

TCVN ISO 10002:2007

ISO 10002:2004

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG - SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG - HƯỚNG DẪN VỀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI TRONG TỔ CHỨC

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations

Lời nói đầu

TCVN ISO 10002:2007 hoàn toàn tương đương với ISO 10002:2004.

TCVN ISO 10002:2007 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn TCVN/TC 176, *Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

0.1. Khái quát

Tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn cho việc thiết kế và thực hiện có hiệu lực và hiệu quả quá trình xử lý khiếu nại cho tất cả các loại hình hoạt động thương mại hoặc phi thương mại, bao gồm cả những hoạt động liên quan đến thương mại điện tử. Tiêu chuẩn này mang lại lợi ích cho tổ chức và khách hàng của tổ chức, những người khiếu nại và các bên quan tâm khác.

Thông tin thu thập được trong quá trình xử lý khiếu nại có thể là tiền đề cho việc cải tiến sản phẩm, quá trình và khi các khiếu nại được giải quyết thỏa đáng, danh tiếng của tổ chức có thể sẽ được nâng cao.

Điều này không phụ thuộc vào quy mô, vị trí và lĩnh vực hoạt động của tổ chức. Trong thị trường đang trong quá trình toàn cầu hóa như hiện nay, giá trị của tiêu chuẩn này càng được khẳng định rõ ràng hơn do tiêu chuẩn này đưa ra cách thức xử lý khiếu nại phù hợp.

Một quá trình xử lý khiếu nại có hiệu lực và hiệu quả phản ánh các nhu cầu của cả tổ chức cung cấp sản phẩm và những người tiếp nhận các sản phẩm đó.

CHÚ THÍCH: Trong tiêu chuẩn này, thuật ngữ “sản phẩm” được sử dụng với nghĩa rộng bao hàm cả “dịch vụ”.

Việc xử lý khiếu nại thông qua quá trình được mô tả trong tiêu chuẩn này có thể nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. Khuyến khích sự phản hồi của khách hàng, bao gồm cả các khiếu nại nếu như khách hàng không thỏa mãn, có thể tạo ra những cơ hội để duy trì hoặc tăng cường lòng trung thành và sự ủng hộ của khách hàng và cải thiện được khả năng cạnh tranh trên thị trường trong nước và quốc tế.

Việc áp dụng quá trình được mô tả trong tiêu chuẩn này có thể:

- tạo điều kiện cho người khiếu nại tiếp cận quá trình xử lý khiếu nại mở và thuận tiện;
- giúp cho tổ chức tăng cường khả năng giải quyết các khiếu nại theo một cách thức thống nhất, có hệ thống và thuận tiện nhằm thỏa mãn cả người khiếu nại lẫn tổ chức;
- giúp cho tổ chức tăng cường khả năng xác định các xu hướng, hạn chế các nguyên nhân gây ra khiếu nại và cải thiện hoạt động của tổ chức;
- giúp cho tổ chức tạo lập được phương thức tiếp cận định hướng vào khách hàng để giải quyết các khiếu nại và khuyến khích các cá nhân nâng cao kỹ năng làm việc với khách hàng;
- tạo lập cơ sở cho việc xem xét và phân tích liên tục đối với quá trình xử lý khiếu nại, việc xử lý khiếu nại và những cải tiến quá trình đã thực hiện.

Tổ chức có thể sử dụng quá trình xử lý khiếu nại kết hợp với các quy tắc về thỏa mãn khách hàng và quá trình giải quyết tranh chấp với bên ngoài.

0.2. Mối quan hệ với TCVN ISO 9001:2000 và TCVN ISO 9004:2000

Tiêu chuẩn này tương thích với TCVN ISO 9001 và TCVN ISO 9004 và hỗ trợ cho các mục tiêu của hai tiêu chuẩn đó thông qua việc áp dụng có hiệu lực và hiệu quả quá trình xử lý khiếu nại. Tiêu chuẩn này có thể được sử dụng độc lập với hai tiêu chuẩn nêu trên.

TCVN ISO 9001 quy định các yêu cầu đối với một hệ thống quản lý chất lượng có thể được sử dụng cho áp dụng nội bộ trong tổ chức, hoặc cho chứng nhận, hoặc với mục đích hợp đồng. Quá trình xử lý khiếu nại được mô tả trong tiêu chuẩn này có thể được sử dụng như một yếu tố của hệ thống quản lý chất lượng.

Tiêu chuẩn này không sử dụng cho mục đích chứng nhận hoặc mục đích hợp đồng.

TCVN ISO 9004 đưa ra hướng dẫn cho việc thực hiện cải tiến liên tục. Việc sử dụng TCVN ISO 10002 có thể giúp nâng cao hiệu quả xử lý khiếu nại và tăng sự thỏa mãn của khách hàng và các bên quan tâm khác. Ngoài ra, tiêu chuẩn này có thể còn thúc đẩy việc cải tiến liên tục chất lượng sản phẩm căn cứ vào phản hồi từ khách hàng và các bên quan tâm khác.

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG - SỰ THOẢ MÃN CỦA KHÁCH HÀNG - HƯỚNG DẪN VỀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI TRONG CÁC TỔ CHỨC

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations

1. Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn cho quá trình xử lý khiếu nại có liên quan đến các sản phẩm trong một tổ chức, bao gồm việc hoạch định, thiết kế, hoạt động, duy trì và cải tiến. Quá trình xử lý khiếu nại được mô tả trong tiêu chuẩn này là phù hợp cho việc sử dụng như là một trong những quy trình của hệ thống quản lý chất lượng tổng thể.

Tiêu chuẩn này không áp dụng cho việc giải quyết những tranh chấp của tổ chức với bên ngoài hoặc những tranh chấp có liên quan đến công việc.

Tiêu chuẩn này sử dụng cho tất cả các loại hình tổ chức, không phân biệt quy mô và lĩnh vực hoạt động. Phụ lục A đưa ra hướng dẫn cụ thể cho các doanh nghiệp nhỏ.

Tiêu chuẩn này đề cập đến các khía cạnh sau đây của việc xử lý khiếu nại:

- a) nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng bằng cách tạo ra một môi trường định hướng vào khách hàng với cơ chế mở cho các thông tin phản hồi (bao gồm cả các khiếu nại), giải quyết mọi khiếu nại nhận được và nâng cao năng lực của tổ chức trong việc cải tiến sản phẩm và dịch vụ khách hàng;
- b) sự tham gia và cam kết của lãnh đạo cao nhất thông qua việc phân bổ và triển khai các nguồn lực, bao gồm cả đào tạo nguồn nhân lực;
- c) phát hiện và xác định các nhu cầu và mong muốn của người khiếu nại;
- d) đảm bảo để người khiếu nại tiếp cận với một quá trình khiếu nại mở, có hiệu lực và dễ dàng;
- e) phân tích và đánh giá khiếu nại để cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ khách hàng;
- f) kiểm tra, đánh giá quá trình xử lý khiếu nại;
- g) xem xét tính hiệu lực và hiệu quả của quá trình xử lý khiếu nại.

Tiêu chuẩn này không làm thay đổi bất kỳ quyền hoặc nghĩa vụ nào đã được pháp luật hiện hành quy định.

2. Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu viện dẫn dưới đây là rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với những tài liệu nêu rõ năm ban hành, chỉ áp dụng các bản được viện dẫn. Đối với những tài liệu không nêu rõ năm ban hành, cần áp dụng các bản mới nhất của tài liệu được viện dẫn (kể cả tất cả các bổ sung, sửa đổi nếu có).

TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005) Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.

3. Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa cho trong TCVN ISO 9000 và các thuật ngữ và định nghĩa sau đây.

CHÚ THÍCH: Trong định nghĩa 3.4.2 của TCVN ISO 9000:2007, “sản phẩm” được định nghĩa là “kết quả của một quá trình” và bao gồm 4 loại hình sản phẩm chung: dịch vụ, phần cứng, phần mềm và vật

liệu đã qua xử lý, chế biến. Trong tiêu chuẩn này, thuật ngữ “sản phẩm” còn được sử dụng với cả ngữ nghĩa “dịch vụ”.

3.1. Người khiếu nại (complainant)

Cá nhân, tổ chức hay người đại diện của tổ chức đưa ra khiếu nại

3.2. Khiếu nại (complaint)

Hình thức diễn đạt được gửi đến một tổ chức về sự không thỏa mãn liên quan đến sản phẩm hoặc chính quá trình xử lý khiếu nại của tổ chức khi mà sự trả lời hoặc giải quyết không rõ ràng và thỏa đáng

3.3. Khách hàng (customer)

Tổ chức hay cá nhân tiếp nhận sản phẩm

VÍ DỤ: Người tiêu dùng, người sử dụng cuối cùng, người đặt hàng, người mua,...

[TCVN ISO 9000:2007, định nghĩa 3.3.5]

3.4. Sự thỏa mãn của khách hàng (customer satisfaction)

Cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng yêu cầu của khách hàng

CHÚ THÍCH: Theo TCVN ISO 9000:2007, định nghĩa 3.1.4 và bỏ các Chú thích.

3.5. Dịch vụ khách hàng (customer service)

Sự tương tác giữa tổ chức và khách hàng trong suốt vòng đời của sản phẩm

3.6. Thông tin phản hồi (feedback)

Các ý kiến, nhận xét và lưu ý về sản phẩm hoặc quá trình xử lý khiếu nại

3.7. Bên quan tâm (interested party)

Cá nhân hay nhóm người quan tâm đến hoạt động hay sự thành công của tổ chức

CHÚ THÍCH: Theo TCVN ISO 9000:2007, định nghĩa 3.3.7 và bỏ Ví dụ và Chú thích.

3.8. Mục tiêu (objective)

Điều được tìm kiếm hay hướng đến khi xử lý khiếu nại

3.9. Chính sách (policy)

Ý đồ và định hướng chung của tổ chức đối với việc xử lý khiếu nại được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức

3.10. Quá trình (process)

Tập hợp các hoạt động có liên quan hay tương tác với nhau với mục đích chuyển hóa các đầu vào thành các đầu ra

CHÚ THÍCH: Theo TCVN ISO 9000:2007, định nghĩa 3.4.2 và bỏ các Chú thích.

4. Các nguyên tắc chủ đạo

4.1. Khái quát

Cần tuân thủ các nguyên tắc chủ đạo được đưa ra trong 4.2 đến 4.10 để xử lý có hiệu lực các khiếu nại.

4.2. Tính minh bạch

Các thông tin về cách thức khiếu nại và khiếu nại đến địa chỉ nào cần được thông báo cho tất cả các khách hàng, cá nhân và các bên quan tâm khác.

4.3. Tính dễ tiếp cận

Quá trình xử lý khiếu nại phải là quá trình mà tất cả những người khiếu nại dễ tiếp cận. Các thông tin chi tiết về thực hiện khiếu nại và xử lý khiếu nại luôn phải sẵn có. Các thông tin về quá trình xử lý khiếu nại và thông tin hỗ trợ phải dễ hiểu và dễ sử dụng. Các thông tin này cần được trình bày dưới một ngôn ngữ rõ ràng. Thông tin và sự trợ giúp cho việc thực hiện khiếu nại nên được chuẩn bị sẵn (xem phụ lục B) dưới bất cứ ngôn ngữ hoặc cách thức mà sản phẩm được cung cấp hay chuyển giao, bao

gồm cả các loại hình khác nhau như các bản in khổ lớn, chữ nổi (cho người khiếm thị) hay băng từ sao cho mọi đối tượng khác nhau đều có cơ hội khiếu nại như nhau.

4.4. Tính đáp ứng

Khi nhận được khiếu nại, cần xác nhận ngay với người khiếu nại rằng vấn đề đã được tiếp nhận. Các khiếu nại cần được giải quyết hợp lý dựa trên đánh giá mức độ nghiêm trọng của vấn đề, ví dụ: các khiếu nại liên quan đến an toàn và sức khỏe cần được giải quyết ngay. Người khiếu nại phải được đối xử công bằng, lịch sự và phải được thông báo thường xuyên về tiến độ xử lý khiếu nại.

4.5. Tính khách quan

Các khiếu nại phải được giải quyết một cách khách quan, rõ ràng, công bằng, vô tư bởi quá trình xử lý khiếu nại (xem phụ lục C).

4.6. Chi phí

Mọi chi phí để thực hiện quá trình khiếu nại sẽ không phải chịu bởi người khiếu nại.

4.7. Bảo mật

Các thông tin cá nhân có thể nhận diện của người khiếu nại buộc phải có khi cần, nhưng chỉ phục vụ cho mục đích xử lý khiếu nại ở trong phạm vi tổ chức và phải được tích cực bảo vệ không để lộ ra trừ khi khách hàng hoặc người khiếu nại đồng ý để lộ nó.

4.8. Định hướng khách hàng

Tổ chức nên chấp nhận cách tiếp cận hướng khách hàng, luôn mở rộng đối với các phản hồi bao gồm các khiếu nại và phải thể hiện được cam kết giải quyết các khiếu nại bằng hành động cụ thể.

4.9. Trách nhiệm

Tổ chức phải đảm bảo rằng trách nhiệm đối với các hành động và quyết định của tổ chức về việc xử lý khiếu nại và việc báo cáo các hành động và quyết định đó được thiết lập một cách rõ ràng.

4.10. Cải tiến liên tục

Việc cải tiến liên tục quá trình xử lý khiếu nại cũng như chất lượng sản phẩm là mục đích bất di bất dịch của tổ chức.

5. Khung xử lý khiếu nại

5.1. Cam kết

Tổ chức cần chủ động cam kết về xử lý khiếu nại có hiệu lực và hiệu quả. Điều đặc biệt quan trọng là sự cam kết này phải do lãnh đạo cao nhất đưa ra và xúc tiến thực hiện.

Một cam kết mạnh mẽ đối với việc xử lý khiếu nại sẽ tạo điều kiện cho tất cả mọi người trong tổ chức và khách hàng cùng đóng góp vào việc cải tiến các quá trình và sản phẩm của tổ chức.

Sự cam kết này cần được thể hiện trong việc xác định, phê chuẩn và phổ biến chính sách và các thủ tục, quy trình xử lý khiếu nại. Cam kết của lãnh đạo phải thể hiện thông qua việc cung cấp các nguồn lực, bao gồm cả đào tạo.

5.2. Chính sách

Lãnh đạo cao nhất cần thiết lập một chính sách xử lý khiếu nại định hướng vào khách hàng một cách rõ ràng. Chính sách này phải được phổ biến cho tất cả mọi người trong tổ chức biết và thực hiện, đồng thời cũng phải được thông báo cho các khách hàng và các bên quan tâm khác. Chính sách này cần được cụ thể hóa bằng các thủ tục/quy trình, mục tiêu cho từng chức năng và vai trò cá nhân trong quá trình.

Khi thiết lập chính sách và mục tiêu cho quá trình xử lý khiếu nại, các yếu tố sau cần được cân nhắc:

- các yêu cầu pháp luật và quản lý có liên quan;
- các yêu cầu về tài chính, tác nghiệp và tổ chức;
- các thông tin đầu vào của khách hàng, mọi người trong tổ chức và các bên quan tâm khác.

Các chính sách liên quan đến chất lượng và xử lý khiếu nại cần phải nhất quán với nhau.

5.3. Trách nhiệm và quyền hạn

5.3.1. Lãnh đạo cao nhất chịu trách nhiệm về các vấn đề sau:

- a) đảm bảo quá trình xử lý khiếu nại và các mục tiêu được thiết lập trong tổ chức;
- b) đảm bảo quá trình xử lý khiếu nại được hoạch định, thiết kế, triển khai, duy trì và liên tục cải tiến phù hợp với chính sách xử lý khiếu nại của tổ chức;
- c) nhận biết và phân bổ các nguồn lực quản lý cần thiết để quá trình xử lý khiếu nại có hiệu lực và hiệu quả;
- d) đảm bảo nâng cao nhận thức về quá trình xử lý khiếu nại và sự cần thiết của việc định hướng vào khách hàng trong toàn bộ tổ chức;
- e) đảm bảo khi cần thiết thông tin của quá trình xử lý khiếu nại được truyền tải đến khách hàng, người khiếu nại và các bên trực tiếp liên quan, một cách rõ ràng (xem Phụ lục C);
- f) chỉ định một đại diện của lãnh đạo về xử lý khiếu nại và xác định rõ các trách nhiệm và quyền hạn của người đó bên cạnh những trách nhiệm và quyền hạn đã được quy định ở 5.3.2;
- g) đảm bảo có quá trình thông báo nhanh và có hiệu lực cho lãnh đạo cao nhất về những khiếu nại quan trọng;
- h) xem xét định kỳ quá trình xử lý khiếu nại để đảm bảo quá trình này được duy trì có hiệu lực, hiệu quả và được cải tiến liên tục.

5.3.2. Đại diện của lãnh đạo về xử lý khiếu nại chịu trách nhiệm về các vấn đề sau:

- a) thiết lập quá trình giám sát, đánh giá và báo cáo việc thực hiện;
- b) báo cáo cho lãnh đạo cao nhất về quá trình xử lý khiếu nại cũng như các khuyến nghị đối với việc cải tiến;
- c) duy trì sự hoạt động có hiệu lực và hiệu quả của quá trình xử lý khiếu nại bao gồm cả việc tuyển và đào tạo các nhân viên thích hợp, yêu cầu công nghệ, hệ thống văn bản, xác định và đáp ứng các giới hạn về thời gian, các yêu cầu khác và xem xét quá trình.

5.3.3. Những người quản lý khác tham gia vào quá trình xử lý khiếu nại, trong phạm vi trách nhiệm của mình, phải chịu trách nhiệm về các vấn đề sau:

- a) đảm bảo quá trình xử lý khiếu nại được thực hiện;
- b) liên hệ chặt chẽ với đại diện của lãnh đạo về xử lý khiếu nại;
- c) đảm bảo việc nâng cao nhận thức về quá trình xử lý khiếu nại và sự cần thiết của việc định hướng vào khách hàng;
- d) đảm bảo các thông tin của quá trình xử lý khiếu nại có thể tiếp cận dễ dàng;
- e) báo cáo về các hành động và quyết định liên quan đến xử lý khiếu nại;
- f) đảm bảo việc giám sát quá trình xử lý khiếu nại được tiến hành và lưu hồ sơ;
- g) đảm bảo thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa và lưu hồ sơ;
- h) đảm bảo các dữ liệu xử lý khiếu nại luôn đầy đủ và sẵn có để lãnh đạo cao nhất xem xét.

5.3.4. Mọi người trong tổ chức có quan hệ với khách hàng và người khiếu nại phải:

- được đào tạo về xử lý khiếu nại;
- tuân thủ mọi yêu cầu về báo cáo xử lý khiếu nại đã được tổ chức quy định;
- đối xử với khách hàng một cách nhã nhặn, nhanh chóng giải quyết khi nhận được khiếu nại hoặc hướng dẫn khách hàng liên hệ với người có trách nhiệm;
- có kỹ năng giao tiếp tốt.

5.3.5. Mọi người trong tổ chức phải:

- nhận thức được vai trò, trách nhiệm cũng như quyền hạn của mình trong việc xử lý khiếu nại,
- nắm được các thủ tục tiến hành cũng như các thông tin nào được phép cung cấp cho người khiếu nại;
- báo cáo về các khiếu nại có ảnh hưởng quan trọng đến hoạt động của tổ chức.

6. Hoạch định và thiết kế

6.1. Khái quát

Tổ chức cần hoạch định và thiết kế quá trình xử lý khiếu nại có hiệu lực và hiệu quả để tăng cường sự thỏa mãn và lòng trung thành của khách hàng cũng như để nâng cao chất lượng của sản phẩm cung cấp. Quá trình này phải bao gồm các hoạt động liên quan phối hợp hài hòa với nhau và sử dụng các nguồn lực khác nhau về: con người, thông tin, vật chất, tài chính và cơ sở hạ tầng cho phù hợp với chính sách xử lý khiếu nại để đạt được các mục tiêu đã đề ra. Tổ chức cần lưu ý xem xét các thực hành tốt nhất của các tổ chức khác trong việc xử lý khiếu nại.

6.2. Mục tiêu

Lãnh đạo cao nhất cần đảm bảo rằng mục tiêu về xử lý khiếu nại được thiết lập cho các chức năng và các cấp có liên quan trong tổ chức. Các mục tiêu này phải đo lường được và phải thống nhất với chính sách xử lý khiếu nại. Các mục tiêu này cần được lập ra cho những khoảng thời gian định kỳ như là những chuẩn mực hoạt động cụ thể.

6.3. Các hoạt động

Lãnh đạo cao nhất cần đảm bảo rằng việc hoạch định quá trình xử lý khiếu nại được tiến hành để duy trì và tăng cường sự thỏa mãn của khách hàng. Quá trình xử lý khiếu nại có thể kết hợp và nhất quán với các quá trình khác của hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức.

6.4. Nguồn lực

Để đảm bảo quá trình xử lý khiếu nại hoạt động có hiệu lực và hiệu quả, lãnh đạo cao nhất cần đánh giá các nhu cầu về nguồn lực và cung cấp các nguồn lực này, bao gồm: nhân lực, đào tạo, thủ tục/quy trình, tài liệu, chuyên gia, nguyên liệu và thiết bị, phần cứng và phần mềm máy tính và tài chính;

Lựa chọn, hỗ trợ và đào tạo mọi người trong tổ chức tham gia vào quá trình xử lý khiếu nại là các yếu tố đặc biệt quan trọng.

7. Các bước của quá trình xử lý khiếu nại

7.1. Trao đổi thông tin

Các thông tin liên quan đến quá trình xử lý khiếu nại dưới dạng tài liệu hoặc thông tin điện tử, phải luôn sẵn có để cung cấp cho khách hàng, người khiếu nại và các bên quan tâm khác. Các thông tin đó cần được thể hiện bằng ngôn ngữ rõ ràng và hình thức trình bày phù hợp, sao cho mọi người đều có cơ hội để thực hiện việc khiếu nại. Dưới đây là một số ví dụ về các thông tin trên:

- nơi khiếu nại;
- cách thức khiếu nại;
- thông tin do người khiếu nại cần cung cấp (xem Phụ lục B);
- quá trình xử lý khiếu nại;
- khoảng thời gian ứng với từng giai đoạn của quá trình xử lý khiếu nại;
- các phương án giải quyết mà người khiếu nại mong muốn, bao gồm cả sự trợ giúp từ bên ngoài (xem 7.9);
- cách thức để người khiếu nại có thể nhận thông tin phản hồi về thông tin khiếu nại.

7.2. Nhận khiếu nại

Ngay khi nhận được khiếu nại lần đầu, cần lập hồ sơ khiếu nại cùng với các thông tin hỗ trợ và số hiệu nhận biết đơn nhất của hồ sơ đó. Hồ sơ về khiếu nại lần đầu cần xác định yêu cầu khắc phục do người khiếu nại đưa ra và mọi thông tin cần thiết khác để có thể xử lý khiếu nại một cách có hiệu lực bao gồm những thông tin dưới đây:

- mô tả khiếu nại và các dữ liệu hỗ trợ liên quan;
- nội dung đền bù được yêu cầu;
- sản phẩm hoặc việc làm của tổ chức bị khiếu nại;
- ngày hẹn trả lời;
- dữ liệu về người, bộ phận, chi nhánh, tổ chức và lĩnh vực thị trường;

- các hành động cần làm ngay (nếu có).

Xem hướng dẫn cụ thể ở phụ lục B và D.

7.3. Theo dõi khiếu nại

Khiếu nại phải được theo dõi từ khi nhận được khiếu nại lần đầu và trong toàn bộ quá trình xử lý khiếu nại cho đến khi người khiếu nại cảm thấy thỏa mãn hoặc khi quyết định cuối cùng được đưa ra. Người khiếu nại luôn phải được thông báo cập nhật về tình trạng xử lý khiếu nại theo yêu cầu hoặc định kỳ, ít nhất là vào thời hạn cuối cùng đã định trước.

7.4. Thông báo về nhận được khiếu nại

Khi nhận được khiếu nại, cần thông báo ngay cho người khiếu nại biết về việc khiếu nại đã được tiếp nhận (ví dụ: gửi thư, điện thoại hoặc thư điện tử).

7.5. Đánh giá sơ bộ khiếu nại

Sau khi tiếp nhận, khiếu nại cần được đánh giá sơ bộ theo các tiêu chí như: mức độ gay gắt, sự liên quan đến vấn đề an toàn, tính phức tạp, mức độ ảnh hưởng, nhu cầu và khả năng giải quyết ngay.

7.6. Tìm hiểu về khiếu nại

Cần tiến hành tìm hiểu kỹ càng về hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến khiếu nại. Tùy theo mức độ nghiêm trọng, tần suất xảy ra và mức độ gay gắt của vấn đề khiếu nại mà xác định mức độ tìm hiểu cho thích hợp.

7.7. Trả lời khiếu nại

Sau khi tìm hiểu về khiếu nại, tổ chức cần đưa ra câu trả lời (xem phụ lục E), ví dụ như khắc phục và phòng ngừa sự lặp lại của vấn đề đó trong tương lai. Nếu không thể xử lý khiếu nại ngay thì cần phải tiến hành sao cho có thể tìm ra được giải pháp có hiệu lực càng sớm càng tốt (xem phụ lục F).

7.8. Thông báo về quyết định

Quyết định hay bất kỳ hành động nào sẽ được thực hiện liên quan đến khiếu nại cần được thông báo ngay cho người khiếu nại hoặc những người tham gia vào quá trình xử lý khiếu nại biết.

7.9. Kết thúc khiếu nại

Nếu người khiếu nại chấp nhận quyết định hoặc hành động đã được đưa ra thì thực hiện quyết định hoặc hành động đó và lưu hồ sơ.

Nếu người khiếu nại từ chối quyết định hoặc hành động đã được đưa ra thì có nghĩa là quá trình khiếu nại chưa chấm dứt. Cần lập hồ sơ về trường hợp này và thông báo cho người khiếu nại biết về các hình thức giải quyết khác, bao gồm giải quyết nội bộ và giải quyết với sự trợ giúp từ bên ngoài.

Tổ chức cần giám sát tiếp đối với tiến trình xử lý khiếu nại cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp, bao gồm giải quyết nội bộ và giải quyết với sự trợ giúp từ bên ngoài, được thảo luận và nhất trí hoặc người khiếu nại đã thỏa mãn.

8. Duy trì và cải tiến

8.1. Thu thập thông tin

Tổ chức cần lập hồ sơ về các hoạt động của quá trình xử lý khiếu nại. Tổ chức cần thiết lập và áp dụng các thủ tục, quy trình về lập hồ sơ khiếu nại, trả lời khiếu nại, sử dụng và quản lý các hồ sơ đó, đồng thời bảo vệ các thông tin mang tính cá nhân và bảo mật các thông tin liên quan đến chủ thể khiếu nại. Các hoạt động thu thập thông tin bao gồm:

- quy định các bước xác định, khai thác, thu thập, phân loại, duy trì, bảo quản và loại bỏ hồ sơ;
- lập hồ sơ về quá trình xử lý khiếu nại và duy trì các hồ sơ đó dưới nhiều hình thức có trữ liệu đến trường hợp những hồ sơ được bảo quản dưới dạng tệp (file) điện tử và lưu trên băng từ có thể bị mất do sai sót trong quản lý hoặc do bị hỏng;
- lưu giữ hồ sơ về loại hình đào tạo và tập huấn đã thực hiện đối với những người tham gia vào quá trình xử lý khiếu nại;
- quy định các tiêu chí của tổ chức đối với việc đáp ứng yêu cầu của người khiếu nại hoặc đại diện của người khiếu nại về mượn và trả hồ sơ, bao gồm giới hạn thời gian, loại thông tin có thể cung cấp, ai được mượn hoặc được mượn loại hồ sơ nào;