

**QUY TRÌNH**  
**XỬ LÝ KHIẾU NẠI KHÁNG NGHỊ**

<b>Mã số</b>	<b>VIBM.QT.18</b>
Lần ban hành	01
Ngày ban hành	28/02/2020
Ngày có hiệu lực	28/02/2020
Bản số	....



**QUY TRÌNH  
XỬ LÝ KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ**


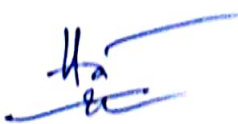

Mã số : VIBM.QT.18

Ngày BH : 28/02/2020

Trang : 2 / 7

**DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU**

TT	Tài liệu số	Đơn vị
1.	Bản gốc	Thư ký ISO
2.	Copy 01	Viện trưởng
3.	Copy 02	Phó Viện trưởng
4.	Copy 03	Phó Viện trưởng
5.	Copy 04	Phòng Tổ chức Hành chính
6.	Copy 05	Phòng Kế hoạch Kỹ thuật và Hợp tác Quốc tế
7.	Copy 06	Văn phòng chứng nhận
8.	Copy 07	Phân viện Vật liệu xây dựng Miền Nam
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		

Người biên soạn	Người xem xét	Người phê duyệt
 Nguyễn Anh Thư	 Trần Thị Thu Hà	 Nguyễn Văn Huỳnh
Ngày: 10/02/2020	Ngày: 15/02/2020	Ngày: 28/02/2020





## QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ

Mã số : VIBM.QT.18

Ngày BH : 28/02/2020

Trang : 4 / 7

### 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này đưa ra các quy định thống nhất cho việc tiếp nhận và xử lý khiếu nại và kháng nghị của khách hàng liên quan đến quá trình đánh giá chứng nhận sản phẩm.

### 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho toàn bộ quá trình xử lý khiếu nại, kháng nghị liên quan đến hoạt động đánh giá chứng nhận sản phẩm được thực hiện tại Viện Vật liệu xây dựng (gọi tắt là Viện)..

### 3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Sổ tay chất lượng
- Tiêu chuẩn TCVN ISO/IEC 17065:2013 – Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ.

### 4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

- VPCN: Văn phòng Chứng nhận
- PTN: Phòng thử nghiệm
- Khiếu nại: là các thông tin phản hồi, phàn nàn của khách hàng phản ánh liên quan đến kết quả đánh giá, liên quan đến dịch vụ, thái độ của chuyên gia đánh giá...
- Kháng nghị: là phản hồi của khách hàng hoặc các bên liên quan đến quyết định chứng nhận của Viện (từ chối chứng nhận, đình chỉ, huỷ bỏ...)
- Các bên liên quan có thể là khách hàng của khách hàng, Hội bảo vệ người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước, hiệp hội sản xuất.

### 5. TRÁCH NHIỆM

- Cán bộ thuộc VPCN tiếp nhận thông tin
- Lãnh đạo Viện quyết định xử lý khiếu nại, kháng nghị
- Hội đồng chứng nhận: tham gia quá trình xử lý



# QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ

Mã số : VIBM.QT.18

Ngày BH : 28/02/2020

Trang : 5 / 7

## 6. NỘI DUNG

### 6.1. Lưu đồ

TT	Lưu đồ	Trách nhiệm	Biểu mẫu
1		Cán bộ VPCN	VIBM.BM.QT.18.01
2		Giám đốc VPCN	VIBM.BM.QT.18.01
3		Người được phân công	
4		Lãnh đạo Viện / người được phân công	
5		Lãnh đạo Viện	
6		VPCN	VIBM. QT.03
7			
8			



## QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ

Mã số : VIBM.QT.18

Ngày BH : 28/02/2020

Trang : 6 / 7

### 6.2. Diễn giải

#### 6.2.1. Tiếp nhận

VPCN tiếp nhận các ý kiến khiếu nại /kháng nghị của khách hàng /các bên liên quan, ghi nhận thông tin và SỔ theo dõi tiếp nhận khiếu nại /kháng nghị (mẫu VIBM.BM.QT.18.01), đồng thời yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin liên quan khiếu nại, kháng nghị đó.

Việc tiếp nhận khiếu nại /kháng nghị có thể thông qua điện thoại, email, fax, công văn... Khi tiếp nhận phải đảm bảo đầy đủ thông tin liên quan đến khiếu nại /kháng nghị như:

- Cá nhân bị khiếu nại
- Tình huống khiếu nại cụ thể
- Thời gian, địa điểm
- Tên khách hàng, người cung cấp thông tin
- Hồ sơ chứng nhận cụ thể

#### 6.2.2. Xem xét

Giám đốc VPCN xem xét tính xác thực. nếu thông tin không chính xác thì thông báo khách hàng và dừng hồ sơ. Nếu thông tin chính xác thì tiến hành các công việc sau:

- Lập thông báo cho khách hàng về việc đã tiếp nhận khiếu nại /kháng nghị (theo mẫu công văn hành chính)
- Trường hợp khiếu nại liên quan đến tinh thần phục vụ / thái độ của chuyên gia /nhân sự: thực hiện xin lỗi khách hàng qua điện thoại. Nếu khách hàng có yêu cầu, lập văn bản gửi cho khách hàng (theo mẫu công văn hành chính)
- Các khiếu nại /kháng nghị liên quan đến vấn đề kỹ thuật: Tham mưu cho Lãnh đạo Viện tiến hành xử lý khiếu nại /kháng nghị.

#### 6.2.3. Xử lý

Giám đốc VPCN tham mưu Lãnh đạo Viện thành lập Ban xử lý khiếu nại /kháng nghị. Khi lựa chọn thành viên của Ban chú ý các vấn đề sau:

+ Thành viên là người không tham gia vào toàn bộ quá trình chứng nhận từ khâu xem xét hợp đồng đến khâu cuối cùng.

+ Cán bộ đại diện đến từ Hội đồng chứng nhận;

+ Đại diện Lãnh đạo Viện;

+ Các chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật, kỹ thuật viên thử nghiệm;

+ Cán bộ đại diện đến từ Các phòng quản lý của Viện.

Ban Xử lý tiến hành xem xét, thu thập chứng cứ, hồ sơ, tham khảo ý kiến chuyên gia liên quan... từ đó ra đề xuất phương án xử lý.

Thời gian xem xét xử lý là 15 ngày làm việc.



## QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ

Mã số : VIBM.QT.18

Ngày BH : 28/02/2020

Trang : 7 / 7

### 6.2.4. Xem xét phê duyệt phương án xử lý

- Ban Xử lý tóm tắt kết quả, soạn thảo quyết định xử lý sau đó trình Lãnh đạo Viện xem xét phê duyệt
- Nếu kết quả giải quyết chưa thoả đáng thì tiến hành lại toàn bộ quá trình
- Nếu kết quả giải quyết thoả đáng, Lãnh đạo Viện phê duyệt kết quả, quyết định xử lý khiếu nại /kháng nghị
- VPCN thông báo kết quả xử lý cho khách hàng /các bên liên quan

### 6.2.5 Thực hiện theo quyết định xử lý

- VPCN triển khai hoạt động theo kết quả xử lý. Ví dụ nếu quyết định xử lý khiếu nại /kháng nghị liên quan đến việc khôi phục hiệu lực giấy chứng nhận thì thực hiện các thủ tục khôi phục hiệu lực giấy chứng nhận theo như quy trình VIBM.QT.16
- Cập nhật theo dõi kết quả xử lý
- Lưu hồ sơ

## 7. LƯU HỒ SƠ

STT	Tên biểu mẫu	Mã số biểu mẫu	Nơi lưu bản gốc	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi khiếu nại /kháng nghị	VIBM.BM.QT.18.01	VPCN	3 năm
2	Thông báo xử lý	Theo mẫu công văn	VPCN	3 năm
3	Quyết định thành lập Ban xử lý	Theo mẫu công văn	VPCN	3 năm
4	Quyết định xử lý khiếu nại /kháng nghị	Theo mẫu công văn	VPCN	3 năm
5	Các hồ sơ liên quan đến vụ việc	-	VPCN	3 năm