

Địa chỉ: Thôn Cao Trung, xã Đức Giang, huyện Hoài Đức, Thành phố Hà Nội
Điện Thoại: 04.66737465; Fax: 04.66737465; Web: [www.http/Modiachat.com](http://Modiachat.com)

Ngày ban hành: 23/03/2023

Trách nhiệm	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Ký tên			
Họ và tên	Trần Quang Tư	Nguyễn Văn Tình	Nguyễn Thế Anh

[illegible]

1. Mục đích

Qui định các bước tiến hành tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của khách hàng, khắc phục sự không phù hợp đồng thời qua đó giúp cho PTN ngày càng có những cải tiến tốt hơn.

2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng trong PTN để giải quyết các khiếu nại của khách hàng.

3. Tài liệu tham chiếu

YTDP-STCL: Sổ tay chất lượng.

ISO/IEC 17025: 2017: Yêu cầu chung về năng lực của PTN và hiệu chuẩn.

4. Thuật ngữ định nghĩa


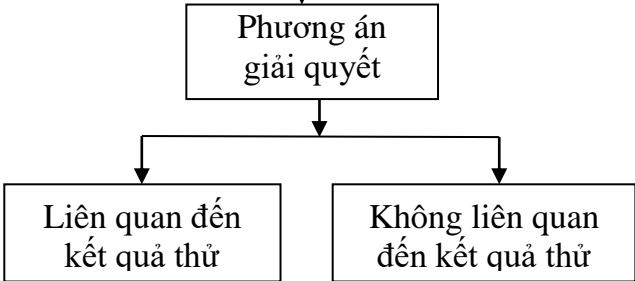
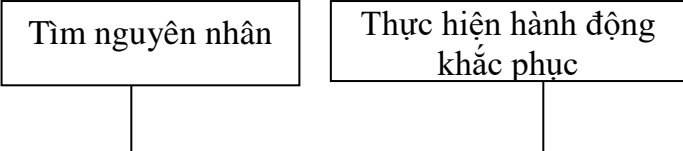
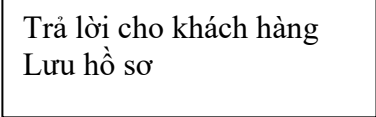
5. Trách nhiệm

Trưởng PTN, QLKT hoặc người được chỉ định có trách nhiệm:

- Tổ chức giải quyết khiếu nại theo đúng thủ tục;
- Trả lời bằng văn bản về kết quả giải quyết;
- Đưa ra biện pháp khắc phục điều không phù hợp và kiểm tra kết quả khắc phục hoặc đánh giá nội bộ khi cần thiết.

6. Nội dung

Lưu đồ: Quy trình xem xét giải quyết khiếu nại của khách hàng

Bước	Trách nhiệm	Sơ đồ quy trình	Mục, biểu mẫu liên quan
1	Trưởng PTN		BM.QT.05.01 Mục 6.1
2	Trưởng PTN, Cán bộ được phân công nhiệm vụ		Mục 6.2
3	Trưởng PTN QLCL QLKT Cán bộ được phân công nhiệm vụ		Mục 6.2 Mục 6.3
4	Trưởng PTN QLCL QLKT		BM.QT.05.01 BM.QT.05.02 Mục 6.4

6.1. Tiếp nhận khiếu nại

- Khách hàng có thể khiếu nại trực tiếp về hoạt động của PTN tới trưởng PTN hoặc gián tiếp qua nhân viên nhận mẫu, nhận thiết bị hiệu chuẩn và trả kết quả thử nghiệm, hiệu chuẩn.

- Hình thức khiếu nại có thể là công văn, fax, phone hoặc gặp trực tiếp.

- Khi khách hàng khiếu nại trực tiếp hay gián tiếp thì người nhận ghi nội dung khiếu nại vào sổ Theo dõi Khiếu nại của khách hàng theo Biểu mẫu BM.QT.05.01.

6.2. Giải quyết khiếu nại

Trưởng PTN trực tiếp hoặc chỉ định cán bộ xem xét nội dung khiếu nại, đưa ra phương án giải quyết theo 2 loại sau:

- Khiếu nại về kết quả thử nghiệm, hiệu chuẩn, giải quyết theo các bước:

➤ Tập hợp chứng từ, sổ sách có liên quan để đối chiếu, xem xét để phát hiện những sai sót, nhầm lẫn.

- Xem xét lại các điều kiện thực hiện phép thử, hiệu chuẩn gây sai lệch để phát hiện sai sót nếu có.
- Trường hợp cần thiết phải làm lại mẫu lưu hoặc lấy lại mẫu.
- Trưởng phòng hoặc người được chỉ định lập biên bản giải quyết khiếu nại và dự thảo văn bản trả lời kết quả khiếu nại cho khách hàng trình lãnh đạo xem xét và phê duyệt.
- Trường hợp khách hàng chưa thoả mãn với kết quả đã giải quyết, người giải quyết khiếu nại có thể thoả thuận với khách hàng tiến hành thử nghiệm, hiệu chuẩn tại nơi khác. Việc thoả thuận có thể bao gồm mẫu thử nghiệm, hiệu chuẩn, chi phí, giám sát, xử lý kết quả và tính hiệu lực của kết quả.
- Khiếu nại không thuộc về kết quả thử nghiệm như thu phí, bảo mật... thì phải điều tra làm sáng tỏ nguyên nhân và chứng cứ. Người giải quyết khiếu nại lập báo cáo cho lãnh đạo Trung tâm để làm rõ cho khách hàng bằng văn bản.

6.3. Thực hiện khắc phục

- Trưởng PTN cùng với QLKT, QLCL phải xem xét nguyên nhân dẫn đến kết quả thử nghiệm, hiệu chuẩn bị sai lệch (nếu có) hoặc nguyên nhân gây ra những sai lỗi mà khách hàng khiếu nại.
- Trưởng PTN cùng với các bộ phận liên quan đến khiếu nại của khách hàng tìm biện pháp khắc phục theo thủ tục hành động khắc phục phòng ngừa.
- Trường hợp sự không phù hợp là nghiêm trọng, ảnh hưởng đến hệ thống quản lý thì trưởng PTN báo cáo với lãnh đạo và lên kế hoạch đánh giá nội bộ đột xuất.

6.4. Trả lời khiếu nại của khách hàng

Trưởng PTN trả lời khách hàng bằng văn bản kèm theo phiếu báo kết quả mới (nếu có) hoặc trả lời trực tiếp, ghi xác nhận vào sổ lưu.

Trưởng PTN cũng theo dõi sự chấp nhận và thoả mãn với cách giải quyết khiếu nại của PTN.

7. Hồ sơ

SQT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Sổ tiếp nhận phản nàn của khách hàng	BM.QT.05.01	PTN	3 năm
2	Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng	BM.QT.05.02	PTN	3 năm

8. Phụ lục

Hồ sơ phản nàn bao gồm:

- Công văn phản nàn của khách hàng.
- Biểu mẫu giải quyết phản nàn
- Công văn trả lời phản nàn
- Phiếu kết quả thử nghiệm/hiệu chuẩn mới (nếu có).