appeal, complaint or reconsideration request shall be understandable and accessible.*

Timeliness: *Ensuring timely provide appeal, complaint, reconsideration request-making individuals/organizations with information on appeal, complaint, reconsideration request receipt, responsibility and progress status of handling.*

Objectivity: *Handling appeals, complaints,*

phản nàn, yêu cầu xem xét lại một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử.

Chi phí: Người khiếu nại không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

4.5 Chính sách xử lý phản nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng

“AOSC luôn tạo điều kiện để khách hàng có thể phản ảnh và thiện chí trong việc giải quyết các phản nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại nhằm bảo đảm quyền lợi của khách hàng và không ngừng cải tiến để hoàn thiện hệ thống quản lý của AOSC”.

4.6 Lưu đồ

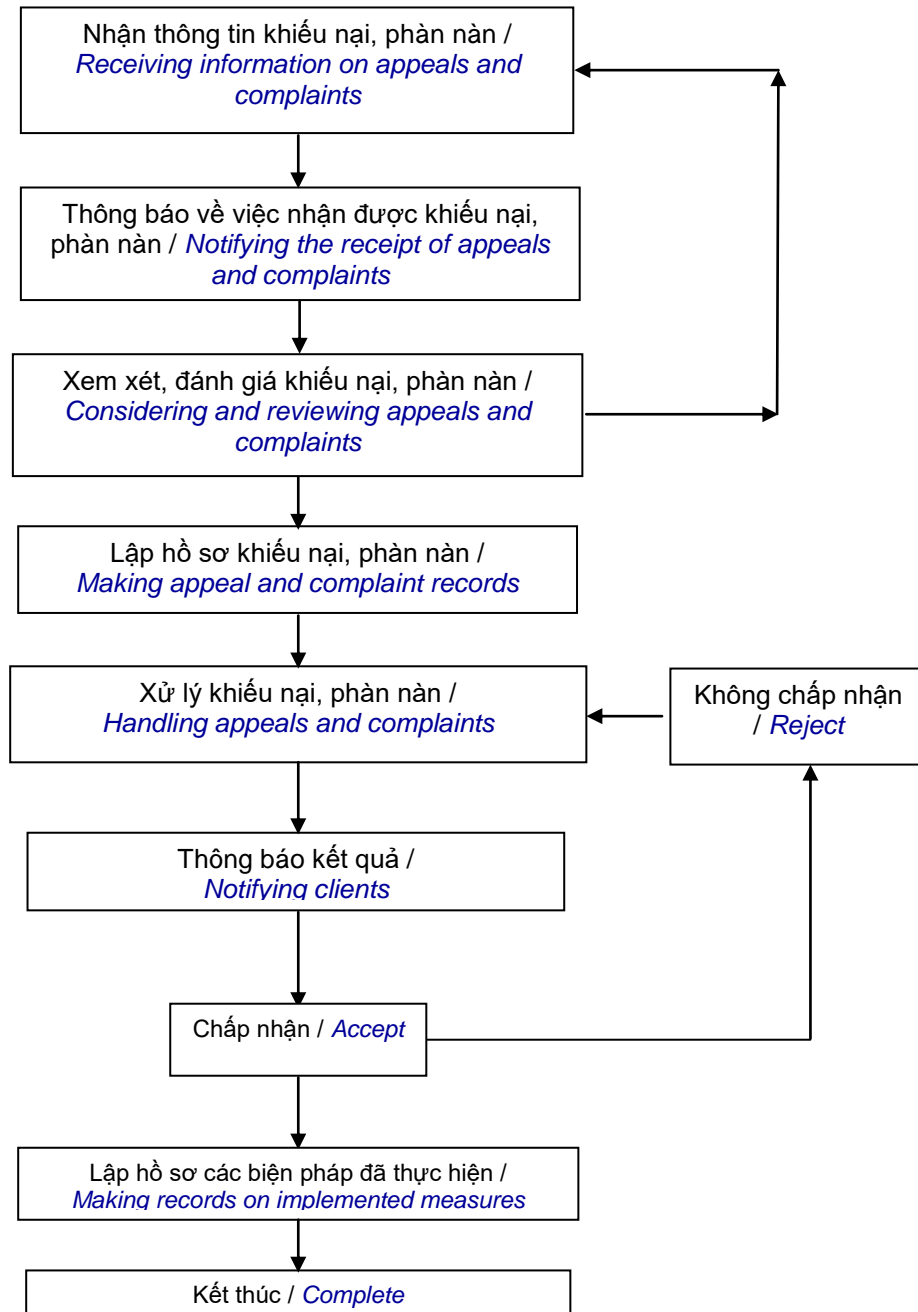
reconsideration requests in an objective, equal and impartial manner.

Expense: *Complainants are free from any expense during the process of making and handling the complaints.*

4.5 Policy of handling appeals, complaints, requests for appeal of clients

“AOSC always creates favorable conditions for clients to represent their appeals, complaints, requests for appeal and show willingness in handling these so as to ensure the clients’ rights and continuously improve the management system of AOSC”.

4.6 Diagram



4.7. Mô tả lưu đồ

4.7.1 Bước 1: Nhận thông tin

Nhân viên VP có trách nhiệm thường xuyên trao đổi với khách hàng để xác định các phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại. Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại, nhân viên VP có trách nhiệm điền các thông tin về phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại vào **F-GP-06-01**.

Những nhân sự khác khi nhận được các KNPN thì chuyển thông tin cho nhân viên VP để tiếp tục xử lý.

4.7.2 Bước 2: Thông báo về việc nhận được khiếu nại

Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại, VP chủ trì việc thông báo cho cá nhân/tổ chức phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại biết về việc phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại đã được tiếp nhận bằng các cách: Gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc fax. Thời gian thông báo cho cá nhân/tổ chức phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại không quá 1 tuần sau khi nhận được phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại.

4.7.3 Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ khiếu nại

Các phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại cần được đánh giá sơ bộ theo các tiêu chí như: Bản chất của phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại, mức độ gay gắt, sự liên quan đến các vấn đề, tính phức tạp, mức độ ảnh hưởng, nhu cầu và khả năng giải quyết. Nếu phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại không có đủ thông tin cần thiết để tiến hành giải quyết thì quay lại bước 1.

4.7.4 Bước 4: Tập hợp và lập hồ sơ phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

Văn phòng phải lập hồ sơ phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại cùng với các thông tin hỗ trợ và có dấu hiệu nhận biết hồ sơ theo hồ sơ dự án/chương trình và chuyển hồ sơ này cho Ban giải quyết KNPN tiếp tục xử lý.

4.7.5 Bước 5: Xử lý phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

Sau khi nhận được hồ sơ KNPN từ Văn phòng, Ban giải quyết KNPN phối hợp với các phòng, ban liên quan để điều tra nguyên nhân và tiến hành xử lý phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng Sau khi Ban giải quyết KNPN đưa ra phương hướng giải quyết KNPN, trưởng các bộ phận liên quan chỉ định nhân viên thực hiện giải

4.7. Description

4.7.1. Step 1: Receiving the information

*Staffs of the Admin Office are responsible for regularly contacting clients to collect information on appeals, complaints and requests for appeal. Upon receiving the information, the staff of Admin Office shall fill this in **F-GP-06-01**.*

Other personnels transfer the information relating to the appeal/complaint their received to the staffs of the Admin Office.

4.7.2. Step 2: Notifying the receipt of appeals and complaints

Upon receiving the appeals, complaints, requests for appeal, the Admin Office shall notify individuals/organizations about the receipt of these by making phone calls, sending emails or fax, which shall be implemented within 5 working days after receiving the appeals, complaints, requests for appeal.

4.7.3. Step 3: Considering and initially assessing appeals and complaints

Appeals and complaints shall be initially assessed based on the criteria as follows: the rights of appeals, complaints, requests for appeal, the severity and the connection to issues, complexity, influence, demand and possibility of handling. In the event of lacking necessary information for handling, then return to Step 1.

4.7.4. Step 4: Gathering and making appeal, complaint, requests for appeal records

The Admin Office shall make appeals, complaints, requests for appeal records together with supporting information and transfer them to the Board of Appeal Settlement.

4.7.5. Step 5: Handling appeals, complaints, requests for appeal

After receiving appeals, complaints, the Board of Appeal Settlement shall coordinate the relevant departments to investigate and resolve the case. After making decisions regarding the appeal/complaint, the Board of Appeal Settlement disclose the relevant information to relating departments for designating staff to resolve these

quyết trong vòng 10 ngày làm việc.

Các phần nản khiếu nại liên quan đến các CABs đã được công nhận trước tiên cần phải được xử lý bởi chính các CABs đó, ban giải quyết KNPN phối hợp với trưởng phòng AD xem xét việc giải quyết của CABs có hợp lý hay không trước khi đưa ra phương hướng xử lý và thông báo đến cá nhân, tổ chức khiếu nại.

Trong trường hợp khiếu nại, phần nản, yêu cầu xem xét lại liên quan trực tiếp tới GD, Ban giải quyết KNPN sẽ chuyển hồ sơ lên Hội đồng công nhận.

Trong trường hợp Ban giải quyết KNPN chuyển hồ sơ lên Hội đồng công nhận, do KNPN liên quan trực tiếp tới GD, hoặc do người đưa ra KNPN không chấp nhận phương án xử lý của Ban giải quyết KNPN 2 lần liên tiếp, HĐCN sẽ chủ trì tiếp tục giải quyết KNPN. Quyết định của HĐCN sẽ là quyết định cuối cùng.

Sau khi giải quyết KNPN, Ban giải quyết KNPN hoặc HĐCN chuyển hồ sơ cho Văn phòng để phản hồi lại cho người đưa ra KNPN.

4.7.6 Bước 6: Thông báo kết quả

VP chủ trì thông báo cho người đưa ra KNPN biết về quyết định hành động sẽ được thực hiện liên quan đến phần nản, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại.

Nếu người phần nản, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại từ chối quyết định hoặc hành động đã được đưa ra thì VP chuyển hồ sơ cùng với ý kiến phản hồi của người đưa ra KNPN lên Ban giải quyết KNPN để tiếp tục xử lý. Nếu người đưa ra KNPN tiếp tục không đồng ý với ý kiến giải quyết KNPN lần 2 của Ban giải quyết KNPN, VP chuyển toàn bộ hồ sơ cùng với ý kiến phản hồi lên HĐCN để xử lý.

Phần nản, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại cần được trả lời trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được phần nản, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại. Trường hợp ngoại lệ, VP xin ý kiến Giám đốc quyết định thời hạn giải quyết.

Tất cả các kết luận điều tra và quyết định hành động được thực hiện liên quan đến phần nản, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của AOSC đối với các phần nản, khiếu nại của khách hàng phải được giữ bí mật tuyệt đối. Các thông tin về phần nản khiếu nại chỉ được VP cung cấp, trao đổi với bộ

issues within 10 working days.

Appeals, complaints and requests for appeal concerning to accredited CABs (Conformity Assessment Bodies) must be resolved by these CABs. The Board of Appeal Settlement, with the help of AD chief reviews the right of CABs solutions before deciding final solution and informing to individuals/organizations.

For the complaints, appeals, requests for appeal related to the Director, the Board of Appeal Settlement shall submit relevant record to the Accreditation Council.

In the case that appeal/complaint record is submitted to the Accreditation Council, either because the appeal/complaint relating to the Director, or the appellant/complainant does not accept the resolution of the Board of Appeal Settlement twice, the Accreditation Council will take on the main responsibility for the solving of the appeal/complaint concerned; and its decision will be the final.

After considering the appeal/complaint solved, the Board of Appeal Settlement or the Accreditation Council shall transfer the record to the Admin Office for notification to the appellant/complainant.

4.7.6. Step 6: Notifying the result

The Admin Office shall take the main responsibility in notifying the appellant/complainant about decisions and actions to be implemented related to appeals, complaints, and requests for appeal.

If the appellants or complainants reject the given decision or action,, the Admin Office transfer the record, together with the relevant feedback to the Board of Appeal Settlement for reconsideration. If the appellant/complainant continue to reject the decision of the Board of Appeal Settlement the second time, the Admin Office will transfer the whole record to the Accreditation Council for resolution.

Appeals and complaints shall receive the response within 30 days since receipt of appeals and complaints. In some exceptional cases, the Admin Office shall submit to the Director for decision on handling deadline.

The conclusions of the investigation and decisions and actions to be implemented related

phần, phòng ban liên quan.

Kết thúc thời hạn thực hiện các quyết định liên quan đến việc giải quyết KNPN, bộ phận đưa ra các quyết định này (Ban giải quyết KNPN hoặc HĐCN) tiến hành thẩm tra hiệu lực việc thực hiện các QĐ này.

4.7.7 Bước 7: Lập hồ sơ các biện pháp đã thực hiện

Khi người phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại nhận được thông báo, nếu chấp nhận các quyết định và hành động đưa ra thì VP thông báo đến phòng ban liên quan thực hiện quyết định và Văn phòng lưu hồ sơ, kết thúc quá trình phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại. Đối với việc xử lý các yêu cầu xem xét lại cần phải có sự giám sát của GD hoặc HĐCN. Quá trình giải quyết phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại và cập nhật vào **F-GP-06-02**: Sổ theo dõi khiếu nại, phàn nàn.

Chú ý: Trong trường hợp phương án giải quyết phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại không được thống nhất, sự việc sẽ được đưa lên Tòa dân sự TP. Hà Nội để giải quyết.

4.8 Nguồn tài chính để giải quyết các khiếu nại liên quan đến bồi hoàn

Để tránh mọi rủi ro, tổn thất về tài chính phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ khoa học và công nghệ, Văn phòng công nhận năng lực đánh giá sự phù hợp về tiêu chuẩn chất lượng sẽ thực hiện mua bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp hoặc thành lập Quỹ dự phòng rủi ro được trích từ nguồn tài chính của Văn phòng.

Trường hợp mua bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp thì bên bảo hiểm có trách nhiệm bồi thường cho bên được bảo hiểm, trách nhiệm bồi thường của bên bảo hiểm đối với mọi sự cố trong suốt thời hạn bảo hiểm được quy định trong giấy chứng nhận bảo hiểm.

Trường hợp thành lập quỹ dự phòng rủi ro được trích từ nguồn tài chính của Văn phòng thì sẽ có quy định chi tiết cho việc sử dụng quỹ này.

to appeals, complaints, requests for appeal of the complaint of AOSC must be confided. These conclusions are only communicated to the complainant subject and relevant divisions.

After the deadline for implementating the actions relating to the resolution of appeal/complaint, the Board of Appeal Settlement or the Accreditation Council (whoever gave out the final decisions) proceeds to review the effectiveness of such actions.

4.7.7.Step 7: Making records on implemented measures

*When receiving the notice, if the appellants or complainants accept the given decision and action, the Admin Office shall notify the relevant divisions and divisions to implement the these, at the same time keep the record, completing the process of appeals and complaints. Director or Accreditation Council shall monitor the process of request reviewing. The process of handling complaints is supervised and updated according to **F-GP-06-02**: Monitoring Book of Appeals and Complaints.*

Note: *If it is impossible to reach agreement with clients on solutions for appeals and complaints, the case shall be settled by the Civil Court of Hanoi People Committee.*

4.8 Source of finance for resolution of appeals relating to compensation

To avoid all losses and risks during the process of providing science and technology service, AOSC shall buy business liability insurance or establish a Risk Reserve Fund extracted from AOSC financial sources.

In the case that AOSC buy business liability insurance, the insurer is responsible for compensating for the insured; the detailed responsibility of the insurer for all incidents during the insurance period is stipulated in the certificate of insurance.

In the case that AOSC establish a Risk Reserve Fund extracted from AOSC financial sources, there shall be detailed regulations for the usage of this fund.

5. HỒ SƠ LƯU

5. RECORDS

TT No.	Hồ sơ / Record	Mã HS / Record code	Nơi lưu / Place of keeping	Thời gian lưu / Duration of keeping
1	Thông tin phản nàn, khiếu nại của KH / <i>Information on the clients' appeals and complaints</i>	F-GP-06-01	VP/ <i>Admin office,</i> QMR	3 năm / <i>years</i>
2	Sổ theo dõi phản nàn, khiếu nại / <i>Monitoring Book of Appeals and Complaints</i>	F-GP-06-02	VP/ <i>Admin office,</i> QMR	3 năm / <i>years</i>