

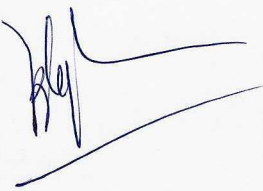


CÔNG TY TNHH GLOBAL CERT (GC-A)

Địa chỉ: Lầu 1 số 60 đường Trần Văn Trà, KDC Hưng Phú,
Phường Hưng Phú, TP. Cần Thơ
Điện thoại: 0986.040.279 - Email:.....

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Ký hiệu:	QT 07
Ngày ban hành:	01/06/2026
Lần ban hành:	02

	Người biên soạn	Người soát xét	Người phê duyệt
Họ tên Chức vụ	Bùi Như Ý Nhân viên	Lê Thị Bảo Ngọc Nhân viên	Nguyễn Trần Thọ Giám đốc
Ký tên			 

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định thống nhất trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với các về dịch vụ chứng nhận sự phù hợp, thử nghiệm do Công ty TNHH Global Cert (GC-A) thực hiện.

Áp dụng để giải quyết khiếu nại từ khách hàng về:

- Thời gian và thủ tục giao kết quả thử nghiệm/chứng nhận.
- Phương pháp thử nghiệm/ đánh giá chứng nhận.
- Kết quả thử nghiệm/ đánh giá chứng nhận.
- Thái độ phục vụ, quan hệ với khách hàng.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Tiêu chuẩn TCVN/ISO 9001- Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17025:2017; TCVN ISO/IEC 17065:2013.
- Sổ tay chất lượng.
- Các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

Khiếu nại: Hình thức diễn đạt sự không hài lòng, khác với **yêu cầu xem xét lại**, của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ gửi tới GC-A dưới hình thức văn bản hoặc trao đổi trực tiếp, điện thoại, email về những vấn đề liên quan đến GC-A, tới tổ chức đăng ký kiểm tra/ chứng nhận/ thử nghiệm/ giám định, tổ chức hoặc sản phẩm được kiểm tra/ chứng nhận/ thử nghiệm/ giám định.

4.2 Chữ viết tắt

- GC-A, Công ty: Công ty TNHH Global Cert (GC-A).
- HTQL: Hệ thống quản lý
- PTN: Phòng thử nghiệm
- PCN: Phòng chứng nhận
- VP: Văn phòng

- KH: Khách hàng

5. TRÁCH NHIỆM

- Tất cả nhân viên, bộ phận có trách nhiệm tiếp nhận phản nàn từ khách hàng.
- Giám đốc chỉ đạo việc giải quyết khiếu nại của khách hàng, phụ trách PTN/PCN giám sát các hành động khắc phục (nếu có).

6. NỘI DUNG

6.1 Tiếp nhận khiếu nại, phản nàn

- Khách hàng trình bày khiếu nại bằng văn bản và gửi trực tiếp GC-A hoặc trao đổi qua điện thoại hoặc bằng hình thức thuận tiện nhất.
- Để bảo vệ lợi ích của khách hàng, GC-A chỉ nhận giải quyết các khiếu nại trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày cung cấp kết quả cho khách hàng.
- Văn phòng có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại, phản nàn của khách hàng.

6.2 Nội dung giải quyết khiếu nại

Văn phòng tổ chức giải quyết khiếu nại của khách hàng thông qua các biện pháp thích hợp sau đây:

- + Kiểm tra, soát xét lại kết quả đã cung cấp cho khách hàng trên cơ sở hồ sơ, tài liệu lưu giữ tại PTN/PCN và bộ phận khác có liên quan.
- + GC-A sẵn sàng chịu mọi chi phí liên quan đến quá trình giải quyết khiếu nại trong trường hợp khách hàng khiếu nại đúng.

6.3 Trình tự giải quyết khiếu nại

Việc giải quyết khiếu nại được thực hiện theo trình tự như mô tả trong sơ đồ dưới đây:

Thực hiện	Hoạt động cần thực hiện	Yêu cầu	Biểu mẫu
Bộ phận/ cá nhân	Tiếp nhận khiếu nại	Diễn giải tại mục 6.3.1	BM 01-QT 07
Bộ phận/ cá nhân GD	Báo cáo GD	Diễn giải tại mục 6.3.1	
GD	Phân công xử lý	Diễn giải tại mục 6.3.2	
Bộ phận/ cá nhân được phân công	Thực hiện xem xét, xử lý	Diễn giải tại mục 6.3.3	
Bộ phận/ cá nhân được phân công/ GD	Giải thích cho KH	Diễn giải tại mục 6.3.4	
GD Bộ phận/ cá nhân được phân công	Chấp nhận (+) ↓ Lập văn bản trả lời khách hàng Không chấp nhận (-) ↓ Thỏa thuận với KH và xem xét xử lý	Diễn giải tại mục 6.3.4 Đối với giải thích thỏa mãn Diễn giải tại mục 6.3.5 Đối với giải thích không thỏa mãn	
Bộ phận/ cá nhân được phân công	Chứng nhận lại hoặc thử nghiệm tại tổ chức độc lập khác	Diễn giải tại mục 6.3.5	
Bộ phận/ cá nhân được phân công	Hành động khắc phục Tìm nguyên nhân Sửa chữa Phòng ngừa	Diễn giải tại mục 6.3.5	
Bộ phận có liên quan khiếu nại (PCN/PKN); VP	- Trả lời khách hàng - Lưu hồ sơ	Lưu hồ sơ + VP: lưu văn bản theo QT 01. + PCN/PTN: lưu hồ sơ xử lý khiếu nại.	

6.3.1 Tiếp nhận khiếu nại:

- Tiếp nhận qua các hình thức: điện thoại, email, trao đổi trực tiếp, văn bản..... Bộ phận tiếp nhận ghi thông tin vào **BM 01-QT 07**
- Báo cáo GD GC-A ngay trong ngày làm việc kể từ thời điểm nhận thông tin.

6.3.2 Phân công xử lý

- Giám đốc xem xét phân công bộ phận, cá nhân phụ trách công việc liên quan vấn đề khách hàng khiếu nại. Thời gian phân công trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận thông tin.

6.3.3 Thực hiện xem xét, xử lý

- Kiểm tra tính chính xác.
- Tìm hiểu nguyên nhân, xem xét và xử lý.
- Đưa phương án xử lý, trình bày báo cáo chuyển đến GD xem xét, phê duyệt thông tin giải thích đến khách hàng.

6.3.4 Giải thích khách hàng

a) Giải thích thỏa mãn

Tiến hành lập văn bản trả lời khách hàng ghi biểu **BM 01-QT 07**.

Lưu hồ sơ theo **mục 6.3.6**.

b) Giải thích không thỏa mãn

Việc giải thích không được thỏa mãn thực hiện tiếp theo tại **mục 6.3.5**

6.3.5 Giải thích không thỏa mãn khách hàng

a) Trao đổi với KH để đưa ra phương án phù hợp:

- + Xác định phạm vi khiếu nại, yêu cầu các bên liên quan cung cấp thêm bằng chứng để làm rõ (nếu cần);
- + Tham vấn ý kiến chuyên gia và/ hoặc thực hiện kiểm tra bổ sung tại hiện trường (nếu cần). Cần trình GD xem xét.
- + Thỏa thuận với KH về việc Chứng nhận lại hoặc thử nghiệm tại tổ chức độc lập khác
- Nếu KH thỏa mãn : ghi nhận hành động đã tiến hành vào biểu **BM 01-QT 07** và lưu hồ sơ. Dự thảo văn bản về kết quả xử lý khiếu nại theo **BM 08-QT 02** trình GD Công ty (trong vòng 2 ngày); và/hoặc Yêu cầu hành động khắc phục (**BM 01-QT 09**) hoặc các điểm cần cải tiến (**BM 06-QT 10**).
- Nếu KH không thỏa mãn: VP chuyển hồ sơ xử lý khiếu nại đến HĐCN, chuyển sang mục **b**)

b) HĐCN Xử lý khiếu nại

- VP chuyển hồ sơ có liên quan cần xử lý khiếu nại đến HĐCN, theo dõi quá trình xử lý và hỗ trợ phát hành văn bản trả lời.
- KH thỏa mãn phương án của HĐCN : ghi nhận hành động đã tiến hành vào biểu **BM 01-QT 07** và lưu hồ sơ.

- KH không thỏa mãn phương án của HĐCN: Chuyển hồ sơ đến Tổ chức công nhận hoặc Tổ chức chỉ định.

6.3.6 Trả lời khách hàng và lưu hồ sơ

- Trả lời khách hàng: Bằng văn bản theo **BM 08-QT 02**
- Lưu hồ sơ
 - + VP: lưu văn bản theo QT 02.
 - + PCN/PKN: lưu hồ sơ xử lý khiếu nại.

7. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu	Tên biểu mẫu
1.	BM 01-QT 07	Sổ theo dõi tiếp nhận và trả lời khiếu nại của khách hàng

8. LƯU HỒ SƠ

TT	Ký hiệu	Tên biểu mẫu/ Tên loại hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu	Phương pháp hủy
1.	BM 01-QT 07	Sổ theo dõi tiếp nhận và trả lời khiếu nại của khách hàng	PCN/PKN	06 năm	Cắt, xé vụn
2	-	Các hồ sơ xử lý có liên quan khác			

SỐ THEO DÕI TIẾP NHẬN VÀ TRẢ LỜI KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Tiếp nhận khiếu nại			Trả lời xử lý khiếu nại				Ghi chú	
Ngày	Tên tổ chức, cá nhân	Nội dung ý kiến	Người tiếp nhận	Ngày trả lời	Người trả lời	Nội dung		Số văn bản