



HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  
TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN CÁ NHÂN THỬ KHÔNG PHÁ HỦY  
ISO/IEC 17024:2012

QUY TRÌNH XỬ LÝ  
KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ

MÃ SỐ: NDE-CS-P10

Lần ban hành - sửa đổi: 01.00

Ngày ban hành: 30/3/2024

Ngày sửa đổi cuối: 30/3/2024

Số trang: 05

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Đình Chí Hưng	Nguyễn Thế Mẫn	Đặng Thị Thu Hồng
Chức vụ	Chuyên viên	Phó Giám đốc	Phó Giám đốc
Chữ ký			
Ngày	...../...../2024	...../...../2024	...../...../2024

<b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN CÁ NHÂN THỬ KHÔNG PHÁ HỦY</b>	Mã số: NDE-CS-P10 Lần ban hành - sửa đổi: 01.00
<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ</b>	Ngày ban hành: 30/3/2024 Ngày sửa đổi cuối: 30/3/2024

### BẢNG THEO DÕI BAN HÀNH - SỬA ĐỔI

Lần ban hành - sửa đổi	Ngày ban hành - sửa đổi cuối	Nội dung sửa đổi	Trang sửa đổi
01.00	30/3/2024	Ban hành lần đầu.	N/A

### MỤC LỤC

	Trang
1. Mục đích	3
2. Phạm vi áp dụng	3
3. Tài liệu viện dẫn	3
4. Thuật ngữ và định nghĩa	3
5. Nội dung	3
5.1. Tiếp nhận khiếu nại, kháng nghị	3
5.2. Thông báo cho lãnh đạo Trung tâm	4
5.3. Bố trí người xử lý khiếu nại, kháng nghị	4
5.4. Điều tra, xử lý khiếu nại, kháng nghị	4
5.5. Thông báo kết quả	4
6. Hồ sơ	5
Phụ lục 1 Mẫu Sổ theo dõi xử lý khiếu nại, kháng nghị, mã số: NDE-CS-P10-F01	

<b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> <b>TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN CÁ NHÂN THỬ KHÔNG PHÁ HỦY</b>	Mã số: NDE-CS-P10 Lần ban hành - sửa đổi: 01.00 Ngày ban hành: 30/3/2024 Ngày sửa đổi cuối: 30/3/2024
<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ</b>	

## 1. Mục đích

Quy trình này xác định những nguyên tắc, trình tự xử lý khiếu nại, kháng nghị bảo đảm khiếu nại, kháng nghị từ khách hàng và các bên liên quan được xử lý khách quan, minh bạch, kịp thời.

## 2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng đối với mọi khiếu nại, kháng nghị, phàn nàn nhận được từ khách hàng và các bên liên quan.

## 3. Tài liệu viện dẫn

- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17024:2012, mục 9.8; 9.9;
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17000:2007.

## 4. Thuật ngữ và định nghĩa

- Yêu cầu xem xét lại (Kháng nghị): Yêu cầu của người đăng ký, ứng viên hoặc người được chứng nhận về việc xem xét lại bất kỳ quyết định nào của tổ chức chứng nhận liên quan đến tình trạng chứng nhận được mong đợi của mình (Theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17024:2012, mục 3.19);
- Khiếu nại: Hình thức diễn đạt sự không hài lòng, của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với tổ chức chứng nhận liên quan đến hoạt động của tổ chức đó hoặc người được chứng nhận với mong muốn được đáp lại (Theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17024:2012, mục 3.20).

## 5. Nội dung

Stt	Bước công việc	Nội dung
1	Tiếp nhận khiếu nại, kháng nghị	Khách hàng có thể gửi khiếu nại, kháng nghị đến Trung tâm qua các kênh như điện thoại, fax, email, công văn, trao đổi trực tiếp.  Bộ phận hành chính quản trị mà trực tiếp là Thư ký chương trình là đầu mối tiếp nhận thông tin liên quan đến khiếu nại, kháng nghị, phàn nàn, góp ý của khách hàng và các tổ chức, cá nhân liên quan. Thông tin khi tiếp nhận được ghi nhận trong Sổ theo dõi xử lý khiếu nại, kháng nghị, mã số: NDE-CS-P10-F01.

<b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> <b>TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN CÁ NHÂN THỬ KHÔNG PHÁ HỦY</b>	Mã số: NDE-CS-P10 Lần ban hành - sửa đổi: 01.00 Ngày ban hành: 30/3/2024 Ngày sửa đổi cuối: 30/3/2024
<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ</b>	

		Sau khi tiếp nhận khiếu nại, kháng nghị Bộ phận hành chính quản trị phải thông báo cho bên khiếu nại, kháng nghị biết.
2	Thông báo cho lãnh đạo Trung tâm	Bộ phận hành chính quản trị có trách nhiệm thông báo nội dung khiếu nại, kháng nghị cho lãnh đạo Trung tâm hoặc Trưởng ban chứng nhận về chất lượng tùy theo mức độ nghiêm trọng của khiếu nại, kháng nghị.
3	Bố trí người xử lý khiếu nại, kháng nghị	Căn cứ trên nội dung khiếu nại, kháng nghị, Trưởng ban chứng nhận có thể phân công người giải quyết hoặc báo cáo lãnh đạo Trung tâm để có phương án xử lý. Người được phân công xử lý phải bảo đảm nguyên tắc độc lập, khách quan, không liên quan với nội dung khiếu nại, kháng nghị.
4	Điều tra, xử lý khiếu nại, kháng nghị	Việc điều tra, xử lý phải bảo đảm khách quan, minh bạch, không dẫn đến tình trạng phân biệt đối xử với bên khiếu nại, kháng nghị.  Nếu nội dung khiếu nại, kháng nghị là đúng, Trưởng ban chứng nhận phải tiến hành phân tích nguyên nhân và thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa.
5	Thông báo kết quả	Kết quả xử lý khiếu nại, kháng nghị phải được thông báo cụ thể tới bên khiếu nại, kháng nghị.  Thư ký chương trình có trách nhiệm theo dõi, bảo đảm khiếu nại, kháng nghị được xử lý và được thông báo cụ thể cho bên khiếu nại, kháng nghị. Các thông tin này phải được cập nhật trong Sổ theo dõi xử lý khiếu nại, kháng nghị.

<b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> <b>TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN CÁ NHÂN THỬ KHÔNG PHÁ HỦY</b>	Mã số: NDE-CS-P10 Lần ban hành - sửa đổi: 01.00
<b>QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ</b>	Ngày ban hành: 30/3/2024 Ngày sửa đổi cuối: 30/3/2024

## 6. Hồ sơ

Stt	Mã số	Tên hồ sơ	Người lập	Thời gian cập nhật
1	NDE-CS-P10-F01	Sổ theo dõi xử lý khiếu nại, kháng nghị	Thư ký chương trình	Ngay khi xuất hiện khiếu nại, kháng nghị
2	N/A	Hồ sơ liên quan đến các vụ khiếu nại, kháng nghị	Bộ phận hành chính quản trị	Theo đợt