

## VINACONTROL TP. HỒ CHÍ MINH

TÀI LIỆU SỐ: KT-QTQL11-HCM	NGÀY HIỆU LỰC 01-7-2024	LẦN BAN HÀNH: 2 TRANG: 1/7
-------------------------------	----------------------------	-------------------------------

## QUY TRÌNH

## GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

## NƠI NHẬN

- Tổng giám đốc.
- Giám đốc Ban.
- Giám đốc Chi nhánh.

## SOẠN THẢO/ PHÊ DUYỆT

	Soạn thảo	Kiểm soát	Phê duyệt
Chữ ký			
Họ tên	Trần Thị Ánh Vân	Nguyễn Quốc Minh	Lê Ngọc Lợi
Chức danh	Chuyên viên Ban Kỹ thuật	Giám đốc Ban Kỹ thuật	Tổng giám đốc



## GHI NHẬN VỀ BẢN SỬA

BẢN SỬA	NGÀY	NGƯỜI SỬA	LÝ DO SỬA
0	28-10-2022	Trần Thị Ánh Vân	Ban hành theo yêu cầu của Tổng giám đốc
1	01-7-2024	Trần Thị Ánh Vân	Tích hợp hệ thống ISO 14065

# VINACONTROL TP. HỒ CHÍ MINH

TÀI LIỆU SỐ: KT-QTQL11-HCM	NGÀY HIỆU LỰC 01-7-2024	LẦN BAN HÀNH: 2 TRANG: 3/7
-------------------------------	----------------------------	-------------------------------

## 4. MÔ TẢ

### 4.1. Giải thích từ ngữ

- **Khiếu nại:** là những thông tin do khách hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba có liên quan khác (gửi đến Vinacontrol Tp. Hồ Chí Minh qua tiếp xúc trực tiếp, qua điện thoại, email hoặc bằng văn bản) thể hiện sự không hài lòng về dịch vụ của Công ty.
- **Yêu cầu xem xét lại:** được hiểu là khách hàng trực tiếp gửi văn bản yêu cầu xem xét lại các vấn đề liên quan đến kết quả hoạt động đánh giá do Vinacontrol Tp. Hồ Chí Minh cung cấp theo Hợp đồng hoặc yêu cầu hoạt động đánh giá đã được thỏa thuận/ ký kết giữa hai bên.
- **Hoạt động đánh giá:** bao gồm các hoạt động giám định/ kiểm định/ giám sát lắp đặt/ chứng nhận/ thẩm định/ thẩm tra

### 4.2. Lưu đồ giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng:

TT	Lưu đồ thực hiện	Trách nhiệm	Biểu mẫu
1	Tiếp nhận khiếu nại và yêu cầu xem	- Các thành viên trong Công ty	F11-1
2	Xem xét, đánh giá khiếu nại và yêu cầu xem xét lại	- Ban Kỹ thuật - Các đơn vị có liên quan	F11-2
3	Lập hồ sơ khiếu nại và yêu cầu xem	- Ban Kỹ thuật	
4	Xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét	- Ban Kỹ thuật	
5	Thông báo đến khách hàng	- Ban Kỹ thuật hoặc Các đơn vị có liên quan	
6	Tổng kết, rút kinh nghiệm	- Ban Kỹ thuật	-
7	Kết thúc, đóng hồ sơ	- Ban Kỹ thuật	-

### 4.3. Diễn giải nội dung chi tiết:

#### 4.3.1. Tiếp nhận khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

- Các thành viên trong Công ty có trách nhiệm tiếp nhận các thông tin về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng từ các nguồn khác nhau và ghi lại đầy đủ thông tin trong Phiếu tiếp nhận thông tin về khiếu nại, yêu cầu xem xét lại (BM.01) bao gồm:
  - + Thông tin khách hàng (Công ty, địa chỉ, điện thoại, người khiếu nại).
  - + Nội dung khiếu nại và yêu cầu xem xét lại, ngày gửi...
- Chuyển Phiếu tiếp nhận thông tin về khiếu nại, yêu cầu xem xét lại cho Ban Kỹ thuật.
- Ban Kỹ thuật thông báo xác nhận cho khách hàng về việc tiếp nhận khiếu nại biết bằng cách gọi điện, gửi Email và fax.

TÀI LIỆU SỐ: KT-QTQL11-HCM	NGÀY HIỆU LỰC 01-7-2024	LẦN BAN HÀNH: 2 TRANG: 4/7
-------------------------------	----------------------------	-------------------------------

#### 4.3.2. Xem xét, đánh giá khiếu nại và yêu cầu xem xét lại:

- Ban Kỹ thuật nghiên cứu kỹ hồ sơ vụ việc/ vấn đề bị khiếu nại hoặc có yêu cầu xem xét lại. Đối với vụ khiếu nại mà thông tin đưa ra chưa rõ ràng thì có thể yêu cầu khách hàng bổ sung hoặc làm rõ thêm.
- Yêu cầu các đơn vị liên quan trực tiếp cung cấp hồ sơ và có ý kiến, giải thích về những vấn đề cần làm rõ trong hồ sơ (nếu cần thiết).
- Thu thập mọi thông tin cần thiết, tìm hiểu các thông tin liên quan, phân tích nguyên nhân, xem xét các mối quan hệ, các thỏa thuận/ Hợp đồng giữa khách hàng và Vinacontrol Tp. Hồ Chí Minh, xác định các cơ sở pháp lý liên quan, dự kiến hành động khắc phục/ phòng ngừa, dự kiến phương án giải quyết xử lý...

*Đối với các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại liên quan đến hoạt động chứng nhận: Các cá nhân tham gia xem xét, giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại được lựa chọn sao cho không có xung đột lợi ích với khách hàng. Các cá nhân này không được là người đã từng làm việc cho khách hàng, đã phụ trách hồ sơ cung cấp dịch vụ cho khách hàng trong vòng 02 năm kể từ ngày kết thúc hợp đồng làm việc/cung cấp dịch vụ cho khách hàng*

*Đối với các khiếu nại, kháng cáo trong hoạt động thẩm định/ thẩm tra: Quyết định về kháng cáo và việc giải quyết khiếu nại sẽ được thực hiện hoặc được xem xét và phê duyệt bởi các cá nhân không liên quan đến đối tượng kháng cáo/ khiếu nại được đề cập và luôn đảm bảo tính khách quan.*

#### 4.3.3. Lập hồ sơ khiếu nại và yêu cầu xem xét lại:

- Ban Kỹ thuật lập hồ sơ khiếu nại cùng với các thông tin hỗ trợ và có dấu hiệu nhận biết hồ sơ với từng vụ việc.

#### 4.3.4. Xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

##### 4.3.4.1. Ban Kỹ thuật:

- Đối với khiếu nại: Tìm hiểu, điều tra nguyên nhân, hồ sơ vụ việc, nếu khiếu nại của khách hàng là chính xác thì phải có biện pháp khắc phục thích hợp, kịp thời. Trường hợp cần thiết thì cần trả lời hoặc làm rõ thêm bằng văn bản gửi khách hàng về chất lượng dịch vụ của Công ty.
- Đối với kháng cáo/ yêu cầu xem xét lại: Trình/Đề xuất lên Lãnh đạo công ty phương án giải quyết sau khi đã tham khảo ý kiến các đơn vị có liên quan (nếu cần thiết).

##### 4.3.4.2. Lãnh đạo công ty:

- Xem xét, phê duyệt phương án giải quyết.
- Tùy thuộc tính chất từng vụ việc và nguyên nhân bị khiếu nại, có thể lựa chọn một trong các phương án giải quyết như sau:
  - + Hủy, thực hiện lại hoạt động đánh giá khi kết quả không chính xác, không đảm bảo tính đúng đắn, độc lập, khách quan.
  - + Sửa chữa, khắc phục (ghi sai sót đã xác định rõ nguyên nhân, trách nhiệm qua hồ sơ thực hiện) hoặc giải trình và làm rõ hơn về chất lượng dịch vụ/kết quả mà Công ty đã cung cấp.

#### 4.3.5. Thông báo đến khách hàng:

- Ban Kỹ thuật soạn thảo công văn thông báo với khách hàng phương án giải quyết đã được Lãnh đạo phê duyệt hoặc công văn làm rõ về chất lượng dịch vụ do Vinacontrol Tp. Hồ Chí Minh cung cấp.

# VINACONTROL TP. HỒ CHÍ MINH

TÀI LIỆU SỐ: KT-QTQL11-HCM	NGÀY HIỆU LỰC 01-7-2024	LẦN BAN HÀNH: 2 TRANG: 5/7
-------------------------------	----------------------------	-------------------------------

- Nếu khách hàng từ chối với phương án giải quyết đã đưa ra thì Ban kỹ thuật và Đơn vị liên quan phải có hình thức giải quyết khác và thông báo cho khách hàng về sự thay đổi này đồng thời có biện pháp giải quyết 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 khách hàng.
- Nếu khách hàng đồng ý với phương án giải quyết đã đưa ra:
  - + Chuyển vụ việc đến Đơn vị trực tiếp thực hiện hoạt động đánh giá để thực hiện lại, trong trường hợp cần được thực hiện lại hoặc sửa chữa/khắc phục.
  - + Chuyển kết quả đến khách hàng sau khi đã được thực hiện lại hoặc sửa chữa/khắc phục.
- Lập Phiếu theo dõi giải quyết theo dõi khiếu nại và yêu cầu xem xét lại (Biểu mẫu F11-2). Đơn vị bị khiếu nại lập “Báo cáo hành động khắc phục, phòng ngừa” theo Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp nếu xác định lỗi của Vinacontrol Tp. Hồ Chí Minh.

## 4.3.6. Tổng kết, rút kinh nghiệm:

### 4.3.6.1. Đối với yêu cầu xem xét lại:

- Tổ chức họp trao đổi, thu thập thông tin cần thiết, phân tích lỗi, nguyên nhân, biện pháp xử lý... và thực hiện các biện pháp phòng ngừa khác.

### 4.3.6.2. Đối với khiếu nại:

- Ghi nhận, tổng hợp để cuối năm hoặc khi có điều kiện tổ chức họp rút kinh nghiệm và đưa ra những biện pháp để cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ.
- Trong trường hợp cần thiết, Công ty thông báo đến các đơn vị để rút kinh nghiệm và tiến hành các biện pháp phòng ngừa hoặc tổ chức hội nghị để trao đổi, rút kinh nghiệm.

## 5. LƯU TRỮ

### 5.1. Hồ sơ lưu trữ gồm:

- Công văn khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng/Phiếu tiếp nhận thông tin về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.
- Toàn bộ các tài liệu/hồ sơ có liên quan đến vụ việc.
- Công văn trả lời khách hàng.
- Phiếu theo dõi giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.
- Báo cáo hành động khắc phục, phòng ngừa (nếu có).

### 5.2. Thời hạn lưu trữ: ít nhất 05 năm.

## 6. BIỂU MẪU

TT	Biểu mẫu	Ký hiệu
1	Phiếu tiếp nhận thông tin về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại	F11-1
2	Phiếu theo dõi giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại	F11-2

TÀI LIỆU SỐ: KT-QTQL11-HCM	NGÀY HIỆU LỰC 01-7-2024	LẦN BAN HÀNH: 2 TRANG: 6/7
-------------------------------	----------------------------	-------------------------------

**BIỂU MẪU 1**

F11-1

**PHIẾU TIẾP NHẬN THÔNG TIN VỀ KHIẾU NẠI  
VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI**

Hồ sơ/vấn đề:

1. Tên người khiếu nại: .....

2. Địa chỉ liên hệ: ..... Ngày: .....

3. Ngày tiếp nhận thông tin: .....

4. Mô tả tóm tắt khiếu nại của khách hàng:

Ngày: ..... Họ và tên: ..... Chữ ký: .....

**NGƯỜI TIẾP NHẬN THÔNG TIN:**

Ngày: ..... Họ và tên: ..... Chữ ký: .....

**Ý KIẾN CỦA GIÁM ĐỐC/ PHÓ GIÁM ĐỐC BAN KỸ THUẬT/ NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN:**

Ngày: ..... Họ và tên: ..... Chữ ký: .....

TÀI LIỆU SỐ: KT-QTQL11-HCM	NGÀY HIỆU LỰC 01-7-2024	LẦN BAN HÀNH: 2 TRANG: 7/7
-------------------------------	----------------------------	-------------------------------

BIỂU MẪU 2

F11-2

## PHIẾU THEO DÕI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

1. Số hồ sơ vụ việc: ..... 2. Nguồn thông tin khiếu nại: ..... <input type="checkbox"/> Khách hàng <input type="checkbox"/> Nội bộ <input type="checkbox"/> Cơ quan thông tấn báo chí <input type="checkbox"/> Hình thức khác 3. Số công văn khiếu nại/ngày nhận (nếu có): ..... Đơn vị/ cá nhân khiếu nại: ..... 4. Mô tả tóm tắt nội dung khiếu nại: ..... ..... ..... ..... 5. Điều tra nguyên nhân khiếu nại: ..... .....
6. Ý kiến phản hồi của nhân sự/ Đơn vị trực tiếp thực hiện: ..... ..... Ngày: ..... Họ và tên: ..... Chữ ký: .....
7. Đề xuất phương án/ biện pháp giải quyết của Ban Kỹ Thuật/ Ban Thẩm Xét: ..... ..... Ngày: ..... Họ và tên: ..... Chữ ký: .....
8. Ý kiến của Lãnh đạo đơn vị: ..... ..... Ngày: ..... Họ và tên: ..... Chữ ký: .....
9. Tóm tắt trình tự nội dung việc thực hiện/ giải quyết: ..... ..... .....
10. Ý kiến phản hồi của khách hàng sau khi nhận được công văn giải quyết của Vinacontrol: ..... Ngày: ..... Họ và tên: ..... Chữ ký: .....
11. Ý kiến giải quyết tiếp (nếu có): ..... ..... Ngày: ..... Họ và tên: ..... Chữ ký: .....

