

### 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này nhằm giải quyết thỏa đáng các phản ánh, khiếu nại hoặc kháng nghị của của khách hàng về sản phẩm hoặc kết quả công việc của Trung tâm vì đây là nguồn thông tin có giá trị của khách hàng để xác định các cơ hội cải tiến HTQLCL, quá trình, sản phẩm/dịch vụ đã cung cấp.

### 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho mọi hoạt động của Trung tâm

### 3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếp nhận và xử lý thông tin từ ngoài và trong nội bộ KT1/QT/09.

### 4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

**4.1 Khách hàng:** tổ chức hay cá nhân nhận sản phẩm hoặc dịch vụ do Trung tâm cung cấp, khách hàng có thể từ bên ngoài hoặc bên trong Trung tâm.

**4.2 Phản ánh:** ý kiến, nhận xét

Phản ánh đ-ợc hiểu là những điều khách hàng không thoả mãn đối với những dịch vụ do Trung tâm cung cấp, bao gồm:

- Kết quả thử nghiệm/hiệu chuẩn/kiểm định/giám định/chứng nhận vv.... không chính xác, rõ ràng, đầy đủ;
- Giao kết quả không đúng thời hạn
- Không giữ bí mật các thông tin của khách hàng, kết quả thử nghiệm, hiệu chuẩn, kiểm định, chứng nhận và giám định hàng hoá.
- Thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên không tốt vv...

### 5. NỘI DUNG CỦA QUY TRÌNH

#### 5.1 Trách nhiệm

- Giám đốc: Chỉ đạo việc xử lý phản nàn của khách hàng về các vấn đề liên quan đến công việc của Trung tâm.
- Trưởng đơn vị có trách nhiệm xem xét phản nàn của khách hàng liên quan đến đơn vị mình. Phân công người khắc phục các sai sót dẫn đến phản nàn của khách hàng và phản hồi lại cho khách hàng.
- Phòng Hành chính - Tổ chức: Tiếp nhận phản nàn của khách hàng trực tiếp hoặc các phản nàn từ các đơn vị chuyên môn, phân loại và trình Giám đốc phê duyệt.
- Các khiếu nại của khách hàng không đến phòng Hành chính – Tổ chức, các đơn vị tự giải quyết nếu việc phản nàn đó có liên quan đến công việc của phòng mình. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, phải thông báo lãnh đạo Trung tâm.

- Báo cáo Tổng cục TCDLCL kết quả giải quyết phàn nàn của khách hàng.
- L- u giữ hồ sơ khiếu nại, phàn nàn
- Cán bộ đ- ọc phân công: Phân tích tìm nguyên nhân dẫn đến sai sót để khách hàng phàn nàn, đề ra biện pháp khắc phục trình tr- ởng phòng phê duyệt, thực hiện các biện pháp đã đ- ọc phê duyệt.

### 5.2 Tiếp nhận thông tin phàn nàn của khách hàng

- Phàn nàn của khách hàng có thể chuyển đến Trung tâm Kỹ thuật 1 qua phòng Hành chính - Tổ chức hoặc các phòng chuyên môn bằng công văn, fax, điện thoại, qua hòm th- góp ý, đến trao đổi trực tiếp hoặc qua email.
- Nếu phàn nàn của khách hàng gửi đến Trung tâm bằng công văn, Tr- ởng các đơn vị nhận đ- ọc công văn đó chuyển ngay đến phòng Hành chính - Tổ chức, phòng HC-TC tiến hành phân loại lĩnh vực phàn nàn và phân công đơn vị giải quyết.
- Nếu phàn nàn của khách hàng bằng điện thoại hoặc đến trực tiếp thì cán bộ tiếp nhận thông tin. Sau đó chuyển các tài liệu trên cho Tr- ởng phòng để xử lý.

### 5.3 Nghiên cứu, phân tích nguyên nhân và bản chất sự việc:

- Đối với vụ việc liên quan đến hoạt động thử nghiệm, hiệu chuẩn, kiểm định, giám định, kiểm tra, chứng nhận sản phẩm, giám định hàng hoá. Tr- ởng phòng xem xét nội dung phàn nàn của khách hàng, trực tiếp xử lý hoặc chỉ định cán bộ nghiên cứu, phân tích hiểu nguyên nhân, thực chất sự việc và chuyển phòng Hành chính - Tổ chức đề xuất biện pháp giải quyết.
- Tuỳ theo nội dung phàn nàn, việc xem xét để có thể bao gồm các việc sau:
  - + Trên cơ sở hồ sơ thử nghiệm/hiệu chuẩn, chứng nhận sản phẩm, giám định, kiểm tra hàng hoá các số liệu tính toán v.v... tìm xem trong quá trình thực hiện công việc có gì sai sót không?
  - + Có thực hiện đúng các điều đã thỏa thuận với khách hàng trong hợp đồng hay Phiếu yêu cầu thử nghiệm/hiệu chuẩn/kiểm định/giám định vv.... không?
  - + Có thực hiện đầy đủ các quy định về bảo mật các thông tin của khách hàng?
  - + Thái độ phục vụ ch- a đúng, thiếu lịch sự...

### 5.4 Xử lý:

Dựa vào các kết quả phân tích, cán bộ đ- ọc chỉ định đề xuất ph- ơng án giải quyết cho phù hợp, các ph- ơng án đó có thể nh- sau:

- Giải thích cho khách hàng (trong tr- ởng hợp khiếu nại không đúng)
- Kiểm tra lại các biên bản thử nghiệm/hiệu chuẩn/giám định vv....

- Thử nghiệm lại các mẫu.
- Kiểm tra lại kết quả chứng nhận/kiểm tra/hiệu chuẩn/kiểm định và giám định
- Sửa đổi, bổ xung phiếu kết quả thử nghiệm, hiệu chuẩn, kiểm định, chứng thư.
- Đền bù thiệt hại cho khách hàng, mức độ đền bù do sai lỗi của Trung tâm 1 gây ra theo quy định hiện hành của Nhà n-ớc, Bộ Khoa học & Công nghệ;
- Đề ra biện pháp khắc phục để không tiếp tục xảy ra nữa đối với những lỗi không thể sửa chữa đ- ợc nh- giao kết quả chậm, thái độ phục vụ kém;
- Tr- ởng phòng phê duyệt các biện pháp và chỉ định cán bộ thực hiện.

### 5.5 Trả lời khách hàng:

- Tr- ởng phòng trả lời trực tiếp cho khách hàng, hoặc trong tr- ởng hợp cần thiết, soạn công văn trình Giám đốc phê duyệt.
- Trong tr- ởng hợp kết quả thử nghiệm/hiệu chuẩn/kiểm định/kiểm tra/giám định/chứng nhận vv... lại khác với kết quả đã cấp cho khách hàng, phòng Thử nghiệm/Đo lường/Chứng nhận/Nghiệp vụ làm thủ tục bổ sung nh- quy định trong STCL(gửi kèm các công văn trả lời khách hàng).
- Khi hồ sơ giải quyết phàn nàn của khách hàng được kết thúc, đơn vị có trách nhiệm đưa ra thông báo chính thức bằng văn bản cho khách hàng.

## 6. BIỂU MẪU KÈM THEO

- Biểu mẫu: KT1/BM/07.01: Báo cáo giải quyết phản ảnh/khiếu nại/kháng nghị của khách hàng.

## 7. HỒ SƠ

Hồ sơ về khiếu nại của khách hàng đ- ợc l- u giữ tại Phòng Hành chính-Tổ chức và các phòng Thử nghiệm, Đo l- ờng, Nghiệp vụ, Chứng nhận.

- Văn bản khiếu nại của khách hàng
- Biên bản kiểm tra, thử nghiệm lại, nếu có.
- Kết quả hành động khắc phục.
- Công văn trả lời khách hàng, nếu có

## 8. LƯU ĐỒ (Không áp dụng)