

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN ISO 10001 : 2009

Xuất bản lần 1

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG –
SỰ THOÀ MÃN CỦA KHÁCH HÀNG –
HƯỚNG DẪN VỀ QUY PHẠM THỰC HÀNH ĐỐI VỚI TỔ CHỨC**

*Quality management – Customer satisfaction –
Guidelines for codes of conduct for organizations*

HÀ NỘI – 2009

Mục lục

	Trang
Lời nói đầu	5
Lời giới thiệu	6
1 Phạm vi áp dụng	9
2 Tài liệu viện dẫn	10
3 Thuật ngữ và định nghĩa.....	10
4 Nguyên tắc hướng dẫn.....	11
4.1 Quy định chung.....	11
4.2 Cam kết	11
4.3 Năng lực	11
4.4 Tính minh bạch	12
4.5 Khả năng tiếp cận	12
4.6 Tính sẵn sàng	12
4.7 Tính chính xác	12
4.8 Trách nhiệm giải trình	12
4.9 Cải tiến liên tục	12
5 Khung quy phạm	12
5.1 Thiết lập	12
5.2 Sự gắn kết	12
6 Hoạch định, thiết kế và xây dựng	12
6.1 Xác định mục tiêu của quy phạm	12
6.2 Tập hợp và đánh giá thông tin	13
6.3 Thu nhận và đánh giá đầu vào từ các bên quan tâm liên quan	13
6.4 Soạn thảo quy phạm	13
6.5 Thiết lập các chỉ số thực thi	14
6.6 Soạn thảo các thủ tục quy phạm	14
6.7 Chuẩn bị kế hoạch trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài	14
6.8 Xác định các nguồn lực cần thiết	14
7 Thực hiện	15
8 Duy trì và cải tiến	15
8.1 Thu thập thông tin	15
8.2 Đánh giá việc thực hiện quy phạm	15
8.3 Sự hài lòng về quy phạm	16

TCVN ISO 10001 : 2009

8.4 Xem xét quy phạm và khung quy phạm 16

8.5 Cải tiến liên tục 16

Phụ lục A (tham khảo) Ví dụ đơn giản về các phần của quy phạm dùng cho các tổ chức khác nhau 18

Phụ lục B (tham khảo) Mối quan hệ giữa TCVN ISO 10001, TCVN ISO 10002 và ISO 10003 19

Phụ lục C (tham khảo) Hướng dẫn cho doanh nghiệp nhỏ 20

Phụ lục D (quy định) Hướng dẫn về khả năng tiếp cận 21

Phụ lục E (quy định) Hướng dẫn về đầu vào từ các bên quan tâm 22

Phụ lục F (tham khảo) Khung quy phạm 23

Phụ lục G (tham khảo) Hướng dẫn chấp nhận một quy phạm do tổ chức khác cung cấp 24

Phụ lục H (quy định) Hướng dẫn soạn thảo quy phạm 25

Phụ lục I (quy định) Hướng dẫn lập kế hoạch trao đổi thông tin 26

Thư mục tài liệu tham khảo 28

Lời nói đầu

TCVN ISO 10001 : 2009 hoàn toàn tương đương với ISO 10001 : 2007.

TCVN ISO 10001 : 2009 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia 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

Duy trì sự thoả mãn cao của khách hàng là một thách thức lớn đối với nhiều tổ chức. Một cách để giải quyết thách thức này là thực hiện và áp dụng quy phạm thực hành về thoả mãn khách hàng. Quy phạm thực hành về thoả mãn khách hàng bao gồm các cam kết và các điều khoản liên quan về các vấn đề như chuyển giao sản phẩm, sản phẩm bị trả lại, xử lý thông tin cá nhân của khách hàng, quảng cáo và các quy định về thuộc tính riêng của sản phẩm hoặc tính năng sản phẩm (xem ví dụ ở Phụ lục A). Quy phạm thực hành về thoả mãn khách hàng có thể là cách tiếp cận có hiệu lực đối với việc quản lý các khiếu nại. Điều này bao gồm:

- a) ngăn ngừa các khiếu nại, bằng cách sử dụng một quy phạm thực hành thích hợp về thoả mãn khách hàng;
- b) xử lý các khiếu nại nội bộ, ví dụ khi nhận được dấu hiệu của sự không hài lòng;
- c) giải quyết tranh chấp bên ngoài, trong trường hợp không thể xử lý nội bộ các khiếu nại một cách thoả đáng.

Tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn nhằm hỗ trợ tổ chức trong việc xác định rằng các quy định của quy phạm về thoả mãn khách hàng của tổ chức đáp ứng được nhu cầu và mong muốn của khách hàng, và quy phạm về thoả mãn khách hàng là đúng đắn và không sai hướng. Việc sử dụng có thể:

- nâng cao thực hành thương mại công bằng và sự tin cậy của khách hàng trong tổ chức;
- nâng cao hiểu biết của khách hàng về những gì mong muốn ở tổ chức về sản phẩm và quan hệ với khách hàng, từ đó giảm khả năng hiểu sai và khiếu nại;
- giảm thiểu việc xây dựng các quy định mới điều chỉnh hành vi của tổ chức đối với khách hàng.

0.2 Mối quan hệ với TCVN ISO 9001 và TCVN ISO 9004

Tiêu chuẩn này tương thích với TCVN ISO 9001 và TCVN ISO 9004 và hỗ trợ cho các mục tiêu của hai tiêu chuẩn này thông qua việc áp dụng có hiệu lực và hiệu quả quá trình xây dựng và thực hiện quy phạm thực hành về thoả mãn khách hàng. Tiêu chuẩn này có thể được sử dụng độc lập với TCVN ISO 9001 và TCVN ISO 9004.

TCVN ISO 9001 quy định các yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng có thể áp dụng nội bộ trong tổ chức, hoặc cho mục đích chứng nhận hoặc hợp đồng. Quy phạm thực hành về thoả mãn khách hàng được mô tả trong tiêu chuẩn này (TCVN ISO 10001) 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 hợp đồng.

TCVN ISO 9004 đưa ra hướng dẫn cho việc thực hiện cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng. Tiêu chuẩn này (TCVN ISO 10001) có thể nâng cao hơn việc thực hiện các quy phạm thực hành, cũng như làm tăng sự thoả mãn của khách hàng và các bên quan tâm khác, đồng thời cũng tạo thuận lợi

cho việc cải tiến liên tục chất lượng sản phẩm và quá trình dựa trên phản hồi của khách hàng và các bên quan tâm khác.

CHÚ THÍCH: Ngoài khách hàng, bên quan tâm có thể bao gồm nhà cung cấp, các hiệp hội ngành nghề và thành viên hiệp hội, hội người tiêu dùng, các cơ quan chính phủ, cá nhân, chủ sở hữu và các bên liên quan khác chịu ảnh hưởng bởi quy phạm thực hành về thỏa mãn khách hàng của tổ chức.

0.3 Mối quan hệ với TCVN ISO 10002 và ISO 10003

Tiêu chuẩn này tương thích với TCVN ISO 10002 và ISO 10003. Ba tiêu chuẩn này có thể được sử dụng độc lập hoặc kết hợp với nhau. Khi được sử dụng cùng nhau, tiêu chuẩn này và TCVN ISO 10002, ISO 10003 có thể trở thành bộ phận của một kết cấu hợp nhất và rộng hơn đối với sự thỏa mãn khách hàng được nâng cao thông qua các quy phạm thực hành, việc xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp (xem Phụ lục B).

TCVN ISO 10002 bao gồm hướng dẫn xử lý nội bộ các khiếu nại về sản phẩm. Bằng cách thực hiện cam kết được đưa ra trong quy phạm thực hành về thỏa mãn khách hàng, tổ chức giảm được các vấn đề phát sinh vì có ít hơn nguy cơ nhầm lẫn về mong muốn của khách hàng liên quan tới tổ chức và các sản phẩm của tổ chức.

ISO 10003 bao gồm hướng dẫn giải quyết tranh chấp về các khiếu nại liên quan đến sản phẩm mà không thể được giải quyết trong nội bộ một cách thỏa đáng. Khi nảy sinh các tranh chấp, việc có một quy phạm thực hành về thỏa mãn khách hàng có thể giúp các bên hiểu được mong muốn của khách hàng và sự cố gắng của tổ chức nhằm đáp ứng các mong muốn đó.

0.4 Các công bố liên quan đến sự phù hợp

Tiêu chuẩn này được thiết kế để sử dụng riêng như một tài liệu hướng dẫn. Trường hợp tất cả các hướng dẫn áp dụng nêu trong tiêu chuẩn này được thực hiện thì có thể đưa ra các công bố việc hoạch định, thiết kế, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến quy phạm thực hành về thỏa mãn khách hàng dựa trên hướng dẫn đó.

Tuy nhiên, bất kỳ công bố nào khẳng định hoặc hàm ý phù hợp với tiêu chuẩn này là mâu thuẫn với tiêu chuẩn, do đó việc đưa ra các công bố như vậy là không thích hợp.

CHÚ THÍCH: Các công bố khẳng định hoặc hàm ý phù hợp với tiêu chuẩn này là không thích hợp dù bằng bất kỳ phương thức thông báo hoặc quảng cáo nào, như các ấn phẩm báo chí, quảng cáo, ấn phẩm marketing, video, thông cáo với nhân viên, nhãn hiệu, khẩu hiệu và biểu ngữ đối với các phương tiện truyền thông đại chúng, từ sử dụng bản in và chương trình phát thanh/truyền hình đến internet và các hình thức truyền thông đa phương tiện đến các băng rôn, dấu hiệu và nhãn hiệu của sản phẩm.

Quản lý chất lượng – Sự thoả mãn của khách hàng – Hướng dẫn về quy phạm thực hành đối với tổ chức

*Quality management – Customer satisfaction –
Guidelines for codes of conduct for organizations*

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra các hướng dẫn về việc hoạch định, thiết kế, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến quy phạm thực hành về thoả mãn khách hàng. Tiêu chuẩn này thích hợp với các quy phạm liên quan tới sản phẩm có các cam kết được tổ chức xây dựng về hành vi của tổ chức đối với khách hàng. Các cam kết này và các điều khoản liên quan nhằm nâng cao sự thoả mãn của khách hàng. Phụ lục A đưa ra các ví dụ đơn giản về các thành phần của các quy phạm cho các tổ chức khác nhau.

CHÚ THÍCH 1: Trong tiêu chuẩn này, thuật ngữ "sản phẩm" bao gồm cả dịch vụ, phần mềm, phần cứng và nguyên vật liệu đã được xử lý.

CHÚ THÍCH 2: Trong tiêu chuẩn này, thuật ngữ "sản phẩm" chỉ áp dụng cho sản phẩm dành cho, hoặc được yêu cầu bởi, một khách hàng.

Tiêu chuẩn này dùng cho các tổ chức không phân biệt loại hình, quy mô và sản phẩm cung cấp, kể cả các tổ chức thiết kế quy phạm thực hành về thoả mãn khách hàng cho tổ chức khác sử dụng. Phụ lục C đưa ra hướng dẫn cụ thể cho các doanh nghiệp nhỏ.

Tiêu chuẩn này không đưa ra nội dung chính của quy phạm thực hành về thoả mãn khách hàng và cũng không đề cập đến các hình thức quy phạm thực hành khác, ví dụ như quy phạm về mối quan hệ giữa tổ chức và nhân sự của tổ chức, hoặc giữa tổ chức và nhà cung cấp.

Tiêu chuẩn này không dùng cho mục đích chứng nhận hoặc hợp đồng, và không nhằm thay đổi bất kỳ quyền hoặc nghĩa vụ nào được quy định trong pháp luật hiện hành.

CHÚ THÍCH 3: Mặc dù tiêu chuẩn này không dùng cho mục đích hợp đồng nhưng các cam kết về quy phạm thực hành về thoả mãn khách hàng có thể được đề cập trong các hợp đồng của tổ chức.

TCVN ISO 10001 : 2009

CHÚ THÍCH 4: Tiêu chuẩn này hướng tới các quy phạm thực hành về thỏa mãn khách hàng liên quan tới cá nhân các khách hàng mua hoặc sử dụng hàng hoá, tài sản hoặc dịch vụ cho các mục đích cá nhân hoặc gia dụng mặc dù nó có thể áp dụng cho tất cả các quy phạm thực hành về thỏa mãn khách hàng.

2 Tài liệu viện dẫn

Tài liệu viện dẫn dưới đây rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu ghi năm công bố thì áp dụng bản được nêu. Đối với các tài liệu không ghi năm công bố thì áp dụng bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi.

TCVN ISO 9000 : 2007, Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa trong TCVN ISO 9000 : 2007 cùng với các thuật ngữ, định nghĩa dưới đây.

3.1

Quy phạm thực hành về thỏa mãn khách hàng (customer satisfaction code of conduct)

Quy phạm (code)

Các cam kết, do một **tổ chức** (3.6) đưa ra với **khách hàng** (3.4) liên quan tới cách ứng xử của tổ chức, nhằm nâng cao **sự thỏa mãn của khách hàng** (3.5) và các điều khoản liên quan.

CHÚ THÍCH 1: Các điều khoản liên quan có thể bao gồm các mục tiêu, điều kiện, hạn chế, thông tin liên lạc và thủ tục xử lý khiếu nại.

CHÚ THÍCH 2: Sau đây, thuật ngữ "quy phạm" được dùng thay cho "quy phạm thực hành về thỏa mãn khách hàng".

3.2

Bên khiếu nại (complainant)

Cá nhân, **tổ chức** (3.6) hoặc người đại diện đưa ra **kh khiếu nại** (3.3).

CHÚ THÍCH: Định nghĩa này làm rõ định nghĩa nêu trong TCVN ISO 10002, trong đó người đại diện có thể thay mặt cho một người hoặc một tổ chức.

3.3

Khiếu nại (complaint)

Hình thức thể hiện sự không thỏa mãn đối với một **tổ chức** (3.6) liên quan đến sản phẩm hoặc quá trình xử lý khiếu nại của tổ chức khi việc trả lời hoặc giải quyết không rõ ràng và thỏa đáng.

[ISO TCVN 10002 : 2007, 3.2]

CHÚ THÍCH: Các khiếu nại có thể được đưa ra liên quan tới **quy phạm** (3.1).

3.4

Khách hàng (customer)

Tổ chức (3.6) hay cá nhân tiếp nhận sản phẩm.

VÍ DỤ: Người tiêu dùng, khách hàng, người sử dụng cuối cùng, người bán lẻ, người hưởng lợi hoặc người mua.

CHÚ THÍCH 1: Khách hàng có thể ở trong hay ngoài tổ chức.

CHÚ THÍCH 2: Với mục đích của tiêu chuẩn này, thuật ngữ "khách hàng" bao gồm cả các khách hàng tiềm năng.

CHÚ THÍCH 3: Phù hợp với TCVN ISO 9000 : 2007, 3.3.5.

3.5

Sự thoả mãn của khách hàng (customer satisfaction)

Cảm nhận của **khách hàng** (3.4) về mức độ đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

CHÚ THÍCH 1: Các **kiểu nại** (3.3) của khách hàng là một chỉ số chung về sự thoả mãn thấp của khách hàng, nhưng việc không khiếu nại không có nghĩa có sự thoả mãn cao của khách hàng.

CHÚ THÍCH 2: Thậm chí khi các yêu cầu của khách hàng đã được thoả thuận với khách hàng và được thực hiện, điều này không hẳn đã có sự thoả mãn cao của khách hàng.

[TCVN ISO 9000:2007, 3.1.4]

3.6

Tổ chức (organization)

Nhóm người và phương tiện có sự sắp xếp bố trí trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ.

VÍ DỤ: Công ty, tổng công ty, hãng, xí nghiệp, viện, người buôn bán riêng lẻ, hiệp hội, cơ quan chính phủ hay các bộ phận hoặc tổ hợp các tổ chức trên.

CHÚ THÍCH: Phù hợp với TCVN ISO 9000 : 2007, 3.3.1.

4 Nguyên tắc hướng dẫn

4.1 Quy định chung

Việc hoạch định, thiết kế, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến có hiệu quả và hiệu lực một quy phạm được dựa trên việc trung thành với các nguyên tắc hướng dẫn hướng vào khách hàng trình bày trong các điều từ 4.2 đến 4.9.

4.2 Cam kết

Tổ chức cần chủ động cam kết về việc chấp nhận, gắn kết, phổ biến quy phạm với việc thực hiện các cam kết của tổ chức.

4.3 Năng lực

Cần chuẩn bị đủ nguồn lực cho việc hoạch định, thiết kế, xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến quy phạm và để quản lý có hiệu lực và hiệu quả.

TCVN ISO 10001 : 2009

4.4 Tính minh bạch

Quy phạm cần được công khai đầy đủ tới các khách hàng, nhân sự và các bên quan tâm khác.

4.5 Khả năng tiếp cận

Quy phạm và các thông tin liên quan cần phải dễ tìm và dễ sử dụng (xem Phụ lục D).

4.6 Tính sẵn sàng

Trong quy phạm tổ chức cần đáp ứng các nhu cầu của khách hàng và sự mong đợi của các bên liên quan (xem Phụ lục E).

4.7 Tính chính xác

Tổ chức cần đảm bảo quy phạm và thông tin về quy phạm chính xác, không lạc hướng, có thể kiểm tra được và phù hợp với các yêu cầu luật định và chế định.

4.8 Trách nhiệm giải trình

Tổ chức cần thiết lập và duy trì trách nhiệm giải trình và báo cáo về các hoạt động và quyết định liên quan tới quy phạm của tổ chức.

4.9 Cải tiến liên tục

Tăng tính hiệu lực và hiệu quả của quy phạm và việc sử dụng quy phạm cần là mục tiêu lâu dài của tổ chức.

5 Khung quy phạm

5.1 Thiết lập

Quy phạm cần được hỗ trợ bằng một cơ cấu tổ chức đối với việc ra quyết định và hành động để dùng trong hoạch định, thiết kế, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến quy phạm. Khung này bao gồm việc đánh giá, cung cấp và sử dụng nguồn lực cần thiết để tiến hành các hoạt động liên quan nhằm hoàn thành các mục tiêu của quy phạm (xem Phụ lục F). Nó cũng bao gồm cam kết của lãnh đạo cao nhất, phân công trách nhiệm và quyền hạn thích hợp cũng như việc đào tạo trong toàn bộ tổ chức.

5.2 Sự gắn kết

Khung quy phạm cần dựa vào và gắn kết với hệ thống quản lý chất lượng và hệ thống quản lý khác của tổ chức, khi thích hợp.

6 Hoạch định, thiết kế và xây dựng

6.1 Xác định các mục tiêu của quy phạm

Tổ chức cần xác định các mục tiêu cần đạt được của quy phạm.

CHÚ THÍCH: Các mục tiêu của quy phạm cần rõ ràng theo cách thức có thể đo lường được việc thực hiện các mục tiêu bằng các chỉ số thực thi như đã được tổ chức xác định.

6.2 Tập hợp và đánh giá thông tin

Thông tin cần được tập hợp và đánh giá về:

- các vấn đề mà quy phạm muốn đề cập;
- cách thức phát sinh các vấn đề;
- cách thức giải quyết các vấn đề;
- các vấn đề này tác động đến các hoạt động không liên quan tới quy phạm của tổ chức như thế nào và ở mức độ nào;
- các tổ chức khác giải quyết các vấn đề này như thế nào;
- các nguồn lực có thể và những nguồn liên quan khác để giải quyết các vấn đề này thông qua việc sử dụng quy phạm;
- các yêu cầu luật định và chế định được kết hợp với việc giải quyết các vấn đề này thông qua việc sử dụng quy phạm;

CHÚ THÍCH: Thông tin này nhằm giúp tổ chức trong việc làm rõ các mục đích của quy phạm và trong việc xác định một cách tiếp cận thích hợp để xây dựng và đánh giá quy phạm phù hợp với các hoạt động khác của tổ chức. Hướng dẫn về các yếu tố để xem xét thông qua một quy phạm do tổ chức khác lập ra (ví dụ: một hiệp hội ngành nghề hoặc công nghiệp) được đưa ra trong Phụ lục G.

6.3 Thu nhận và đánh giá đầu vào từ các bên quan tâm liên quan

Việc thu nhận và đánh giá đầu vào từ các bên quan tâm liên quan (ví dụ: khách hàng, nhà cung cấp, hiệp hội công nghiệp, hội người tiêu dùng, cơ quan quản lý liên quan, cá nhân, chủ sở hữu) về nội dung và việc thực hiện quy phạm là điều quan trọng đối với một tổ chức (xem Phụ lục E).

6.4 Soạn thảo quy phạm

Dựa trên thông tin và đầu vào mà tổ chức thu thập được, tổ chức cần soạn thảo quy phạm (Phụ lục H). Quy phạm cần rõ ràng, ngắn gọn, chính xác và không sai hướng, được viết bằng ngôn ngữ đơn giản và cần bao gồm:

- phạm vi và mục đích của quy phạm thích hợp với tổ chức và khách hàng;
- các cam kết mà tổ chức đưa ra với khách hàng có thể đáp ứng và các hạn chế liên quan đến các cam kết đó;
- định nghĩa các thuật ngữ chính được sử dụng trong quy phạm;
- chỉ ra cách thức và người tiếp nhận các yêu cầu và khiếu nại về quy phạm;
- mô tả hành động sẽ được thực hiện nếu các cam kết về quy phạm không được thực hiện.

TCVN ISO 10001 : 2009

CHÚ THÍCH: Các yêu cầu và khiếu nại về nội dung và việc sử dụng quy phạm xem hướng dẫn trong TCVN ISO 10002 và ISO 10003.

Trong việc soạn thảo quy phạm, tổ chức cần đảm bảo rằng quy phạm đó có thể được thực thi hiệu quả và các điều khoản không vi phạm các yêu cầu chế định và luật định. Đặc biệt là các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến việc quảng cáo sai sự thật hoặc gây hiểu lầm và các điều cấm đối với hoạt động ngăn ngừa cạnh tranh. Tổ chức cũng cần đảm bảo rằng các điều khoản trong quy phạm có tính đến các quy phạm và tiêu chuẩn liên quan khác.

Tổ chức cần xem xét việc áp dụng thử quy phạm để xác định nhu cầu điều chỉnh.

6.5 Thiết lập các chỉ số thực thi

Tổ chức cần thiết lập các chỉ số thực thi về số lượng và chất lượng được thiết kế để hỗ trợ việc nhận biết xem quy phạm có thành công trong việc thực hiện các mục tiêu hay không.

CHÚ THÍCH: Các chỉ số thực thi kết hợp với quy phạm có thể được phân cấp hoặc phân loại từ các khảo sát về thỏa mãn của khách hàng hoặc các thống kê về các khiếu nại và biện pháp giải quyết. Ví dụ được nêu trong Phụ lục A.

6.6 Soạn thảo các thủ tục quy phạm

Tổ chức cần soạn thảo các thủ tục áp dụng, duy trì và cải tiến quy phạm, bao gồm cách giải quyết các yêu cầu và khiếu nại. Tổ chức cần xác định và giải quyết mọi trở ngại đối với việc sử dụng có hiệu lực quy phạm và xác định các biện pháp khuyến khích có thể hỗ trợ việc áp dụng, duy trì và cải tiến quy phạm. Các thủ tục sẽ khác nhau tùy thuộc vào tính chất của quy phạm và tổ chức sử dụng. Các thủ tục cần được xây dựng phù hợp các yêu cầu luật định và chế định.

CHÚ THÍCH: Ví dụ về các hoạt động có thể là đối tượng của thủ tục bao gồm:

- trao đổi thông tin với khách hàng về quy phạm;
- đào tạo về quy phạm cho nhân sự liên quan;
- giải quyết các trường hợp không đáp ứng các cam kết về quy phạm;
- lập hồ sơ các yêu cầu và khiếu nại về quy phạm;
- lập hồ sơ và đánh giá việc thực hiện quy phạm;
- sử dụng và quản lý hồ sơ;
- công khai thông tin liên quan đến việc thực hiện quy phạm (xem Phụ lục I).

6.7 Chuẩn bị kế hoạch trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài

Tổ chức cần xây dựng một kế hoạch để làm cho quy phạm và thông tin hỗ trợ (ví dụ: mẫu thông tin phản hồi), sẵn có cho nhân sự và các bên khác liên quan đến việc thực hiện quy phạm (xem Phụ lục I).

6.8 Xác định các nguồn lực cần thiết

Tổ chức cần xác định các nguồn lực cần thiết để thực hiện các cam kết về quy phạm và để đưa ra biện pháp khắc phục thích đáng trong trường hợp không thực hiện quy phạm (ví dụ: bồi thường cho khách

hàng). Các nguồn lực bao gồm nhân lực, đào tạo, thủ tục, hệ thống tài liệu, hỗ trợ của chuyên gia, nguyên vật liệu và thiết bị, phương tiện, phần cứng và phần mềm máy tính cũng như tài chính.

7 Thực hiện

Tổ chức cần quản lý việc thực hiện các hoạt động đã được hoạch định một cách kịp thời.

Ở các cấp thích hợp, tổ chức cần:

- a) áp dụng các thủ tục liên quan và kế hoạch trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài;
- b) đưa ra các biện pháp khắc phục thích hợp cho khách hàng (ví dụ: bồi thường);
- c) thực hiện hành động cần thiết để giải quyết nhanh chóng các trường hợp điều khoản của quy phạm không được thực hiện; các hành động này có thể được bắt đầu ngay khi có khiếu nại về quy phạm hoặc là kết quả của các thông tin được tổ chức thu thập liên quan tới việc thực hiện quy phạm.

Tổ chức cần lập hồ sơ:

- việc sử dụng nguồn lực trong việc thực hiện quy phạm;
- loại hình đào tạo và hướng dẫn liên quan đến quy phạm mà cá nhân nhận được;
- việc áp dụng các kế hoạch trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài;
- xử lý các yêu cầu hoặc khiếu nại về quy phạm và các hành động khắc phục do tổ chức thực hiện.

8 Duy trì và cải tiến

8.1 Thu thập thông tin

Tổ chức cần thu thập thường xuyên và có hệ thống các thông tin cần thiết cho việc đánh giá hiệu quả và hiệu lực việc thực hiện quy phạm, bao gồm thông tin, đầu vào và các hồ sơ nêu trong Điều 6 và Điều 7.

8.2 Đánh giá việc thực hiện quy phạm

Tổ chức cần đánh giá việc thực hiện quy phạm một cách thường xuyên và có hệ thống. Việc đánh giá này cần bao gồm việc kiểm tra và phân tích việc hoàn thành tất cả các mục tiêu và cam kết của quy phạm.

Các yêu cầu và khiếu nại về quy phạm hoặc việc sử dụng quy phạm cần được phân loại và phân tích để xác định các xu hướng và vấn đề mang tính hệ thống, đơn lẻ và lặp lại, giúp loại trừ các nguyên nhân cơ bản của việc khiếu nại về quy phạm.

CHÚ THÍCH: Ngoài ra, tổ chức nên thực hiện các bước để xác định xem các yêu cầu và khiếu nại về sản phẩm hoặc quá trình không đề cập đến quy phạm có liên quan đến các điều khoản về quy phạm hay không. Các yêu cầu và khiếu nại này có thể bộc lộ việc áp dụng sai các điều khoản của quy phạm.

TCVN ISO 10001 : 2009

Để đánh giá tác động của quy phạm, cần có thông tin về tình huống trước khi ra đời quy phạm và ở những thời điểm thích hợp về sau. Thông tin này có thể được sử dụng không chỉ để xác định điểm yếu trong việc thiết kế và thực hiện quy phạm mà còn để chứng minh kết quả đạt được (nếu có) và tiến bộ đạt được thông qua việc thực hiện quy phạm.

8.3 Sự hài lòng về quy phạm

Cần thực hiện các hành động thường xuyên và có hệ thống để xác định sự thỏa mãn khách hàng đối với quy phạm và việc sử dụng quy phạm. Có thể tiến hành khảo sát ngẫu nhiên khách hàng hoặc các phương pháp khác.

CHÚ THÍCH: Một phương pháp đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng là việc mô phỏng sự tiếp xúc của khách hàng với tổ chức về một vấn đề được đề cập trong quy phạm khi điều này được luật pháp cho phép.

8.4 Xem xét quy phạm và khung quy phạm

Tổ chức cần xem xét quy phạm và khung quy phạm trên cơ sở thường xuyên và có hệ thống để

- a) duy trì tính thích hợp, đầy đủ, hiệu quả và hiệu lực,
- b) nhằm vào các trường hợp quan trọng trong việc không thực hiện cam kết về quy phạm,
- c) đánh giá nhu cầu và cơ hội cải tiến, và
- d) đưa ra các hành động và quyết định có liên quan, khi thích hợp.

Khi tiến hành xem xét, tổ chức cần có thông tin liên quan về:

- những thay đổi về quy phạm và nội dung của nó;
- những thay đổi về pháp luật;
- những thay đổi về thực hành cạnh tranh hoặc đổi mới công nghệ;
- những thay đổi về mong đợi của xã hội;
- việc thực hiện các cam kết về quy phạm;
- tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa;
- các sản phẩm được chào hàng;
- các hành động được quyết định từ những lần xem xét trước.

8.5 Cải tiến liên tục

Tổ chức cần cải tiến liên tục quy phạm và khung quy phạm để làm tăng sự thỏa mãn khách hàng, sử dụng các biện pháp như hành động khắc phục và phòng ngừa, các cải tiến đổi mới.

Tổ chức cần thực hiện các hành động để loại trừ các nguyên nhân các vấn đề hiện có và tiềm ẩn dẫn đến các khiếu nại, nhằm làm giảm thiểu sự xuất hiện và tái diễn.

CHÚ THÍCH 1: Tổ chức sử dụng quy phạm do một tổ chức khác xây dựng cần thông báo cho tổ chức đó mọi vấn đề phát sinh trong khi sử dụng.

Tổ chức cần:

- khảo sát, xác định và áp dụng thực hành tốt nhất về kết cấu, nội dung và sử dụng quy phạm;
- tăng cường cách tiếp cận hướng tới khách hàng trong tổ chức;
- khuyến khích sự đổi mới quy phạm;
- thừa nhận những gương điển hình về việc thực hành và thực hiện tốt quy phạm.

CHÚ THÍCH 2: Tổ chức có thể tham khảo hướng dẫn về phương pháp luận chung đối với việc cải tiến liên tục trong TCVN ISO 9004 : 2000, Phụ lục B.

Phụ lục A

(tham khảo)

Ví dụ đơn giản về các phần của quy phạm dùng cho các tổ chức khác nhau

Bảng A.1 đưa ra các ví dụ đơn giản của quy phạm dùng cho các tổ chức khác nhau.

Bảng A.1 – Các ví dụ đơn giản của quy phạm dùng cho các tổ chức khác nhau

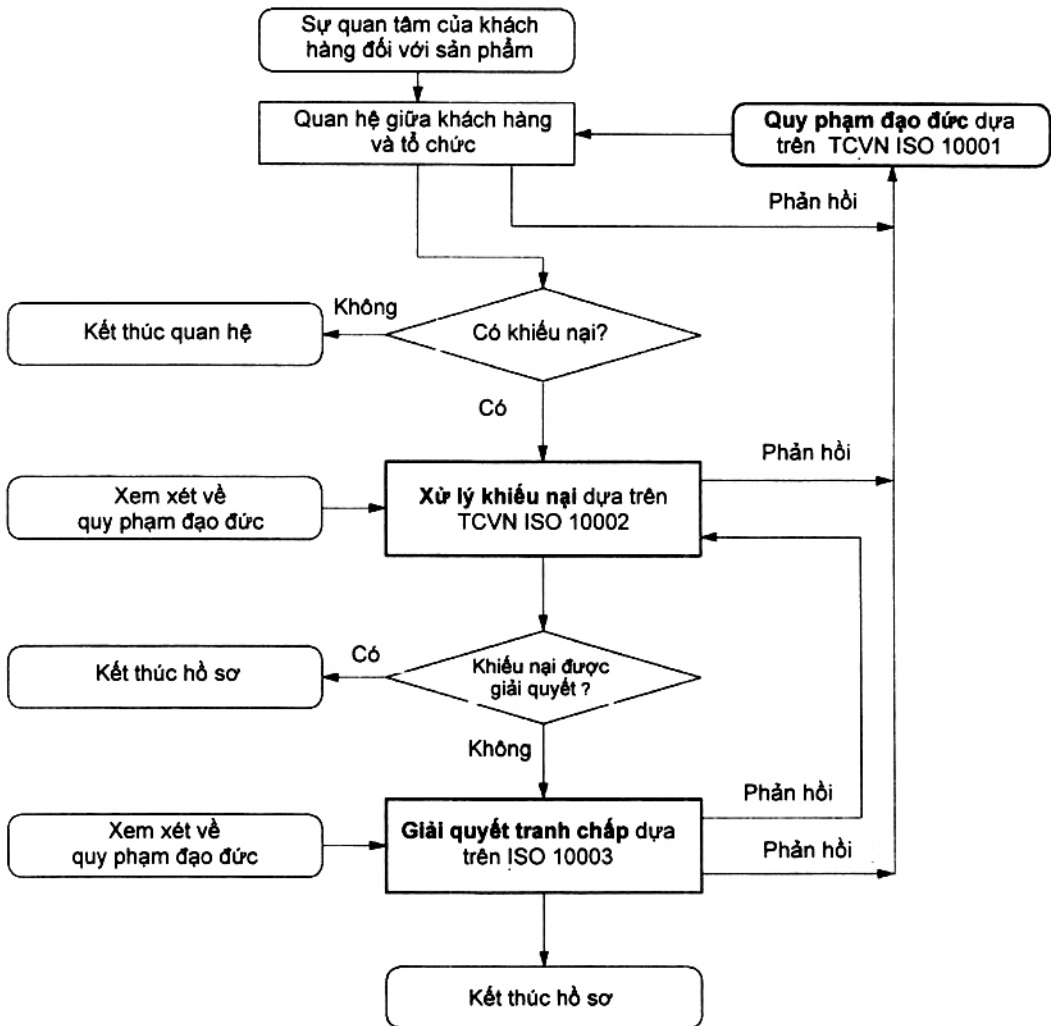
Ví dụ về các phần của quy phạm	Loại tổ chức				
	Công ty phân phối pizza	Phòng khám / chữa bệnh	Hiệp hội các nhà bán lẻ	Khách sạn	Tàu hỏa
Cam kết	"Nếu pizza không được phục vụ nóng và trong vòng 30 phút thì pizza sẽ miễn phí."	"Bệnh nhân sẽ được thông báo nhanh chóng bất kỳ cuộc hẹn bị hoãn nào và được lựa chọn thời gian khác."	"Nếu giá bán thực tế của một món hàng cao hơn giá niêm yết thì khách hàng của doanh nghiệp hoặc cá nhân có quyền nhận hàng hóa đó miễn phí."	"Nếu khách chưa hài lòng với dịch vụ thì khách sạn sẽ cố gắng để hoàn thiện hoặc giảm giá."	"Nếu tàu bị muộn, nhà vệ sinh bị bẩn hoặc dịch vụ thiếu lịch sự thì khách hàng sẽ được hoàn trả tiền vé."
Giới hạn của cam kết được truyền đạt tới khách hàng	các hạn chế về điều kiện giao thông, thời tiết hoặc địa lý	tình trạng khẩn cấp cắt ngang các lịch hẹn	không áp dụng với mỹ phẩm bán tại quầy và các sản phẩm được ghi giá riêng lẻ	tình huống ngoài tầm kiểm soát của khách sạn	điều kiện thời tiết khắc nghiệt
Các điều khoản khác của quy phạm	công bố giá của pizza giao muộn không được khấu trừ vào tiền công của người giao pizza	công bố tình trạng sẵn sàng của các bác sỹ ngoài những giờ thông thường	công bố mục tiêu của quy phạm: "duy trì giá quét chính xác"	công bố mục tiêu của quy phạm: "làm cho sự thỏa mãn khách hàng thêm trọn vẹn"	công bố mục tiêu của quy phạm: "các chuyến tàu đúng giờ, sạch sẽ và dịch vụ lịch sự"
Thông tin trợ giúp	làm thế nào để đưa ra khiếu nại	làm thế nào để đưa ra yêu cầu	làm thế nào để đưa ra yêu cầu hoặc khiếu nại	làm thế nào để nhận được phần tiền được giảm	nơi nhận tiền hoàn trả
Hoạt động hoạch định, thiết kế, xây dựng và áp dụng quy phạm	chương trình thử nghiệm ở quy mô nhỏ	đào tạo dịch vụ khách hàng	tham khảo các thành viên của hiệp hội	dùng các nhóm trọng tâm để xác định biện pháp khắc phục thích hợp nhất	đào tạo nhân sự về thái độ cư xử với cộng đồng
Hoạt động duy trì và cải tiến	tiến hành khảo sát và kết quả là thay đổi cách diễn đạt quy phạm	đánh giá dữ liệu khiếu nại	sự tham gia của các tổ chức người tiêu dùng trong việc xem xét dữ liệu	xem xét lại chiến dịch tiếp thị	thay đổi quy trình làm sạch nhà vệ sinh
Thang đo việc thực hiện	tỷ lệ giao hàng đúng giờ	tỷ lệ bệnh nhân được thông báo	tỷ lệ đơn vị bị ghi giá sai	tỷ lệ khách hàng không hài lòng	tỷ lệ khiếu nại của hành khách

Phụ lục B
(tham khảo)

Mối quan hệ giữa TCVN ISO 10001, TCVN ISO 10002 và ISO 10003

Hình B.1 minh họa các quy trình của tổ chức liên quan tới quy phạm thực hành, xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp bên ngoài.

CHÚ THÍCH: Khiếu nại có thể do một khách hàng hoặc bên khởi kiện khác đưa ra.



Hình B.1 – Mối quan hệ giữa TCVN ISO 10001, TCVN ISO 10002 và ISO 10003

Phụ lục C

(tham khảo)

Hướng dẫn cho doanh nghiệp nhỏ

Tiêu chuẩn này được dự định sử dụng cho các tổ chức ở tất cả các quy mô. Tuy nhiên, thực tế là nhiều tổ chức nhỏ có nguồn lực giới hạn đối với việc hoạch định, thiết kế, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến quy phạm về sự thỏa mãn khách hàng. Các ví dụ dưới đây nêu bật các khu vực chính mà tổ chức có thể tập trung chú ý để đạt được một quy phạm phù hợp, cùng với các khuyến nghị về hành động cho từng khu vực.

- Khảo sát các quy phạm được các tổ chức khác sử dụng và xác định xem quy phạm nào hữu ích cho tổ chức của mình.
- Xét đến việc tham gia vào một quy phạm đã được thiết lập (ví dụ: tham gia vào một chương trình quy phạm do một hội nghề nghiệp hoặc công nghiệp thực hiện).
- Hỏi các khách hàng và bạn hàng xem họ mong muốn điều gì nhất về cam kết với khách hàng.
- Xem xét những thay đổi cần thiết cho hoạt động hiện tại của tổ chức để đáp ứng các cam kết về quy phạm có hiệu quả và hiệu lực, gồm cả các thủ tục liên quan, đào tạo, tuyển dụng nhân viên mới, những thay đổi về phương tiện, thiết bị mới hoặc trao đổi thông tin.
- Xem xét cách tổ chức có thể đo lường việc thực hiện các cam kết có hiệu quả và hiệu lực hay không.
- Kiểm tra xem quy phạm hoạt động tốt đến đâu trên cơ sở thử nghiệm trước khi hoàn chỉnh quy phạm và công bố rộng rãi.
- Đưa ra một thủ tục đơn giản cho khách hàng đưa ra yêu cầu và khiếu nại về quy phạm hoặc việc thực hiện quy phạm.
- Cân nhắc việc tham gia vào một chương trình xử lý tranh chấp bên ngoài.
- Xem xét các quy định và luật được áp dụng (ví dụ: các luật về bảo vệ người tiêu dùng).
- Trao đổi thông tin với khách hàng, thông qua các dấu hiệu, quảng cáo và các phương tiện khác về việc thực thi quy phạm.
- Xem xét định kỳ tổ chức thực hiện các cam kết của mình đến đâu, bằng cách hỏi các khách hàng và bạn hàng về quan điểm của họ về quy phạm và việc thực hiện quy phạm, cũng như thực hiện các thay đổi để đảm bảo quy phạm vẫn phù hợp, đầy đủ, có hiệu quả và hiệu lực.

Phụ lục D

(quy định)

Hướng dẫn về khả năng tiếp cận

Tổ chức cần có sẵn các thông tin trợ giúp và quy phạm (ví dụ: mẫu khiếu nại) cho khách hàng, nhân viên của tổ chức và các bên quan tâm khác. Tổ chức cần tính đến những người quan tâm tiềm năng (có thể bao gồm trẻ em, người già, những người có năng lực khác nhau). Vì vậy, cần có sẵn thông tin và sự hỗ trợ liên quan tới quy phạm bằng ngôn ngữ hoặc định dạng bất kỳ được sử dụng trong việc trao đổi thông tin về sản phẩm khi chào hàng hoặc giao hàng, sao cho các khách hàng muốn tham khảo quy phạm không bị thiệt thòi. Tổ chức tham gia vào chương trình xây dựng quy phạm của một tổ chức khác (ví dụ: một hiệp hội nghề nghiệp hoặc công nghiệp) cần làm cho chương trình của mình có thể sử dụng được bằng cách đề cập đến tổ chức khác đó cho khách hàng và các bên quan tâm biết.

Thông tin cần được viết bằng ngôn ngữ rõ ràng, không mơ hồ và cần có sẵn ở những dạng khác có khả năng thay thế phù hợp với các khách hàng hiện có và tiềm năng, như dạng âm thanh, bản in khổ lớn, chữ nổi, thư điện tử hoặc trang tin điện tử có thể truy cập được.

CHÚ THÍCH: Định dạng khác có khả năng thay thế mô tả việc trình bày hoặc biểu diễn khác nhằm làm cho thông tin có thể tiếp cận thông qua thể thức hoặc khả năng giác quan khác. Bằng cách cung cấp tất cả các đầu vào và đầu ra (nghĩa là thông tin và chức năng) ở ít nhất là một dạng khác có khả năng thay thế (ví dụ: trực quan và rõ ràng), nhiều người có thể được trợ giúp, gồm cả những người có vấn đề về ngôn ngữ/đọc, viết. Các yếu tố trình bày có thể ảnh hưởng tới tính dễ đọc và dễ hiểu bao gồm

- cách trình bày,
- màu sắc và sự tương phản của bản in,
- kích cỡ và kiểu của phông chữ và ký hiệu, và
- lựa chọn và sử dụng nhiều ngôn ngữ.

Xem ISO/IEC Guide 37.

Phụ lục E

(quy định)

Hướng dẫn về đầu vào từ các bên quan tâm

Tổ chức cần xác định các bên quan tâm và lắng nghe quan điểm của họ. Tổ chức cần:

- a) xem xét phạm vi các biện pháp sẵn có để thu nhận đầu vào, bao gồm các cuộc họp chung, các nhóm trọng điểm, câu hỏi thăm dò ý kiến và khảo sát, các ban cố vấn, hội thảo và các nhóm thảo luận qua đường điện tử;
- b) xác định nguồn nhân lực và tài chính kết hợp với đầu vào thu nhận từ các bên quan tâm.

Để quy trình thu nhận đầu vào từ các bên quan tâm đạt hiệu quả, tổ chức cần:

- làm rõ mục đích của quá trình (bao gồm các mục tiêu, phạm vi của quá trình và đầu ra cuối cùng sẽ như thế nào);
- xác định dòng thời gian tương ứng cho quy trình, sao cho các bên quan tâm có thể tham gia, đồng thời có sự linh hoạt nhất định dành cho những phát sinh ngoài dự kiến;
- sự tham gia của các bên quan tâm thích hợp;
- đảm bảo duy trì tính bảo mật thông tin do các bên cung cấp đầu vào, khi thích hợp;
- đảm bảo sử dụng cơ chế thích hợp để thu nhận đầu vào và cung cấp tài chính thích hợp;
- đảm bảo rằng các bên hiểu và chấp nhận các nguyên tắc nền tảng của quá trình.

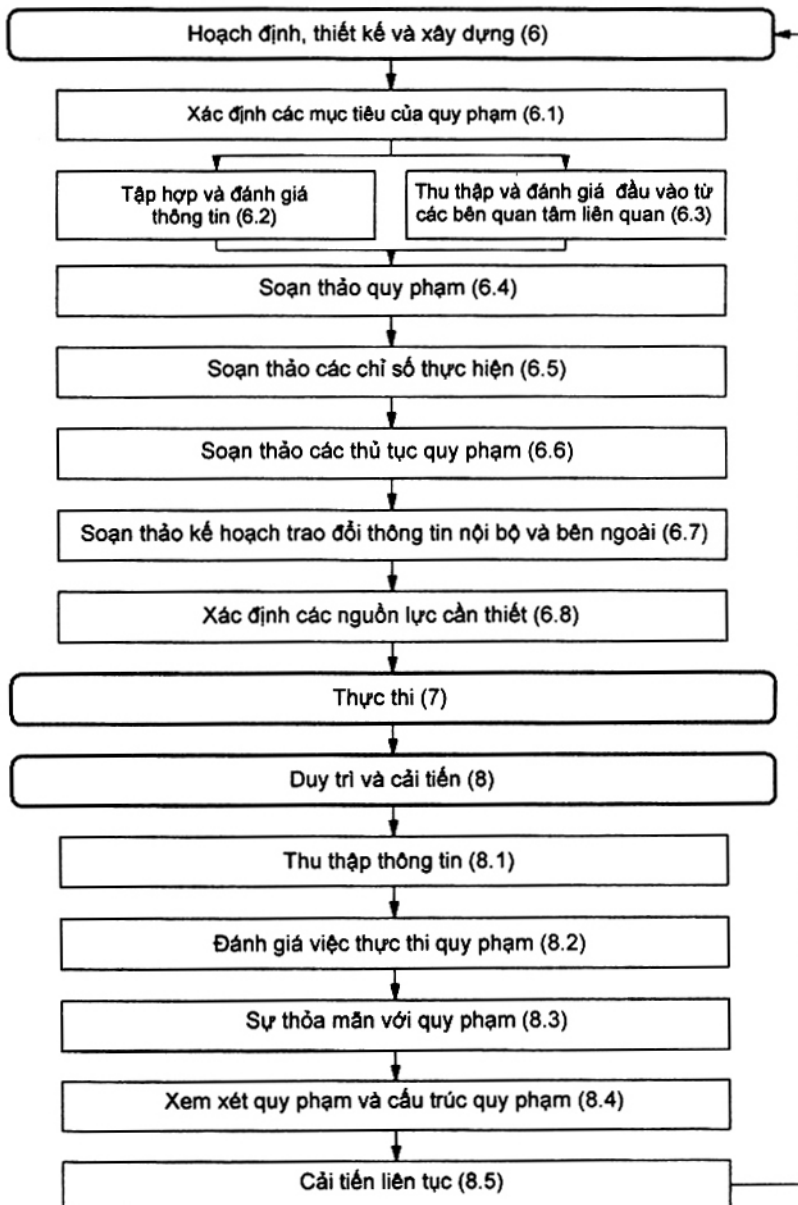
Khi hoàn thành quá trình thu nhận đầu vào từ các bên quan tâm, tổ chức cần sử dụng các kết quả này vào các hoạt động hoạch định, thiết kế, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến quy phạm tiếp theo. Tổ chức cần thông báo cho các bên quan tâm và cách thức sử dụng các kết quả của quá trình này như thế nào. Cần thực hiện việc đánh giá về hiệu quả và hiệu lực của quá trình thu nhận đầu vào từ các bên quan tâm.

Phụ lục F

(tham khảo)

Khung quy phạm

Hình F.1 minh họa cơ cấu tổ chức để đưa ra quyết định và hành động sử dụng trong việc hoạch định, thiết kế, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến quy phạm.

**Hình F.1 – Khung quy phạm**

Phụ lục G

(tham khảo)

Hướng dẫn chấp nhận một quy phạm do tổ chức khác cung cấp

Tổ chức có thể xem xét chấp nhận một quy phạm do tổ chức khác soạn thảo (dưới đây gọi là “nhà cung cấp quy phạm”) hoặc tham gia vào một chương trình của nhà cung cấp quy phạm. Các yếu tố để xem xét được liệt kê dưới đây.

- Quy phạm có phù hợp và thích hợp đối với tổ chức không?
- Danh tiếng của nhà cung cấp quy phạm như thế nào (ví dụ: nó có được khách hàng, doanh nghiệp khác và chính phủ đánh giá tốt không; nhà cung cấp quy phạm có ảnh hưởng lớn trong lĩnh vực này không)?
- Nhà cung cấp quy phạm đã trải qua quá trình nào trong việc thiết kế và xây dựng quy phạm? Quá trình đó có công khai cho tất cả các bên quan tâm không? Kinh nghiệm của tổ chức khác đối với nhà cung cấp quy phạm và quy phạm của tổ chức đó?
- Quy phạm có tiêu sử tốt trên thị trường không?
- Chi phí và lợi ích của việc tham gia vào chương trình của nhà cung cấp quy phạm như thế nào?
- Nhà cung cấp quy phạm có giám sát và đảm bảo rằng quy phạm được tuân thủ không, nếu có thì bằng cách nào?
- Quy phạm có bắt buộc đối với tổ chức chấp nhận quy phạm không và hậu quả của việc không tuân thủ là gì?
- Nhà cung cấp quy phạm có đủ nguồn lực để xác định những tình huống xảy ra và cách đối phó trong trường hợp quy phạm không được tuân thủ không?
- Nhà cung cấp quy phạm chuẩn bị việc đào tạo như thế nào cho nhân viên của mình và những người lựa chọn tuân thủ quy phạm?
- Sự khích lệ (hoặc không khuyến khích) nào được nhà cung cấp quy phạm đưa ra để khuyến khích các tổ chức tuân theo quy phạm?
- Tổ chức chấp nhận quy phạm cần công khai thông tin gì cho nhà cung cấp quy phạm?
- Nhà cung cấp quy phạm cần công khai thông tin gì cho cộng đồng, chính phủ và các tổ chức chấp nhận quy phạm (ví dụ: các báo cáo tháng, quý, năm hoặc hai năm một lần)?

Phụ lục H

(quy định)

Hướng dẫn soạn thảo quy phạm

Quy phạm cần nhất quán với các mục tiêu của quy phạm. Quy phạm có thể khác nhau tùy thuộc vào quy mô và tính chất của tổ chức, nhưng thường có những giá trị quan trọng trong việc:

- làm rõ phạm vi và các tham số của quy phạm (ví dụ: quy phạm này áp dụng cho tất cả các sản phẩm của tổ chức hay chỉ một số sản phẩm; quy phạm có áp dụng trên toàn bộ khu vực địa lý hay chỉ ở các địa điểm giới hạn);
- làm rõ các miễn trừ hoặc ngoại lệ (ví dụ các cam kết không áp dụng trong giai đoạn đình đờn ấn định hoặc trong các trường hợp bất thường ấn định);
- đưa ra định nghĩa rõ ràng cho các thuật ngữ chính;
- tránh dùng biệt ngữ, từ viết tắt hoặc từ đồng nghĩa, khi có thể;
- đặt ra các trình tự và quy trình rõ ràng cần tuân thủ nếu không đáp ứng được các cam kết;

CHÚ THÍCH: Điều này có thể liên quan đến hướng dẫn về quá trình xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp với bên ngoài nêu trong TCVN ISO 10002 và ISO 10003.

- đưa ra thông tin thích hợp cho khách hàng về quy phạm vào các thời điểm thích hợp (ví dụ: một tổ chức chào bán các sản phẩm trực tuyến có thể đưa ra thông tin về việc bảo vệ thông tin cá nhân trên trang tin điện tử của mình, tại điểm lựa chọn và ngay trước khi khách hàng mua sản phẩm);
- đưa ra thông tin về người để khách hàng liên hệ và cách thức liên hệ với người đó về các câu hỏi, khiếu nại hoặc ý kiến bình luận;
- đảm bảo quy phạm có thể được thực thi hiệu quả và hiệu lực, việc đưa ra quy phạm không vi phạm các yêu cầu luật định và chế định; đặc biệt liên quan đến các yêu cầu luật định và chế định đối với việc quảng cáo sai sự thật hoặc gây hiểu lầm cũng như các điều cấm đối với hoạt động ngăn ngừa cạnh tranh.

Phụ lục I

(quy định)

Hướng dẫn lập kế hoạch trao đổi thông tin

I.1 Khái quát

Tổ chức cần xây dựng kế hoạch để luôn sẵn có quy phạm và các thông tin hỗ trợ cho nhân sự và các bên khác liên quan đến việc thực thi quy phạm. Kế hoạch trao đổi thông tin này sẽ phụ thuộc vào quy mô và loại hình tổ chức cũng như tính chất của quy phạm, tuy nhiên, cần bao gồm:

- xác định đối tượng tham gia bên trong và bên ngoài tổ chức và nhu cầu cụ thể của họ;
- xác định các nguồn lực sẵn có để tập trung trao đổi thông tin;
- xác định và lựa chọn các phương pháp trao đổi thông tin;
- xem xét những ưu, nhược điểm, tính hiệu lực và chi phí tương đối của các phương pháp (ví dụ: sử dụng logo, quảng cáo, trao đổi thông tin tại điểm bán);
- cung cấp các thông tin liên quan cho nhân sự và các bên khác liên quan đến việc thực thi quy phạm, cả bên trong và bên ngoài tổ chức.

I.2 Trao đổi thông tin nội bộ

Các thông tin cần bao gồm:

- các mục tiêu của quy phạm và giải thích các điều khoản của quy phạm;
- cách thức thực thi quy phạm, bao gồm trách nhiệm của nhân sự liên quan đến việc thực thi quy phạm và trao đổi thông tin;
- các thông tin liên quan đến quá trình xử lý khiếu nại và điều khoản về giải quyết tranh chấp bất kỳ.

Nhân sự của tổ chức cũng cần nhận thức được tất cả các thông tin được công bố rộng rãi.

I.3 Trao đổi thông tin với bên ngoài

Cần phải có sẵn các thông tin cho khách hàng, người khiếu nại và các bên quan tâm khác, ví dụ như tờ giới thiệu, sách, nhãn và trang tin điện tử. Thông tin cần được cung cấp một cách chính xác, rõ ràng bằng ngôn ngữ thích hợp và ở các dạng khác nhau (xem Phụ lục D). Các thông tin này cần bao gồm:

- các cam kết tổ chức đưa ra đối với khách hàng;

- địa điểm và cách thức đưa ra yêu cầu và khiếu nại về quy phạm hoặc các vấn đề mà quy phạm đề cập;
- cách thức xử lý yêu cầu hoặc khiếu nại, bao gồm cả cách đưa ra thông tin phản hồi về tình trạng và khoảng thời gian kèm theo từng công đoạn của quá trình này;
- các lựa chọn để thông báo tiếp nhận yêu cầu và giải quyết khiếu nại;
- tính sẵn có của quá trình giải quyết tranh chấp với bên ngoài;
- kết quả của việc áp dụng quy phạm.

CHÚ THÍCH: Liên quan đến việc khiếu nại và giải quyết tranh chấp, tổ chức có thể sử dụng hướng dẫn nêu trong TCVN ISO 10002 và ISO 10003.

Tổ chức cần bảo vệ các thông tin cá nhân và đảm bảo tính bảo mật cho những người đưa ra yêu cầu và khiếu nại.

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] TCVN ISO 9001, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu
 - [2] TCVN ISO 9004 : 2000, Hệ thống quản lý chất lượng – Hướng dẫn cải tiến
 - [3] TCVN ISO 10002 : 2007, Hệ thống quản lý chất lượng – Sự thỏa mãn của khách hàng – Hướng dẫn xử lý khiếu nại trong tổ chức
 - [4] ISO 10003, Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations (Hệ thống quản lý – Sự thỏa mãn của khách hàng – Hướng dẫn giải quyết tranh chấp bên ngoài tổ chức)
 - [5] ISO/IEC Guide 37, Instructions for use of products of consumer interest (Hướng dẫn sử dụng sản phẩm mà khách hàng quan tâm)
-