
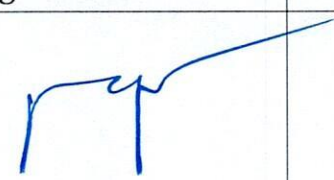
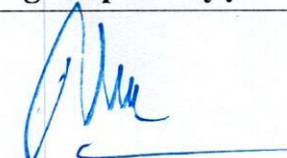


TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG 1
QUALITY ASSURANCE AND TESTING CENTER 1

QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT VÀ XEM XÉT LẠI PHÀN NÀN
CỦA KHÁCH HÀNG

Mã tài liệu: KT1/QT/07
Lần ban hành: 05
Ngày ban hành: 01.10.2018

Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
		
Bùi Thị Hương	Nguyễn Ngọc Châm	Kim Đức Thụ

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
- Áp dụng đối với các phòng chuyên môn và chức năng của Trung tâm

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Tiếp nhận và xử lý thông tin từ ngoài và trong nội bộ KT1/QT/09.
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17020
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17025
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17021
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17065

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 được 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...

4.3 Yêu cầu xem xét lại:

- Yêu cầu của nhà cung cấp đối tượng giám định với tổ chức giám định để xem xét lại quyết định do tổ chức đưa ra liên quan đến đối tượng đó.
- Yêu cầu của tổ chức đăng ký sử dụng các dịch vụ của Quatest1 và tổ chức đã được chứng nhận về việc xem xét lại quyết định bất lợi nào đó của Quatest1 liên quan đến tình trạng giám định, chứng nhận, thử nghiệm, hiệu chuẩn, kiểm định vv... mong muốn của tổ chức.

4.4 Khiếu nại:

- Hình thức diễn đạt sự không hài lòng, khác với yêu cầu xem xét lại, của một cá nhân hay tổ chức bất kỳ với tổ chức giám định, tổ chức chứng nhận, thử nghiệm, hiệu chuẩn, kiểm định về các hoạt động của tổ chức đó với mong muốn được đáp lại.

5. NỘI DUNG CỦA QUY TRÌNH

5.1 Trách nhiệm

- Giám đốc: Chỉ đạo việc xử lý phàn nàn của khách hàng về các vấn đề liên quan đến công việc của Trung tâm.
- Trưởng đơn vị có trách nhiệm xem xét phàn nàn của khách hàng liên quan đến đơn vị mình. Phân công người khác phục các sai sót dẫn đến phàn nàn của khách hàng và phản hồi lại cho khách hàng.
- Phòng Hành chính - Tổ chức: Tiếp nhận phàn nàn của khách hàng trực tiếp hoặc các phàn nàn từ các đơn vị chuyển đến, 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 phàn 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 TCĐLCL kết quả giải quyết phàn nàn của khách hàng.
- Lưu giữ hồ sơ khiếu nại, phàn nàn
- Cán bộ được phân công: Phân tích tìm nguyên nhân dẫn đến sai sót để khách hàng phàn nàn, đề ra biện pháp khắc phục trình trưởng phòng phê duyệt, thực hiện các biện pháp đã được phê duyệt.

5.2 Các nguyên tắc giải quyết phàn nàn, khiếu nại

- Yêu cầu xem xét lại phải được gửi tới Quatest1 bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ sở, người đại diện, lý do khiếu nại và bằng chứng.
- Các kết quả được trao đổi thông tin với bên khiếu nại phải được lập hoặc xem xét và phê duyệt bởi các cá nhân không tham gia vào hoạt động thí nghiệm ban đầu đang xem xét.
- Người tham gia giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:
 - ✓ Công khai, minh bạch:
 - ✓ Các thông tin của Quatest1 về việc đánh giá chứng nhận phải đảm bảo công khai, minh bạch với khách hàng để khách hàng có thể theo dõi, kiểm soát được các quá trình đánh giá chứng nhận, giám định vv... đó.
 - ✓ Dễ tiếp cận: Các thông tin về giải quyết khiếu nại của Quatest1 phải đảm bảo dễ hiểu và dễ tiếp cận.

- ✓ Tính kịp thời: đảm bảo cung cấp kịp thời cho cá nhân/tổ chức khiếu nại các thông tin về việc tiếp nhận khiếu nại, trách nhiệm và tiến độ giải quyết khiếu nại.
- ✓ Khách quan: đảm bảo giải quyết các khiếu nại một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử.
- ✓ Chi phí: Người khiếu nại không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

5.3 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 thư góp ý, đến trao đổi trực tiếp hoặc qua email.
- Nếu phàn nàn của khách hàng gửi đến Trung tâm bằng công văn, Trưởng các đơn vị nhận được 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 Trưởng phòng để xử lý.

5.4 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 hóa. Trưởng phòng xem xét nội dung phàn nàn của khách hàng, trực tiếp xử lý hoặc chỉ định cán bộ không tham gia vào hoạt động thí nghiệm ban đầu nghiên cứu, phân tích tìm hiểu nguyên nhân, thực chất sự việc và chuyển phòng Hành chính- Tổ chức đề xuất biện pháp giải quyết.
- Tùy theo nội dung phàn nàn, việc xem xét 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 hóa các số liệu tính toán,...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,.. không?
 - + Có thực hiện đầy đủ các quy định về bảo mật các thông tin của khách hàng?
 - + Thái độ phục vụ chưa đúng, thiếu lịch sự...

5.5 Xử lý:

Dựa vào các kết quả phân tích, cán bộ được chỉ định đề xuất phương án giải quyết cho phù hợp, các phương án đó có thể như sau:

- Giải thích cho khách hàng (trong trường 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 I gây ra theo quy định hiện hành của Nhà nước, 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 được như giao kết quả chậm, thái độ phục vụ kém;
- Trưởng phòng phê duyệt các biện pháp và chỉ định cán bộ thực hiện.

5.6 Trả lời khách hàng:

- Trưởng phòng trả lời trực tiếp cho khách hàng, hoặc trong trường hợp cần thiết, soạn công văn trình Giám đốc phê duyệt.
- Trong trường 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 như 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 về việc kết thúc xử lý khiếu nại bằng văn bản cho khách hàng.

6. BIỂU MẪU KÈM THEO

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

7. HỒ SƠ

Hồ sơ về khiếu nại của khách hàng được lưu giữ tại Phòng Hành chính-Tổ chức và các phòng Thử nghiệm, Đo lường, 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)

Số thứ tự của vụ việc:...../...../.....	Tên khách hàng:.....	
1. Nội dung PA/KN/KNg:		
Người ghi nhận:	Chữ ký:	Ngày:
Người thực hiện:	Hoàn tất trước ngày:	
2. Nguyên nhân dẫn đến PA/KN/KNg:		
<input type="checkbox"/> Xác thực <input type="checkbox"/> Không xác thực <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> KN <input type="checkbox"/> KNg		
Chữ ký người thực hiện:	Ngày:	
3. Thực hiện biện pháp PA/KN/KNg:	Hoàn tất trước ngày:	
Người thực hiện:	Chữ ký:	Ngày:
4. Xem xét/theo dõi/xác nhận kết thúc:		
<input type="checkbox"/> Kết thúc hồ sơ <input type="checkbox"/> Cần hành động KP/PN <input type="checkbox"/> Phiếu yêu cầu HĐ/KP số:		
Người xác nhận:	Chữ ký:	Ngày:
Phê duyệt (GD/PGĐ) <input type="checkbox"/> Không đồng ý <input type="checkbox"/> Đồng ý		
Người duyệt:	Chữ ký:	Ngày: