CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU BÀ RỊA Vietnam Rubber Group BaRia Rubber JSC BRRC	SỔ TAY THỦ TỤC **GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**	Phần : CP 20 Trang : 1 / 3 Lần ban hành : 1 Ngày ban hành : 01/12/2020

Người biên soạn: Trần Văn Chương

Người phê duyệt: Huỳnh Quang Trung

1- Mục đích:

Xác định trách nhiệm và hành động để giải quyết các khiếu nại từ các nhà cung cấp, khách hàng và các bên liên quan đến chuỗi hành trình sản phẩm.

2- Phạm vi áp dụng:

Áp dụng cho tất cả các khiếu nại từ các nhà cung cấp, khách hàng và các bên liên quan đến chuỗi hành trình sản phẩm.

3- Tài liệu tham khảo:

- Tiêu chuẩn PEFC-ST 2002:2020 (Mục 4.7); PEFC-ST 2001.

4- Định nghĩa và thuật ngữ:

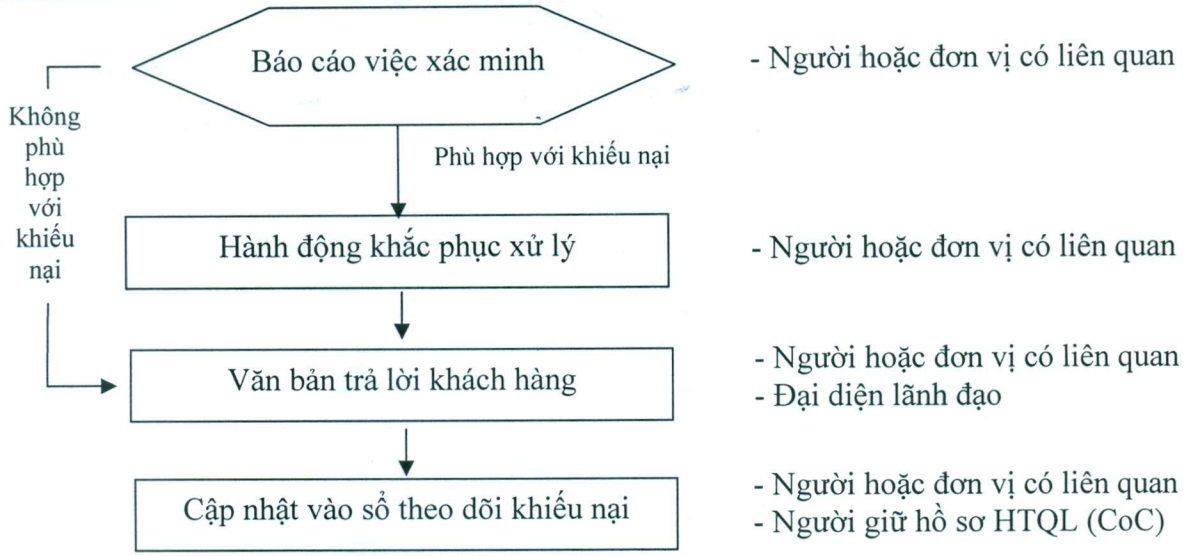
- PEFC – CoC : Chuỗi hành trình sản phẩm theo PEFC
- DDS : Hệ thống thẩm định.
- HTQL : Hệ thống quản lý.
- Khách hàng : Bao gồm nhà cung cấp và các bên liên quan.

5- Trách nhiệm và quyền hạn:

- Đại diện lãnh đạo.
- Phòng kế hoạch – XDCB.
- Phòng Tổ chức hành chính.
- Văn phòng đại diện.
- Phòng Quản lý chất lượng.

6- Lưu đồ:

	Trách nhiệm
Nhận khiếu nại/phản hồi của khách hàng	- Phòng Tổ chức hành chính - Văn phòng đại diện - Phòng KH-XDCB
↓	
Chỉ định người hoặc đơn vị giải quyết	- Đại diện lãnh đạo
↓	
Xác minh khiếu nại/phản hồi	- Người hoặc đơn vị được chỉ định
↓	



7- Diễn giải quy trình:

7.1. Nhận khiếu nại/phản hồi:

- Khiếu nại/ phản hồi của khách hàng qua phòng Tổ chức hành chính, phòng Kế hoạch - XDCB hoặc Văn phòng đại diện được trình cho đại diện lãnh đạo, sau đó đại diện lãnh đạo chỉ định người hoặc đơn vị giải quyết.
- Khi khách hàng đến trực tiếp để phản ánh, đại diện lãnh đạo có trách nhiệm tiếp xúc ban đầu hoặc uỷ quyền cho cán bộ có liên quan tiếp.

7.2. Giải quyết khiếu nại/phản hồi:

- Người hoặc đơn vị được chỉ định có trách nhiệm xác minh khiếu nại, sau đó báo cáo với đại diện lãnh đạo theo CF 20-01.
- Nếu khách hàng đến trực tiếp và thoả mãn với các giải thích, đơn vị có liên quan có thể sửa ngay những lỗi do đánh máy hoặc những lỗi nhỏ khác không ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ.
- Dựa vào báo cáo của đơn vị liên quan, đại diện lãnh đạo trả lời hoặc giải thích các thắc mắc cho khách hàng.
- Nếu khiếu nại/phản hồi là xác đáng đơn vị liên quan phải có hành động sửa chữa, xử lý khắc phục.
- Nếu kết quả xác minh vẫn đúng như trong văn bản đã cung cấp cho khách hàng, kết quả này được coi là kết quả cuối cùng để thông báo cho khách hàng.
- Nếu kết quả cho thấy khiếu nại/phản hồi của khách hàng là xác đáng, đơn vị liên quan có trách nhiệm báo cáo với đại diện lãnh đạo để thực hiện hành động khắc phục theo thủ tục CP 22. Các văn bản trả lời mọi khiếu nại của khách hàng phải do đại diện lãnh đạo ký.

7.3. Kiểm tra:

Ban điều hành hệ thống quản lý và tổ CoC, DDS sẽ áp dụng các biện pháp kiểm tra đảm bảo hành động khắc phục được thực hiện và có hiệu quả.

7.4. Lưu trữ:

Khiếu nại/phản hồi của khách hàng được xem là kết thúc khi đã hoàn tất việc xử lý và gởi văn bản trả lời khách hàng. Sau đó hồ sơ được ghi vào sổ theo dõi khiếu nại/phản hồi (CF 20-02).

8. Hồ sơ biểu mẫu:

- Báo cáo về xử lý khiếu nại/phản hồi của khách hàng (CF 20-01).
- Sổ theo dõi khiếu nại/phản hồi của khách hàng (CF 20-02).
- Quy định 609/QĐ-CSBR ngày 01/12/2020.

CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU BÀ RỊA

BÁO CÁO VỀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI/PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG

KHIẾU NẠI ☐ ; PHẢN HỒI ☐

1. Chi tiết về khách hàng:
   - Công ty:
   - Địa chỉ:
   - Điện thoại: Fax:
   - Người liên hệ:
2. Hình thức khiếu nại/phản hồi: ☐ Văn bản ☐ Fax ☐ Cách khác
3. Hồ sơ khiếu nại/phản hồi gồm:

4. Chi tiết về khiếu nại/phản hồi:

5. Ngày nhận khiếu nại/phản hồi:
6. Đơn vị chịu trách nhiệm:
7. Kết quả xác minh:

8. Đề nghị:

   ☐ Kết thúc hồ sơ.
   ☐ Cần có hành động xử lý khắc phục.

Ngày.... tháng....năm .....
(Đơn vị liên quan)

Ngày.... tháng....năm .....
Người xác minh

Người kiểm tra
Ngày…. tháng….năm …..

CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU BÀ RỊA

SỔ THEO DÕI KHIẾU NẠI/PHẢN HỒI

Ngày	Tên khách hàng	Địa chỉ	Nội dung khiếu nại/phản hồi	Đơn vị chịu trách nhiệm	Kết thúc hồ sơ		Kiểm tra thực hiện	
					Số công văn gởi khách hàng	Ngày	Người kiểm tra	Ngày kiểm tra

Người lập
(ký tên)

CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU BÀ RỊA	SỔ TAY THỦ TỤC **SỰ KHÔNG PHÙ HỢP & HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**	Phần : CP 22 Trang : 1 / 2 Lần ban hành : 1 Ngày ban hành : 01/12/2020

Người biên soạn:

Trần Văn Chương

Người phê duyệt:

Huỳnh Quang Trung

1- Mục đích:

- Đảm bảo sự không phù hợp và hành động khắc phục được tiến hành một cách có hiệu quả..

2- Phạm vi áp dụng:

Áp dụng đối với những vấn đề được xác định trong mục 4.8 tiêu chuẩn PEFC-ST 2002:2020.

3- Tài liệu tham khảo:

- Tiêu chuẩn PEFC-ST 2002:2020 – Mục 4.8

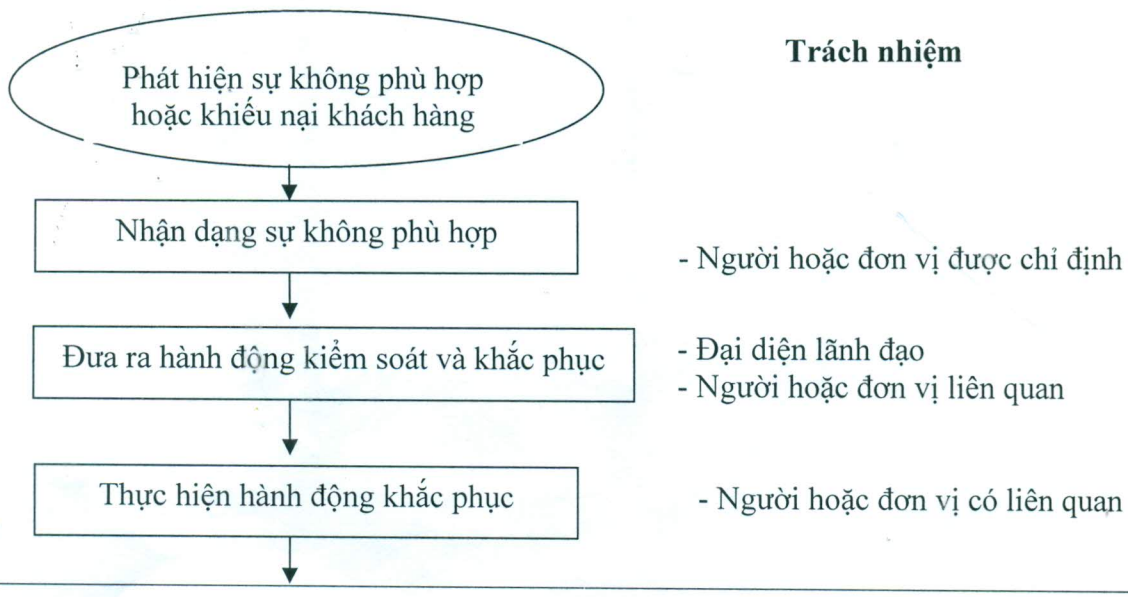
4- Định nghĩa và thuật ngữ:

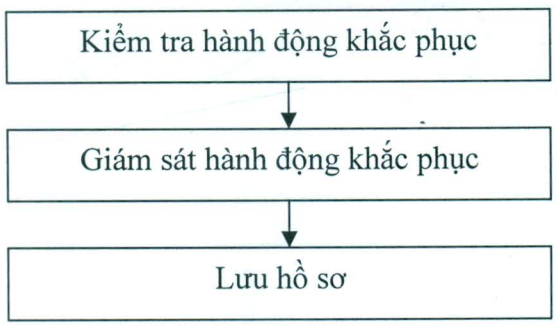
- PEFC-CoC: Chuỗi hành trình sản phẩm theo PEFC.
- DDS : Hệ thống thẩm định.
- HTQL: Hệ thống quản lý.

5- Trách nhiệm và quyền hạn:

- Đại diện lãnh đạo.
- Ban điều hành , Tổ CoC.
- Người hoặc đơn vị liên quan.

6- Lưu đồ:





- Ban điều hành, Tổ CoC
- Người hoặc đơn vị có liên quan
- Đại diện lãnh đạo, Tổ CoC
- Đơn vị liên quan
- Người giữ hồ sơ HTQL

7- Diễn giải quy trình:

7.1. Khi có sự không phù hợp với các yêu cầu tiêu chuẩn thông qua hoạt động đánh giá nội bộ hoặc đánh giá từ bên ngoài tổ chức phải :

7.2 Xác định được nguyên nhân, lập báo cáo sản phẩm không phù hợp CF 20-01 và đề nghị hướng giải quyết trìnhđại diện lãnh đạo..

7.3. Đại diện lãnh đạo chỉ định người hoặc đơn vị liên quan thực hiện hành động khắc phục.

7.4. Việc phân tích nguyên nhân được tiến hành trước khi thực hiện hành động khắc phục để ngăn chặn sự không phù hợp xuất hiện hoặc xuất hiện trở lại. Việc thực hiện này được xác nhận bởi thủ trưởng đơn vị hoặc người được chỉ định nhằm xem xét hiệu quả của hành động khắc phục.

7.5. Người được chỉ định thực hiện các biện pháp khắc phục trong thời hạn nhất định.

7.6 Người kiểm tra hành động khắc phục:

- Nếu đạt yêu cầu, phải ghi kết quả kiểm tra và ký xác nhận để kết thúc hành động khắc phục.
- Nếu không đạt yêu cầu, phải ghi nhận việc chưa hoàn thành để kết thúc yêu cầu khắc phục đó, đồng thời lập yêu cầu khắc phục mới có ghi rõ số liệu của yêu cầu khắc phục cũ để truy cập và tìm biện pháp khắc phục.

7.7. Tất cả các thông tin về thực hiện hành động khắc phục được ghi vào phiếu yêu cầu hành động khắc phục (CF 22-02).

7.8. Các hồ sơ hành động khắc phục đều phải được cập nhật vào sổ theo dõi hành động khắc phục (CF 22-03).

7.9. Ban điều hành, Tổ CoC theo dõi việc thực hiện hành động khắc phục trong khoảng thời gian đã quy định và báo cáo cho đại diện lãnh đạo khi việc thực hiện kết thúc.

7.10. Đại diện lãnh đạo quyết định thay đổi hệ thống quản lý khi cần thiết.

9. Hồ sơ biểu mẫu:

- Phiếu mô tả sự không phù hợp và hành động khắc phục (CF 22-01)
- Phiếu yêu cầu hành động khắc phục (CF 22-02).
- Sổ theo dõi hành động khắc phục (CF 22-03).

CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU BÀ RỊA

PHIẾU MÔ TẢ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Ngày:

Lĩnh vực/hoạt động:

Mô tả vấn đề không phù hợp:

Ký tên
(người phát hiện)
Ngày:.....

Ký tên
(Ban giám đốc)
Ngày:.....

- Hành động cần thiết để tránh tái diễn:

- Biện pháp xử lý sự không phù hợp:

Người thực hiện:
Ký tên

Ngày:.....

- Kiểm tra hành động khắc phục và biện pháp xử lý:

Tên:
(Người kiểm tra)
Ngày: ..... Ký tên:

Tên:
(Đại diện lãnh đạo)
Ngày: ..... Ký tên:

CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU BÀ RỊA

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Ngày:	Đơn vị:	Số:
Nguồn gốc: ☐ ĐGNB ☐ KNKH ☐ ĐGBT3 ☐ Khác		
Mô tả các vấn đề không phù hợp: Phân tích nguyên nhân: Người phát hiện : Ký tên: Ngày:		Đại diện đơn vị: Ký tên: Ngày:
Hành động cần thực hiện Nội dung: ☐ Đã hoàn thành Người kiểm tra : Ký tên: Ngày:		☐ Có kế hoạch chi tiết Người thực hiện: Ký tên: Ngày:
Kiểm tra hành động khắc phục, cải tiến: ☐ Đạt yêu cầu Kiến nghị: Người kiểm tra : Ký tên: Ngày:		☐ Chưa đạt Đại diện lãnh đạo: Ký tên: Ngày:

CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU BÀ RỊA

SỔ THEO DÕI HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

TT	Ngày	Số	Nguồn gốc				Chi tiết	Ngày hoàn thành	Ghi chú
			ĐGNB	KNKH	ĐGBT3	Khác			