	<b>TRUNG TÂM NHIỆT ĐỚI VIỆT - NGA</b> <b>CHI NHÁNH PHÍA NAM</b>	Số hiệu: VNPN-QT22 Ngày BH: 19/09/2023
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHÁNG NGHỊ VÀ</b> <b>GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Lần BH: 01 Trang: 2/9

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trình tự, trách nhiệm và cách thức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết các kháng nghị/ khiếu nại của khách hàng liên quan đến tính khách quan và tính đúng đắn của các kết quả thẩm tra, thẩm định, để cải tiến hệ thống chất lượng và đáp ứng ngày càng cao các yêu cầu của khách hàng.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG


- Áp dụng cho việc giải quyết kháng nghị/ khiếu nại của khách hàng có liên quan đến các hoạt động thử nghiệm của Chi nhánh Phía Nam.
- Tất cả các cấp quản lý và nhân viên liên quan trong Chi nhánh Phía Nam.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Sổ tay chất lượng
- ISO/IEC 17029:2019 Điều khoản 9.9: Xử lý kháng nghị
- ISO/IEC 17029:2019 Điều khoản 9.10: Xử lý khiếu nại

## 4. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

- **Khiếu nại**: việc thể hiện sự không hài lòng của khách hàng bất kỳ đối với phòng thẩm tra, thẩm định, liên quan đến hoạt động hoặc kết quả của phòng thẩm tra, thẩm định đó, với mong muốn được đáp lại.
- **Khách hàng**: cá nhân hoặc tổ chức sử dụng hoặc có mối quan hệ về quyền lợi với kết quả của phòng thẩm tra, thẩm định.
- Chi nhánh : Trung tâm Nhiệt đới Việt – Nga, Chi nhánh Phía Nam
- HTQL : Hệ thống quản lý
- LĐCN : Lãnh đạo Chi nhánh
- ĐDLĐ : Đại diện lãnh đạo
- TP : Trưởng phòng
- QLCL : Quản lý chất lượng
- QLKT : Quản lý kỹ thuật
- NVTN : Nhân viên tiếp nhận
- NDPC : Người được phân công
- BH : Ban hành

	<b>TRUNG TÂM NHIỆT ĐỐI VIỆT - NGA</b> <b>CHI NHÁNH PHÍA NAM</b>	Số hiệu: VNPN-QT22 Ngày BH: 19/09/2023
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHÁNG NGHỊ VÀ</b> <b>GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Lần BH: 01 Trang: 3/9

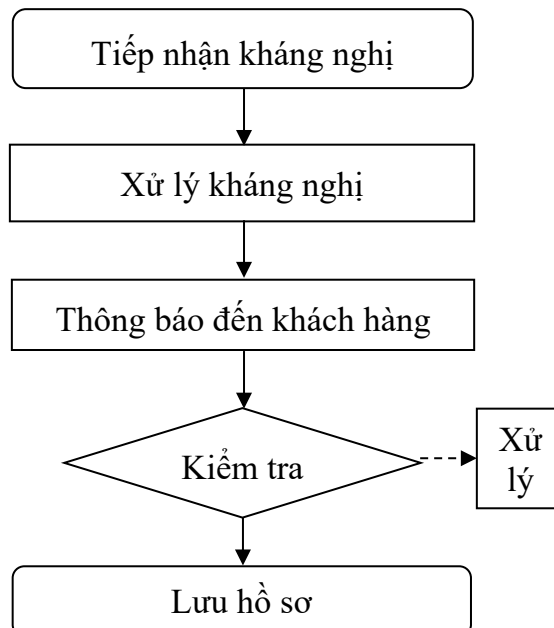
## 5. NỘI DUNG


### 5.1 Nguyên tắc xử lý kháng nghị và giải quyết khiếu nại:

Những người tham gia xử lý kháng nghị và giải quyết khiếu nại phải đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc sau:

- 1) Chỉ trả lời bằng văn bản khi kháng nghị và khiếu nại nhận được từ bên ngoài gửi đến Chi nhánh bằng văn bản chính thức. Văn bản kháng nghị/ khiếu nại phải đảm bảo có địa chỉ, tên, thời gian, người chịu trách nhiệm, nội dung rõ ràng và phải là bản chính.
- 2) Công khai, minh bạch: những thông tin liên quan đến dịch vụ do Chi nhánh cung cấp phải đảm bảo công khai, minh bạch với khách hàng, không che dấu hoặc các hình thức tương tự.
- 3) Kịp thời: đảm bảo cung cấp kịp thời, nhanh nhất có thể về việc tiếp nhận, tiến độ giải quyết cho người yêu cầu thuộc phạm vi thẩm quyền liên quan đến kháng nghị/ khiếu nại.
- 4) 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.
- 5) Trung thực: các thông tin phục vụ giải quyết phải trung thực, chính xác và có thể kiểm chứng được.
- 6) Quá trình tiếp nhận, xử lý kháng nghị và giải quyết khiếu nại của Chi nhánh 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.
- 7) Tinh thần xử lý kháng nghị và giải quyết khiếu nại: 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.


### 5.2. Lưu trình xử lý kháng nghị



	<b>TRUNG TÂM NHIỆT ĐỚI VIỆT - NGA</b> <b>CHI NHÁNH PHÍA NAM</b>	Số hiệu: VNPN-QT22 Ngày BH: 19/09/2023 Lần BH: 01 Trang: 4/9
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHÁNG NGHỊ VÀ</b> <b>GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	

### 5.3. Diễn giải quy trình xử lý kháng nghị

Nội dung công việc	Trách nhiệm	Tài liệu
<p><b>1. Tiếp nhận kháng nghị</b></p> <p>Chi nhánh tiếp nhận kháng nghị của khách hàng thông qua mọi hình thức: phản ánh trực tiếp hoặc bằng văn bản, điện thoại, fax ...</p> <p>Kháng nghị của khách hàng có thể là:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết luận tuyên bố không rõ ràng, không đầy đủ.</li> <li>- Trả kết quả không đúng thời gian thỏa thuận.</li> <li>- Không bảo mật kết quả của khách hàng.</li> <li>- Thái độ phục vụ của nhân viên chưa tốt.</li> </ul>		
<p>Trường hợp kháng nghị trực tiếp tại bộ phận nhận yêu cầu thì NVTN ghi nhận vào Sổ tiếp nhận và xử lý kháng nghị</p> <p>Các chuyên gia trong thẩm tra, thẩm định khi trực tiếp nhận được kháng nghị của khách hàng thông báo cho NVTN.</p>	NVTN/ P.STC	VNPN- QT22- BM01
<p><b>2. Xử lý kháng nghị</b></p> <p>Tùy từng nội dung kháng nghị mà nhân viên nhận yêu cầu sẽ trả lời ngay cho khách hàng (nếu có thể) hoặc thông báo đến Trưởng/Phụ trách đơn vị liên quan để được hỗ trợ trả lời trực tiếp ngay cho khách hàng.</p> <p>Trường hợp đã trả lời, giải thích cho khách hàng mà được khách hàng chấp nhận thì cán bộ nhận yêu cầu hoặc cán bộ giải đáp cho khách hàng ghi nhận thông tin vào Sổ tiếp nhận và xử lý kháng nghị</p>	Nhân viên tiếp nhận Trưởng phòng QLCL/ QLKT	
<p>Trường hợp chưa thể giải thích ngay cho khách hàng hoặc khách hàng chưa thỏa mãn với biện pháp giải quyết thì hện sẽ giải đáp cho khách hàng sau và ghi nhận thông tin liên lạc của khách hàng, hện thời gian trả lời.</p> <p>Căn cứ tính chất của nội dung khiếu nại, NVTN lập Văn bản thông báo đến khách hàng đã nhận được kháng nghị (nếu cần).</p> <p>Tùy từng nội dung khiếu nại liên quan hoạt động/quản lý để người tiếp nhận sẽ chuyển hồ sơ liên quan kháng nghị tới Lãnh đạo Chi nhánh, Trưởng phòng hay QLCL/QLKT để xử lý</p>	Nhân viên tiếp nhận	Văn bản thông báo

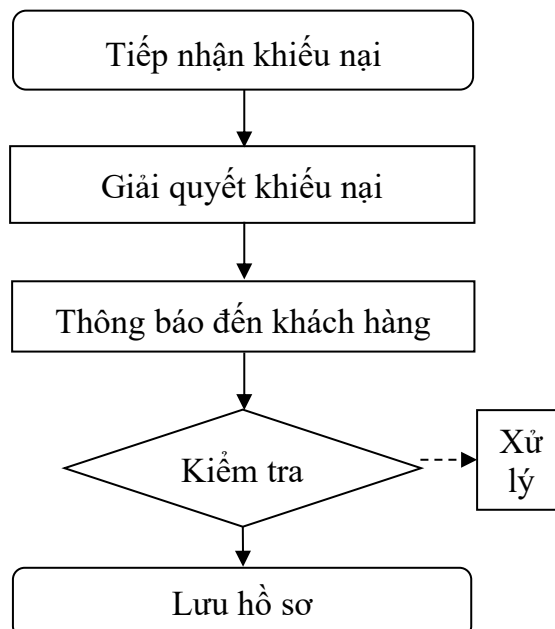
	<b>TRUNG TÂM NHIỆT ĐỚI VIỆT - NGA</b> <b>CHI NHÁNH PHÍA NAM</b>	Số hiệu: VNPN-QT22 Ngày BH: 19/09/2023 Lần BH: 01 Trang: 5/9
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHÁNG NGHỊ VÀ</b> <b>GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	


<b>Nội dung công việc</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Tài liệu</b>
<p>Lãnh đạo Chi nhánh/Trưởng phòng, QLCL/QLKT khi tiếp nhận hồ sơ khiếu nại sẽ chỉ định nhân viên nghiên cứu tìm nguyên nhân và sự việc gây ra kháng nghị của khách hàng.</p> <p>Trong quá trình ghi nhận và xem xét nội dung khiếu nại của khách hàng, nếu chưa rõ thông tin thì NĐPC liên hệ với khách hàng trao đổi cụ thể.</p> <p>Trong quá trình phân tích nguyên nhân, nếu phát hiện hoạt động Thăm tra/Thẩm định các Tuyên bố KNK không đạt yêu cầu thì phân công các cá nhân/phòng ban liên quan phải thực hiện các hành động theo quy định.</p> <p>Trường hợp kháng nghị ngoài phạm vi giải quyết của các hoạt động thăm tra, thẩm định thì báo cáo tới Lãnh đạo Chi nhánh để có phương án giải quyết.</p>	<p>Lãnh đạo Chi nhánh/ Trưởng phòng, (QLCL, QLKT)</p>	<p>VNPN- QT22,  VNPN- QT06</p>
<p>Nhân viên được phân công đảm bảo thực hiện khắc phục đúng thời hạn đề xuất.</p> <p>Báo cáo hành động khắc phục cùng bằng chứng khắc phục được nộp lên cán bộ quản lý trực tiếp để xem xét trước khi trả lời chính thức tới khách hàng.</p> <p>Trường hợp chưa thoả đáng sẽ đề xuất tiếp tục khắc phục hoặc bổ sung khắc phục.</p>	<p>NĐPC</p>	
<p><b>3. Thông báo tới khách hàng</b></p> <p>Phân công người lập văn bản thông báo kết quả xử lý và gửi lời cảm ơn đến khách hàng.</p> <p><b>Lưu ý:</b> Những người liên quan đến nội dung kháng nghị không tham gia vào quá trình lập hoặc xem xét và phê duyệt văn bản này. Người thực hiện văn bản có thể tham khảo ý kiến chuyên môn từ những người có liên quan đến khiếu nại để lập thông báo, xem xét và phê duyệt.</p> <p>Sau khi xác minh và thăm tra đầy đủ, NĐPC dự thảo văn bản trả lời, thông qua Trưởng/Phụ trách đơn vị liên quan soát xét và trình Lãnh đạo Chi nhánh phê duyệt</p>	<p>NĐPC</p>	<p>Công văn trả lời khách hàng</p>

	<b>TRUNG TÂM NHIỆT ĐỐI VIỆT - NGA</b> <b>CHI NHÁNH PHÍA NAM</b>	Số hiệu: VNPN-QT22 Ngày BH: 19/09/2023 Lần BH: 01 Trang: 6/9
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHÁNG NGHỊ VÀ</b> <b>GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	

Nội dung công việc	Trách nhiệm	Tài liệu
Giám đốc/người được ủy quyền phê duyệt kết quả xử lý kháng nghị và văn bản trả lời kết quả xử lý, chuyên văn thư để gửi thông báo cho khách hàng khiếu nại.	Lãnh đạo Chi nhánh	Văn bản trả lời khách hàng
<b>4. Kiểm tra của khách hàng</b> NĐPC có trách nhiệm theo dõi việc xem xét kết quả và sự chấp nhận của khách hàng về kết quả khiếu nại đã được giải quyết: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nếu khách hàng không chấp thuận: NĐPC báo cáo Trưởng/Phụ trách đơn vị chủ trì tham mưu Giám đốc/Người được ủy quyền giải quyết bổ sung hoặc xử lý khác theo yêu cầu của khách hàng. Quyết định của Giám đốc Chi nhánh là ý kiến cao nhất và là cuối cùng khi giải quyết kháng nghị đối với hoạt động cung cấp dịch vụ/ sản phẩm của Chi nhánh.</li> <li>– Nếu khách hàng chấp nhận: thông báo cho Lãnh đạo Chi nhánh/Phòng ban liên quan và gửi tất cả hồ sơ về ĐDLĐ lưu trữ.</li> </ul>	ĐDLĐ/ QLCL/ NĐPC	
<b>5. Lưu hồ sơ:</b> Tổng hợp và lưu hồ sơ toàn bộ việc tiếp nhận và xử lý kháng nghị theo Quy trình kiểm soát hồ sơ	ĐDLĐ	VNPN- QT02

#### 5.4. Lưu trình giải quyết khiếu nại



	<b>TRUNG TÂM NHIỆT ĐỐI VIỆT - NGA</b> <b>CHI NHÁNH PHÍA NAM</b>	Số hiệu: VNPN-QT22 Ngày BH: 19/09/2023 Lần BH: 01 Trang: 7/9
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHÁNG NGHỊ VÀ</b> <b>GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	

### 5.5. Diễn giải:

Nội dung công việc	Trách nhiệm	Tài liệu
<p><b>6. Tiếp nhận khiếu nại</b></p> <p>Chi nhánh tiếp nhận khiếu nại của khách hàng thông qua mọi hình thức: phản ánh trực tiếp hoặc bằng văn bản, điện thoại, fax ...</p> <p>Khiếu nại của khách hàng có thể là:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Không đồng ý với kết luận của đoàn thẩm tra, thẩm định.</li> <li>- Trả kết quả không đúng thời gian thỏa thuận.</li> <li>- Không bảo mật kết quả của khách hàng.</li> <li>- Thái độ phục vụ của nhân viên chưa tốt.</li> </ul>		
<p>Trường hợp khiếu nại trực tiếp tại bộ phận nhận yêu cầu thì NVTN ghi nhận vào Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại</p> <p>Các chuyên gia trong thẩm tra, thẩm định khi trực tiếp nhận được khiếu nại của khách hàng thông báo cho NVTN.</p>	NVTN/ Nhân viên STC	VNPN- QT22- BM01
<p><b>7. Giải quyết khiếu nại</b></p> <p>Tùy từng nội dung khiếu nại mà nhân viên nhận yêu cầu sẽ trả lời ngay cho khách hàng (nếu có thể) hoặc thông báo đến Trưởng/Phụ trách đơn vị liên quan để được hỗ trợ trả lời trực tiếp ngay cho khách hàng.</p> <p>Trường hợp đã trả lời, giải thích cho khách hàng mà được khách hàng chấp nhận thì cán bộ nhận yêu cầu hoặc cán bộ giải đáp cho khách hàng ghi nhận thông tin vào Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại.</p>	Nhân viên tiếp nhận Trưởng phòng QLCL/ QLKT	
<p>Trường hợp chưa thể giải thích ngay cho khách hàng hoặc khách hàng chưa thoả mãn với biện pháp giải quyết thì hện sẽ giải đáp cho khách hàng sau và ghi nhận thông tin liên lạc của khách hàng, hện thời gian trả lời.</p> <p>Căn cứ tính chất của nội dung khiếu nại, NVTN lập Văn bản thông báo đến khách hàng đã nhận được khiếu nại (nếu cần).</p> <p>Tùy từng nội dung khiếu nại liên quan hoạt động/quản lý để người tiếp nhận sẽ chuyển hồ sơ liên quan khiếu nại tới Lãnh đạo Chi nhánh, Trưởng phòng hay QLCL/QLKT để xử lý</p>	Nhân viên tiếp nhận	Văn bản thông báo
<p>Lãnh đạo Chi nhánh/Trưởng phòng, QLCL/QLKT khi tiếp</p>	Lãnh đạo Chi nhánh/	VNPN-

	<b>TRUNG TÂM NHIỆT ĐỐI VIỆT - NGA</b> <b>CHI NHÁNH PHÍA NAM</b>	Số hiệu: VNPN-QT22 Ngày BH: 19/09/2023 Lần BH: 01 Trang: 8/9
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHẨU NẠI VÀ</b> <b>GIẢI QUYẾT KHẨU NẠI</b>	

<b>Nội dung công việc</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Tài liệu</b>
<p>nhận hồ sơ khiếu nại sẽ chỉ định nhân viên nghiên cứu tìm nguyên nhân và sự việc gây ra khiếu nại của khách hàng.</p> <p>Trong quá trình ghi nhận và xem xét nội dung khiếu nại của khách hàng, nếu chưa rõ thông tin thì NĐPC liên hệ với khách hàng trao đổi cụ thể.</p> <p>Trong quá trình phân tích nguyên nhân, nếu phát hiện công việc thử nghiệm hay các dịch vụ không đạt yêu cầu thì phân công các cá nhân/phòng ban liên quan phải thực hiện các hành động theo Quy trình kiểm soát công việc thử nghiệm không phù hợp và/hoặc Quy trình hành động khắc phục.</p> <p>Trường hợp khiếu nại ngoài phạm vi giải quyết của các hoạt động thẩm tra, thẩm định thì báo cáo tới Lãnh đạo Chi nhánh để có phương án giải quyết.</p>	Trưởng phòng, (QLCL, QLKT)	QT23,  VNPN- QT06
<p>Nhân viên được phân công đảm bảo thực hiện khắc phục đúng thời hạn đề xuất.</p> <p>Báo cáo hành động khắc phục cùng bằng chứng khắc phục được nộp lên cán bộ quản lý trực tiếp để xem xét trước khi trả lời chính thức tới khách hàng.</p> <p>Trường hợp chưa thoả đáng sẽ đề xuất tiếp tục khắc phục hoặc bổ sung khắc phục.</p>	NĐPC	
<p><b>8. Thông báo tới khách hàng</b></p> <p>Phân công người lập văn bản thông báo kết quả xử lý và gửi lời cảm ơn đến khách hàng.</p> <p><b>Lưu ý:</b> Những người liên quan đến nội dung khiếu nại không tham gia vào quá trình lập hoặc xem xét và phê duyệt văn bản này. Người thực hiện văn bản có thể tham khảo ý kiến chuyên môn từ những người có liên quan đến khiếu nại để lập thông báo, xem xét và phê duyệt.</p> <p>Sau khi xác minh và thẩm tra đầy đủ, NĐPC dự thảo văn bản trả lời, thông qua Trưởng/Phụ trách đơn vị liên quan soát xét và trình Lãnh đạo Chi nhánh phê duyệt</p>	NĐPC	Công văn trả lời khách hàng

	<b>TRUNG TÂM NHIỆT ĐỐI VIỆT - NGA</b> <b>CHI NHÁNH PHÍA NAM</b>	Số hiệu: VNPN-QT22 Ngày BH: 19/09/2023 Lần BH: 01 Trang: 9/9
	<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHÁNG NGHỊ VÀ</b> <b>GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	

Nội dung công việc	Trách nhiệm	Tài liệu
Giám đốc/người được ủy quyền phê duyệt kết quả xử lý khiếu nại và văn bản trả lời kết quả xử lý, chuyển văn thư để gửi thông báo cho khách hàng khiếu nại.	Lãnh đạo Chi nhánh	Văn bản trả lời khách hàng
<b>9. Kiểm tra của khách hàng</b> NĐPC có trách nhiệm theo dõi việc xem xét kết quả và sự chấp nhận của khách hàng về kết quả khiếu nại đã được giải quyết: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nếu khách hàng không chấp thuận: NĐPC báo cáo Trưởng/Phụ trách đơn vị chủ trì tham mưu Giám đốc/Người được ủy quyền giải quyết bổ sung hoặc xử lý khác theo yêu cầu của khách hàng. Quyết định của Giám đốc Chi nhánh là ý kiến cao nhất và là cuối cùng khi giải quyết khiếu nại đối với hoạt động cung cấp dịch vụ/ sản phẩm của Chi nhánh.</li> <li>– Nếu khách hàng chấp nhận: thông báo cho Lãnh đạo Chi nhánh/Phòng ban liên quan và gửi tất cả hồ sơ về ĐDLĐ lưu trữ.</li> </ul>	ĐDLĐ/ QLCL/ NĐPC	
<b>10. Lưu hồ sơ:</b> Tổng hợp và lưu hồ sơ toàn bộ việc tiếp nhận và xử lý khiếu nại theo Quy trình kiểm soát hồ sơ	ĐDLĐ	VNPN- QT02

## 6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	VNPN-QT22-BM01	Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

-----o0o-----