

Nguyên tắc chung khi giải quyết phàn nàn, khiếu nại

a) Chỉ giải quyết đối với các kháng nghị/ khiếu nại/ tranh chấp nhận được từ bên ngoài gửi đến AQS GLOBAL bằng văn bản và AQS GLOBAL sẽ phản hồi bằng văn bản chính thức. Văn bản kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp phải đảm bảo có địa chỉ, tên, thời gian, người chịu trách nhiệm, nội dung rõ ràng và phải là bản chính.

b) Công khai, minh bạch: những thông tin liên quan đến đánh giá chứng nhận do AQS GLOBAL thực hiện phải đảm bảo công khai minh bạch với khách hàng, không che giấu hoặc các hình thức tương tự.

c) AQS GLOBAL đảm bảo tiến độ giải quyết cho người yêu cầu thuộc phạm vi thẩm quyền liên quan đến kháng nghị, khiếu nại và tranh chấp.

d) Khách quan: đảm bảo vô tư, khách quan và không vì bất kỳ áp lực nào có thể làm ảnh hưởng đến quá trình giải quyết;

e) Trung thực: các thông tin phục vụ giải quyết phải trung thực, chính xác và có thể kiểm chứng được.

f) Quá trình tiếp nhận, giải quyết của AQS GLOBAL phải thân thiện, hoà nhã, thiện chí, tạo điều kiện thuận tiện cho khách hàng và không ngừng cải tiến nhằm hoàn thiện hoạt động cung ứng dịch vụ.

g) Giải quyết kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp trên tinh thần chia sẻ, thương lượng, hoà giải, hợp tác và hạn chế tối đa thiệt hại về tinh thần và vật chất của các bên liên quan.

Chính sách xử lý khiếu nại, phàn nàn của khách hàng

AQS GLOBAL luôn tạo điều kiện để khách hàng có thể phản ánh và thiện chí trong việc giải quyết các khiếu nại, phàn nàn nhằm bảo đảm quyền lợi của khách hàng và không ngừng cải tiến để hoàn thiện hệ thống quản lý của AQS GLOBAL



Quy trình giải quyết phàn nàn, khiếu nại:

