CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG NHẬN VÀ GIÁM ĐỊNH QUỐC TẾ TNN

QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Ký mã hiệu : QT.14/TNN
Lần ban hành : 04
Ngày ban hành : 05/5/2025

	Người biên soạn & soát xét	Người phê duyệt
Chữ ký		
Họ và Tên	**Nguyễn Thị Hằng**	**Lê Đình Thuần**

DANH SÁCH PHÂN PHỐI

☒	Ban ISO	☒	Phòng Hành chính kế toán	☒	Phòng Kỹ thuật & Nghiệp vụ
☒	BP chứng nhận	☐		☐	

TÓM TẮT SỬA ĐỔI

STT	Tóm tắt nội dung	Ngày hiệu lực
1	Ban hành lần đầu	01/04/2023
2	Ban hành lần 2 theo quy định	02/10/2023
3	Ban hành lần 3: - Thay đổi người soát xét, ký duyệt - Cập nhật danh sách phân phối - Ban hành lần 3 theo quy định	01/01/2025
4	Ban hành lần 4: - Chỉnh lại ký hiệu quy trình	05/5/2025

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Mục đích và phạm vi áp dụng

Văn bản này qui định nội dung, cách thức và trình tự tiến hành các công việc ghi nhận thông tin phản hồi và giải quyết khiếu nại khách nhằm nâng cao mức độ đáp ứng yêu cầu khách hàng và hoàn thiện các hoạt động dịch vụ của Công ty.

Văn bản này áp dụng đối với Hệ thống quản lý tại Công ty Cổ phần chứng nhận và giám định quốc tế TNN (gọi tắt là Công ty TNN).

2. Tài liệu Công ty dẫn

Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ, mã hiệu: QT.01/TNN

Quy trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa, cải tiến, mã hiệu: QT.04/TNN

Tiêu chuẩn ISO/IEC 17065:2012; …

3. Thuật ngữ, định nghĩa, từ viết tắt

3.1. Thuật ngữ, định nghĩa:

Khách hàng: là cá nhân, đơn vị sử dụng dịch của Công ty.

Yêu cầu: là nhu cầu hay mong đợi đã được công bố, ngầm hiểu chung hay bắt buộc

Các **thuật ngữ, định nghĩa** có liên quan được sử dụng theo Tiêu chuẩn ISO 9000: 2005; ISO/IEC 17000:2004.

3.2. Từ viết tắt:

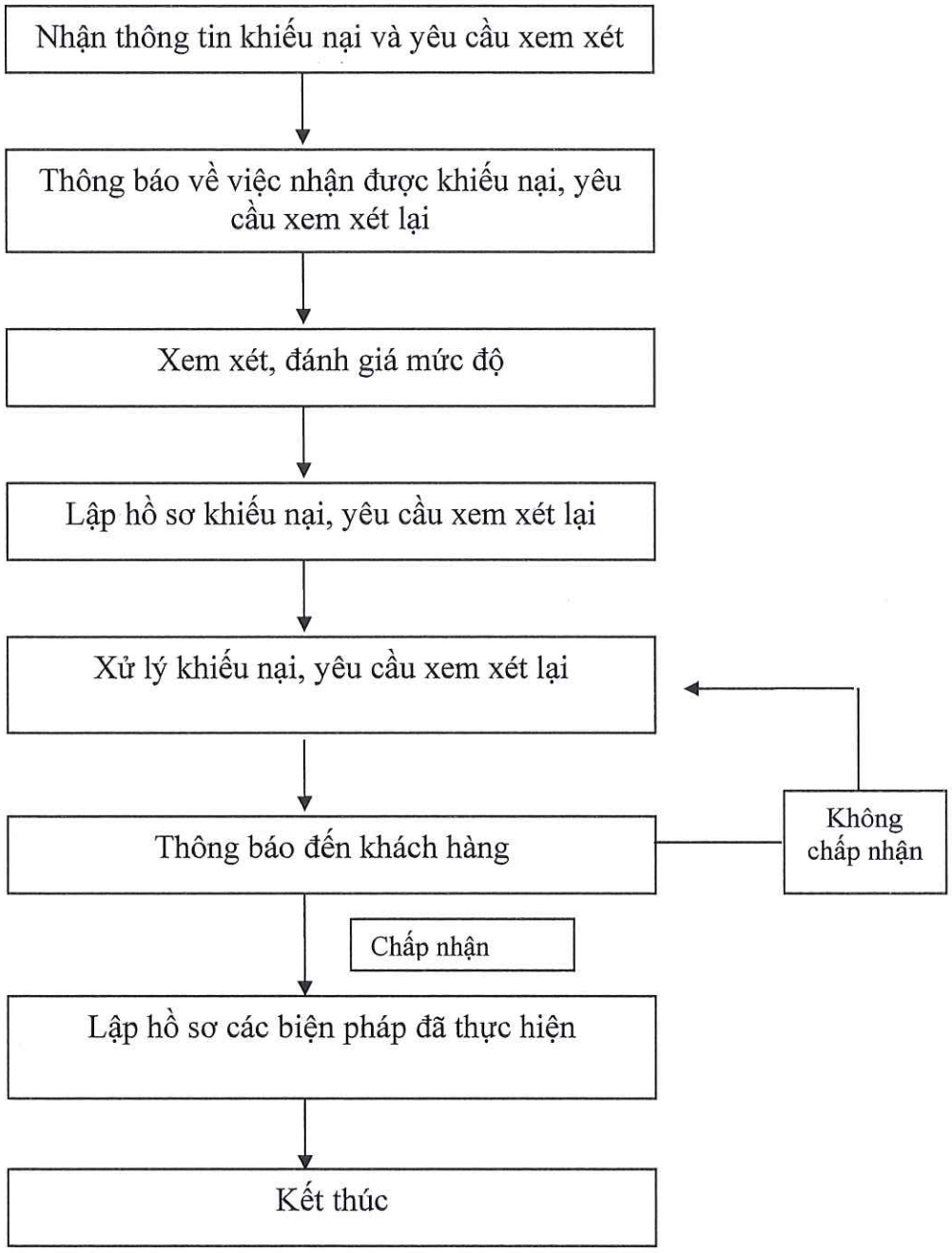
KH : Khách hàng.

CBCNV : Cán bộ công nhân viên thuộc Công ty.

Các từ viết tắt sử dụng theo quy định tại Phụ lục thuộc Quy trình Kiểm soát tài liệu và hồ sơ (QT.01/TNN).

4. Nội dung

4.1 Lưu đồ



4.2 Diễn giải lưu đồ:

Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Nhân viên văn phòng có trách nhiệm thu thập các thông tin về phàn nàn, khiếu nại. Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại, điền các thông tin về phàn nàn, khiếu nại vào ***BM.01-QT.14***, chuyển các bộ phận có liên quan xem xét.

Đối với yêu cầu xem xét lại phải được gửi tới TNN bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ sở, người đại diện, lý do khiếu nại và bằng chứng.

Bước 2: Thông báo về việc nhận được khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Khi nhận được thông tin về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại, văn phòng chủ trì việc thông báo cho cá nhân/tổ chức biết về việc khiếu nại và yêu cầu xem xét lại đã được tiếp nhận bằng cách: Gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc fax. Thời gian thông báo cho cá nhân/tổ chức không quá 05 ngày sau khi nhận được thông tin về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.

Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ

Các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại cần được đánh giá sơ bộ theo các tiêu chí như: Bản chất của sự việc, mức độ gay gắt, sự liên quan đến các vấn đề của hoạt động chứng nhận, tính phức tạp, mức độ ảnh hưởng, nhu cầu và khả năng giải quyết. Nếu khiếu nại và yêu cầu xem xét lại không có đủ thông tin cần thiết để tiến hành giải quyết thì quay lại bước 1.

Văn phòng chịu trách nhiệm chủ trì giải quyết các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại dưới sự phân công của lãnh đạo sau khi đã có sự tư vấn của Hội đồng chứng nhận (nếu cần), các Trưởng bộ phận liên quan phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại tại các bộ phận mình.

Bước 4: Tập hợp và lập hồ sơ khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Văn phòng phải lập hồ sơ về khiếu nại và xem xét lại cùng với các thông tin hỗ trợ và có dấu hiệu nhận biết hồ sơ theo từng vụ việc.

Bước 5: Xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Các trưởng bộ phận sau khi nhận được quyết định của lãnh đạo về việc xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến khiếu nại và yêu cầu xem xét lại, nguyên nhân, chỉ định nhân viên thực hiện giải quyết trong vòng tối đa là 10 ngày làm việc.

Văn phòng có nhiệm vụ thu nhận kết quả giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của các phòng ban và báo cáo lên lãnh đạo.

Đối với hoạt động yêu cầu xem xét lại, giám đốc và các chuyên gia đánh giá trực tiếp dự án không tham gia vào quá trình xem xét lại để đảm bảo tính độc lập, khách quan.

Bước 6: Thông báo đến khách hàng

Văn phòng chủ trì thông báo cho khách hàng biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến khiếu nại và yêu cầu xem xét lại sau khi có ý kiến của lãnh đạo.

Nếu người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại từ chối quyết định hoặc hành động đã được đưa ra thì các phòng ban liên quan phải có các hình thức giải quyết khác hoặc theo các điều khoản trong "Quy định chung về chứng nhận" và văn phòng chủ trì thông báo cho người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại biết về sự thay đổi này theo các Quy định về chứng nhận của TNN. Đồng thời văn phòng lập hồ sơ về trường hợp đó. Các bộ phận, cá nhân cần có biện pháp giám sát tiếp theo đối với quá trình xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại.

Các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại cần được trả lời trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được thông tin. Trường hợp ngoại lệ, xin ý kiến lãnh đạo quyết định thời hạn giải quyết.

Bước 7: Lập hồ sơ các biện pháp đã thực hiện

Khi người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại nhận được thông báo, nếu chấp nhận các quyết định và hành động đưa ra thì văn phòng thông báo đến phòng ban liên quan thực hiện quyết định và văn phòng lưu hồ sơ. Kết thúc quá trình khiếu nại, yêu cầu xem xét lại. Quá trình giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại được theo dõi trong ***BM.01-QT.14***.

Chú ý: Trong trường hợp phương án giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại không được thống nhất với khách hàng, sự việc sẽ được đưa lên Tòa dân sự thành phố Hà Nội hoặc Tòa dân sự theo thỏa thuận trong hợp đồng để giải quyết.

5. Hồ sơ công việc

5.1. Hồ sơ ghi nhận thông tin phản hồi và giải quyết khiếu nại khách hàng gồm:

TT	Tên gọi hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu tếp nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại	BM.01-QT.14	BP. CN	3 năm
2	Sổ theo dõi khiếu nại	BM.02-QT.14	BP. CN	3 năm
3	Hồ sơ công việc liên quan.			

5.2. Các hồ sơ này được cá nhân, đơn vị liên quan lập và kiểm soát theo qui định tại *Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ*, mã hiệu: **QT.01/TNN**

PHIẾU TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI, YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

1. Phân loại: Khiếu nại ☐ Yêu cầu xem xét lại ☐

2. Thông tin về người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

Đính kèm bản photo của đơn khiếu nại (nếu có)

Tên công ty _____

Số ĐT_____ Số Fax:_____

Người nêu khiếu nại, yêu cầu xem xét lại: _____

3. Nguyên nhân khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

Khiếu nại, xem xét lại về về

❒ Việc lên lịch đánh giá
❒ Hợp đồng
❒ Việc thực thi đánh giá
❒ Việc lựa chọn chuyên gia ĐG
❒ Quyết định chứng nhận
❒ Chứng chỉ
❒ Các nguyên nhân khác _____

4. Nội dung khiếu nại, yêu cầu xem xét lại:

_____

_____

5. Đánh giá sơ bộ của nhân viên tiếp nhận thông tin:

_____

_____

Tên nhân viên nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại từ khách hàng_____

Ngày/date:_____giờ/time: _____

6. Đề xuất giải quyết của phòng tổng hợp/Action taken by office:

_____

_____

7. Quyết định của giám đốc về việc giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

Hiệu lực của phương án:

_____

_____

Ngày giải quyết xong khiếu nại, yêu cầu xem xét lại: _____

Ký xác nhận của Lãnh đạo: _____

SỔ THEO DÕI KHIẾU NẠI, YÊU CẦU XEM XÉT LẠI CỦA KHÁCH HÀNG

STT	Ngày nhận	Người nhận	Tên khách hàng	Mã KH	Người đại diện giải quyết	Nguyên nhân	Đánh giá tình trạng	Ngày kết thúc