	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI	Số hiệu: QT07-VFC-XLKN	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15.01.21	Trang : 2/ 4

1. Mục đích

Quy trình này nhằm đưa ra những nguyên tắc, phương pháp tiếp nhận và xử lý phản hồi và đánh giá của khách hàng, các ý kiến, khiếu nại của các bên liên quan khác (nhân viên nội bộ, các tổ chức và cộng đồng xung quanh...) nhằm giải quyết những yêu cầu chính đáng và thu thập các thông tin phục vụ việc đo lường sự hài lòng của khách hàng, cũng như đáp ứng yêu cầu của các bên khác đến Môi trường - Xã hội - An toàn.

1. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho hoạt động xử lý phản hồi và đo lường sự thoả mãn của khách hàng trong toàn công ty.

2. Tài liệu tham khảo:

Quy trình khắc phục và phòng ngừa

3. Định nghĩa và các chữ viết tắt:

Không

4. Trách nhiệm và quyền hạn:

4.1 Tổng Giám đốc có trách nhiệm xem xét và phê duyệt quy trình này

4.2 Tổng Giám đốc có trách nhiệm xem xét việc sửa đổi và ban hành quy trình này

4.3 Ban Môi trường – xã hội có trách nhiệm sửa đổi, cập nhật và theo dõi hiệu lực của quy trình này, theo dõi các phản hồi và thực hiện phương án giải quyết hồi từ bên ngoài – nhưng trừ khách hàng.

4.4 Trưởng bộ phận nhân sự có trách nhiệm theo dõi các phản hồi từ nhân viên nội bộ và triển khai giải quyết

4.5 Nhân viên công ty :

- Nhân viên, công nhân các bộ phận liên quan có trách nhiệm tuân thủ triệt để các quy định, hướng dẫn đề ra trong quy trình.

5. Nội dung:

a. Tiếp nhận - xử lý khiếu nại khách hàng

Xem qui trình ISO Giải quyết phản nản khiếu nại khách hàng

b. Tiếp nhận ý kiến - xử lý khiếu nại từ các bên khác (Đối tác, nhân viên nội bộ, cộng đồng xung quanh...)

Bộ phận Nhân sự Hành chính (NSHC) có trách nhiệm thông báo cho nhân viên nội bộ được biết quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin từ các bên, trong đó nêu rõ trách nhiệm tiếp nhận, trách nhiệm giải quyết của từng bộ phận; chuẩn bị các kênh để tiếp nhận thông tin phù hợp từ nội bộ cũng như bên ngoài.





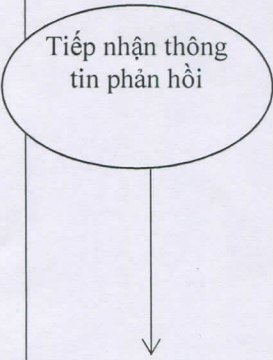

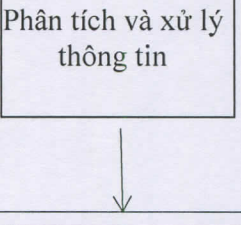
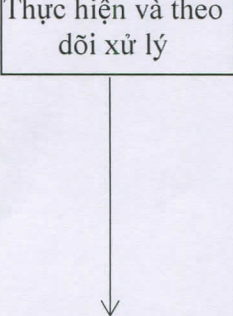
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Số hiệu:
QT07-VFC-XLKN


Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 15.01.21

Trang : 3/ 4

STT	Lưu đồ	Nội dung CV/Tần suất/Người chịu trách nhiệm	BM/Tài liệu	Ghi chú
1.		<p>Các ý kiến được tiếp nhận qua các kênh sau:</p> <ul style="list-style-type: none">+ Qua bất cứ số điện thoại hoặc địa chỉ email nào của công ty+ Qua bộ phận NSHC, qua quản lý trực tiếp của người lao động hoặc những bộ phận có làm việc trực tiếp với bên ngoài.+ Thông qua BQL KCN, cơ quan chức năng... tới công ty <p>Sau khi tiếp nhận thông tin ngay lập tức báo cho người phụ trách 1. Phòng NSHC hoặc 2. Người phụ trách MT-XH để cập nhật vào sổ theo dõi phản hồi (không dùng chung với bảng theo dõi với khách hàng)</p>	Sổ theo dõi phản hồi	
2.		<p><i>Phân loại phản hồi</i></p> <ul style="list-style-type: none">+ Trường hợp phản hồi liên quan đến nhân viên nội bộ: Chuyển đến Phòng NSHC để trực tiếp tham gia giải quyết.+ Trường hợp phản hồi liên quan đến các vấn đề an toàn, môi trường, xã hội, cộng đồng xung quanh sẽ thông báo tới người phụ trách công tác MT-XH để làm việc trực tiếp với bộ phận liên quan và giải quyết.		
3.		<p>Các bộ phận được giao nhiệm vụ ở bước trên phối hợp làm việc để phân tích thông tin đưa ra giải pháp khắc phục và trả lời.</p> <p>Trong trường hợp nghiêm trọng hoặc nhạy cảm, cần báo cáo lên cấp quản lý cao hơn để được phê duyệt giải pháp.</p>		
4.		<p>Thực hiện các hành động và giải pháp đã được phê duyệt, bao gồm cả việc trả lời thông tin thỏa đáng cho các bên với bằng chứng cụ thể - sẵn sàng xuất trình khi được hỏi đến.</p> <p>Sau khi thực hiện, người phụ trách MT-XH hoặc Phòng NSHC kiểm tra lại kết quả thực hiện và ghi kết quả vào sổ theo dõi phản hồi.</p> <p>Nếu phản hồi nào có tình trạng không đạt được mục tiêu, không hiệu quả hoặc lặp lại cần tiếp tục</p>	Sổ theo dõi phản hồi	



	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI	Số hiệu: QT07-VFC-XLKN	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15.01.21	Trang : 4/ 4

		phân tích và tìm kiếm biện pháp phù hợp hơn với cả công ty và yêu cầu bên liên quan.		
5.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Lưu hồ sơ</div>	Các hồ sơ liên quan được ghi chép, lưu giữ bởi: <ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận NSHC đối với các phản hồi từ nhân viên nội bộ - Nhân sự phụ trách MT-XH đối với các phản hồi từ cộng đồng và các bên liên quan 		

6. Hướng dẫn và biểu mẫu đính kèm

TT	Tên Hướng dẫn/BM	Mã hiệu	Nơi/người lưu	Phương pháp hủy	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi phản hồi		Marketing/ Kinh doanh (đối với phản hồi của khách hàng) Người phụ trách MT-XH (đối với các phản hồi khác)	Xé, bỏ máy hủy	Đến khi có phiên bản mới



