



ISO 9001:2015

PHIẾU YÊU CẦU XỬ LÝ PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG

- Ngày.....tháng.....năm.....

- Đơn vị lập phiếu: Đơn vị liên quan:

1. NGUỒN PHẢN HỒI:

Báo cáo định kỳ: ☐ Chủ động điều tra: ☐ Khiếu nại qua điện thoại: ☐
Khác:

2. NỘI DUNG PHẢN HỒI (Phần dành cho đơn vị /bộ phận /cá nhân phát hiện):

Đánh giá rủi ro/ cơ hội:

Người tiếp nhận phản hồi (Ký và ghi rõ họ tên)		Trưởng phòng/bộ phận (Ký và ghi rõ họ tên)

3. HÀNH ĐỘNG ỨNG PHÓ KHẮC PHỤC KHIẾU NẠI

(Phần dành cho đơn vị/bộ phận liên quan – Theo QT-04):

TT	Nội dung triển khai	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn	Kết quả thực hiện

4. ĐÁNH GIÁ NHU CẦU ĐỐI VỚI HÀNH ĐỘNG NHẢM LOẠI BỎ NGUYÊN NHÂN :

* Trách nhiệm thực hiện: . . .

* Thời hạn: . . .

Người lập

Xem xét

Phê duyệt

KẾT QUẢ THỰC HIỆN (*Phần dành cho kiểm tra thực hiện*):

Ngày.....tháng.....năm.....
Người kiểm tra
(*Ký và ghi rõ họ tên*)