

**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](mailto:cafecontrol@hcm.fpt.vn)**

**Chi nhánh CAFECONTROL Dak Lak: Điện thoại: (+84) 0262.3862040,  
Fax: (+84) 0262.3862040, Email: [pcncafecontroldaklak@gmail.com](mailto:pcncafecontroldaklak@gmail.com)**






**QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI**

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

**CODE: PM - 09**

**NGÀY BAN HÀNH: 07/07/2020**

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



## QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

### TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI BỔ SUNG

STT	LẦN SỬA	TRANG SỬA	NỘI DUNG SỬA ĐỔI	NGÀY SỬA ĐỔI	NGÀY HIỆU LỰC
1	1	7-8	<p>Bổ sung các quy định sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Một khi nhận được khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại, 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 yêu cầu xem xét lại;</li><li>- Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại 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 yêu cầu xem xét lại đó;</li><li>- 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 yêu cầu xem xét lại đối với khách hàng đó trong vòng</li></ul>	20/01/2021	20/01/2021



## QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

		<p>hai năm sau khi kết thúc hoạt động tư vấn hoặc sử dụng lao động;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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 sẻ thông tin hoặc người khiếu nại công khai chia sẻ thông tin.</li><li>- 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.</li><li>- 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 kết thúc.</li><li>- 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.</li></ul>		
--	--	--	--	--



# QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

## Mục Lục

1. Mục đích .....	5
2. Phạm vi .....	5
3. Tài liệu viện dẫn.....	5
4. Quá trình .....	5
5. Quy định.....	6
6. Biểu mẫu áp dụng/ Hồ sơ lưu trữ.....	9



# QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

## 1. Mục đích

Nhằm đưa ra phương thức nhất quán trong việc giải quyết các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng liên quan 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, kháng nghị của khách hàng trong hoạt động chứng nhận sản phẩm và chứng nhận hệ thống quản lý của CAFECONTROL.

## 3. Tài liệu viện dẫn

- ISO/IEC 17065 Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức tiến hành đánh giá chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ (7.13 khiếu nại và yêu cầu xem xét lại)
- Sổ tay chứng nhận 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 kháng nghị hay khiếu nại của khách hàng và các bên khác	Bộ phận lãnh đạo	Thông báo (điện thoại) Báo cáo kháng nghị, khiếu nại của.... năm..... Công văn
2	Nghiên cứu kháng nghị hay khiếu nại của khách	Bộ phận lãnh đạo	Thông báo (điện thoại) Báo cáo kháng nghị, khiếu



## QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

	hàng và các bên khác		nại của.... năm..... Công văn
<b>3</b>	Giải pháp giải quyết kháng nghị hay khiếu nại của khách hàng và các bên khác	Bộ phận lãnh đạo	Thông báo (điện thoại) Báo cáo kháng nghị, khiếu nại của.... năm..... Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa Bảng tổng hợp hành động khắc phục
<b>4</b>	Trả lời giải quyết kháng nghị hay khiếu nại của khách hàng và các bên khác	Bộ phận lãnh đạo	Thông báo (điện thoại) Thư trả lời/ Công văn
<b>5</b>	Hoàn tất/ Lưu hồ sơ giải quyết kháng nghị hay khiếu nại của khách hàng và các bên khác	QM	Báo cáo kháng nghị, khiếu nại 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



## QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

- Khiếu nại phải được gửi đến CAFECONTROL bằng văn bản (kể cả nặc danh); thông qua tên, địa chỉ

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](mailto:cafecontrol@hcm.fpt.vn)

Chi nhánh CAFECONTROL Dak Lak

Địa chỉ: 75/38 Nguyễn Lương Bằng, Hòa Thắng, TP Buôn Ma Thuột, Dak Lak

Điện thoại: (+84) 0262.3862040,

Fax: (+84) 0262.3862040, Email: [pcncafecontroldaklak@gmail.com](mailto:pcncafecontroldaklak@gmail.com)

- Một khi nhận được khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại, 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 yêu cầu xem xét lại;
- Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại 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 yêu cầu xem xét lại đó;
- 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 yêu cầu xem xét lại 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 (UTZ, 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.
- Quy trình này phải được công khai trên website của CAFECONTROL và



## QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

CAFECONTROL phải cung cấp quy trình này cho khách hàng bằng cách thông báo qua cuộc họp 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 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 (trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại phải thông báo cho bên khiếu nại đã nhận được).
- 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 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





## QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

lực được cấp bởi CAFECONTROL

Trong trường hợp không giải quyết thỏa đáng khiếu nại, phàn nàn của khách hàng thì mọi thông tin sẽ gửi lên các tổ chức mà chúng 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
1	Thông báo (bằng văn bản)	Phòng chứng nhận	5 năm
2	Báo cáo kháng nghị, 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