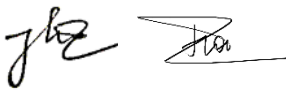




	<b>CTIC VIETNAM CO., LTD</b>	Doc ID: <b>P.06</b>
	<b>THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, YÊU CẦU XEM XÉT LẠI</b>	Version: 02
	<b>SETTLEMENT OF COMPLAINTS, APPEALS PROCEDURE</b>	Effective date: 15/02/2025

	<b>Người lập/Prepared by</b>	<b>Người kiểm tra/Checked by</b>	<b>Người duyệt/Approved by</b>
<b>Ký tên/Signature</b>			
<b>Họ tên/Full name</b>	Nguyễn Minh Hiếu Vũ Anh Tuấn	Đoàn Thị Phúc Nguyễn Thị Quỳnh	He Yong
<b>Ngày/Date</b>	01/2/2025	08/2/2025	15/2/2025

**DOCUMENT REVISION LOG / THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

Revision times/ <i>lần sửa đổi</i>	Revision item/ <i>Mục sửa đổi</i>	Revision content / <i>Nội dung sửa đổi</i>	Revision date/ <i>ngày sửa đổi</i>
1		Ban hành lần đầu/ <i>First issued</i>	30/12/2022
1.1	2. Tài liệu viện dẫn/ <i>Reference documents</i>	Bổ sung tài liệu viện dẫn: TCVN IEC/ISO 17065:2013. Mục 7.13 <i>Additional: Referenced Document IEC/ISO 17065: 2012. Clause 7.13</i>	21/09/2024
2	Toàn bộ	Ban hành lại để áp dụng cho hệ thống thẩm tra khí nhà kính/ <i>Reissued to be applicable to GHG verification system</i>	15.02/2025

<b>1. Phạm vi</b>	<b>1. Scope</b>
Thủ tục này được áp dụng đối với toàn bộ hoạt động chứng nhận và thẩm tra khí nhà kính của CTIC VIETNAM.	This procedure is applied to all certification activities and verification related to greenhouse gases of CTIC VIETNAM.
<b>2. Tài liệu viện dẫn</b>	<b>2. Reference documents</b>
TCVN ISO/IEC 17021-1:2015. Mục 9.7, 9.8 TCVN IEC/ISO 17065:2013. Mục 7.13 <i>TCVN ISO/IEC 17029:2020. Mục 9.9, 9.10</i>	ISO/IEC 17021-1:2015. Clause 9.7, 9.8 IEC/ISO 17065:2012. Clause 7.13 <i>ISO/IEC 17029:2019. Clause 9.9, 9.10</i>
<b>3. Định nghĩa và từ viết tắt</b>	<b>3. Definitions and Abbreviations</b>
3.1. CTIC VIETNAM: Công ty TNHH CTIC VIETNAM 3.2. QMR: Đại diện lãnh đạo về chất lượng 3.3. QA: đảm bảo chất lượng	3.1. CTIC VIETNAM: CTIC VIETNAM Co., LTD 3.2. QMR: quality manager representative 3.3. QA: Quality Assurance
<b>4. Nội dung</b>	<b>4. Content</b>
<b>4.1. Tiếp nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại</b>	<b>4.1. Receiving complaints, appeals</b>
<p>Khi khách hàng không thoả mãn với hoạt động chứng nhận và thẩm tra của CTIC VIETNAM và mong muốn có sự đáp lại của tổ chức đều có thể tiếp cận với Thủ tục giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại <b>P.06</b> đăng tải trên website của công ty, và gửi phản hồi tới CTIC VIETNAM thông qua Phiếu khiếu nại, yêu cầu xem xét lại theo biểu mẫu <b>F.01-P.06</b>.</p> <p>Đồng thời, Phòng Chứng nhận chủ động thu thập ý kiến đánh giá, phản hồi của khách hàng qua thư điện tử, đường dây nóng sau khi sử dụng dịch vụ của Công ty, ghi nhận vào biểu mẫu <b>F.02-P.06</b>.</p> <p>Trường hợp khách hàng khiếu nại trực tiếp hoặc điện thoại:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Nếu người tiếp nhận có thể giải đáp cho khách hàng và được khách hàng chấp nhận thì có thể giải quyết ngay, sau đó báo QMR rồi ghi nhận vào biểu mẫu <b>F.03-P.06</b> thông tin đầy đủ về khách hàng, nội dung khiếu nại, nội dung giải đáp, ...</li> <li>+ Nếu không giải đáp được cho khách hàng cần ghi nhận thông tin vào sổ và hẹn trả lời khách hàng rồi chuyển tới QMR để chỉ đạo xử lý.</li> </ul> <p>Trường hợp khách hàng khiếu nại bằng văn bản: văn bản đến được chuyển ngay tới QMR để xem xét giải quyết.</p>	<p>When customers are not satisfied with the certification, verification activities of CTIC VIETNAM and expect to receive a response from the organization, they can access the Settlement of Complaints, appeals procedure (<b>P.06</b>) posted on the website of company, and send feedback to CTIC VIETNAM through the Complaints, appeals Form <b>F.01-P.06</b>.</p> <p>Simultaneously, the Certification Department actively collects customer's evaluation and feedback via email and hotline after using the Company's services, recorded in the form <b>F.02-P.06</b>.</p> <p>In case customers complain in person or by phone:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ If the receiver can answer for the customer and is accepted by the customer, it can be resolved immediately, then report the QMR and record in the form <b>F.03-P.06</b> full information about the customer, content of complaints, content of answers, etc.</li> <li>+ If there is no answer for the customer, it is necessary to record the information and make an appointment to answer the customer and then transfer it to QMR to direct the handling.</li> </ul> <p>In case of customer complaints in writing: incoming documents are immediately transferred to QMR for consideration and settlement.</p>

<p>Mọi khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng sẽ được tiếp nhận. Nhân viên tiếp nhận thông tin khiếu nại từ khách hàng và ghi vào “Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại” theo biểu mẫu <b>F.03-P.06</b>.</p>	<p>All complaints, appeals of customers will be received. Employees receive complaint information from customers and record it in the “Receiving and settlement of complaints, appeals” according to form <b>F.03-P.06</b>.</p>
<p><b>4.2. Xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại</b></p>	<p><b>4.2. Handling complaints, appeals</b></p>
<p>Phòng QA chủ động liên hệ với khách hàng xác nhận các ý kiến khiếu nại, yêu cầu xem xét lại đã được tiếp nhận, sau đó xác minh mọi thông tin cần thiết để kiểm tra tính đúng đắn của khiếu nại. Nhân sự này không tham gia vào các phần công việc phát sinh ra khiếu nại.</p> <p>Nếu khiếu nại, yêu cầu xem xét lại không chính xác, trách nhiệm không thuộc về CTIC VIETNAM, Phòng QA chủ động trao đổi với khách hàng để làm rõ vấn đề.</p> <p>Nếu khiếu nại, yêu cầu xem xét lại chính xác, Phòng QA chủ trì việc thực hiện khắc phục theo <b>P.04</b>, đảm bảo thực hiện mọi sự khắc phục và hành động khắc phục thích hợp.</p> <p>Phòng QA chịu trách nhiệm liên hệ lại với khách hàng để khẳng định các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại đã được điều tra, làm rõ và đã thực hiện khắc phục kịp thời.</p> <p>Phòng QA cùng với bên khiếu nại và khách hàng thống nhất về việc công khai thông tin về kết quả xử lý khiếu nại.</p> <p>Toàn bộ quá trình xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại gồm cả các hành động được thực hiện để đáp ứng khiếu nại được ghi nhận vào biểu mẫu <b>F.03-P.06</b>.</p> <p>Phòng QA ghi nhận và cập nhật hồ xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại.</p>	<p>The QA Department proactively contacted the customer to confirm that the complaints, appeals had been received, and then verify all necessary information to check the correctness of the complaint. This employee is not involved in the parts of the work that give rise to the complaints, appeals.</p> <p>If the complaint or appeals is incorrect, the responsibility does not belong to CTIC VIETNAM, the QA department actively communicates with the customer to clarify the problem.</p> <p>If the complaint or appeals is correct, the QA Department leads the remedial implementation in accordance with <b>P.04</b>, ensuring that all appropriate corrections and corrective actions are taken.</p> <p>The QA department is responsible for contacting the customer again to confirm that the complaints, appeals have been investigated, clarified and promptly corrected.</p> <p>The QA Department together with the complainant and the customer agree on the disclosure of information about the complaint handling results.</p> <p>The entire complaint, appeals handling process including actions taken in response to the complaint is documented on form <b>F.03-P.06</b>.</p> <p>The QA Department records and updates the complaint, appeals handling records.</p>
<p><b>5. Biểu mẫu</b></p>	<p><b>5. Forms</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>F.01-P.06</b> Phiếu khiếu nại</li> <li>- <b>F.02-P.06</b> Phiếu khảo sát chất lượng dịch vụ</li> <li>- <b>F.03-P.06</b> Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>F.01-P.06</b> Complaints, appeals sheet</li> <li>- <b>F.02-P.06</b> Service quality survey sheet</li> <li>- <b>F.03-P.06</b> Receiving and settlement of complaints and appeals</li> </ul>