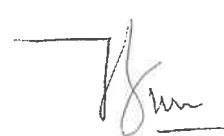




**TRUNG TÂM KHẢO NGHIỆM, KIỂM NGHIỆM, KIỂM ĐỊNH
NUÔI TRỒNG THỦY SẢN**

QT 09
XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Chức danh	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	Dương Quốc Thịnh Viên chức	Trần Thị Bưởi Trưởng phòng	Vũ Tuấn Cường Giám đốc Trung tâm
Chữ ký (và dấu của người phê duyet)		 	

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này quy định thống nhất cách thức thực hiện quá trình Xử lý khiếu nại.

Quy trình này áp dụng đối với các đơn vị thuộc Trung tâm Khảo nghiệm, Kiểm nghiệm, Kiểm định nuôi trồng thủy sản có liên quan đến quá trình Đánh giá sự phù hợp.

2. TÀI LIỆU THAM CHIẾU

- Tiêu chuẩn ISO 9001- Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu;
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17065;
- QĐ 01, Điều kiện, thủ tục cấp, duy trì, thu hẹp/mở rộng, đình chỉ, hủy bỏ chứng nhận;
- QĐ 03, Tổ chức và hoạt động của Hội đồng chứng nhận;
- QT 03, Đánh giá nội bộ;
- Các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

3. ĐỊNH NGHĨA VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

3.1. Định nghĩa

Khiếu nại¹: 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 Giám đốc ASTAC dưới hình thức văn bản hoặc trao đổi trực tiếp, điện thoại, email về những vấn đề liên quan đến ASTAC, 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.

3.2 Chữ viết tắt

- ASTAC: Trung tâm Khảo nghiệm, Kiểm nghiệm, Kiểm định nuôi trồng thủy sản
- HĐCN: Hội đồng chứng nhận;
- GĐTT: Giám đốc Trung tâm;
- Y: Đồng ý;
- N: Không đồng ý.

¹ ISO 17000

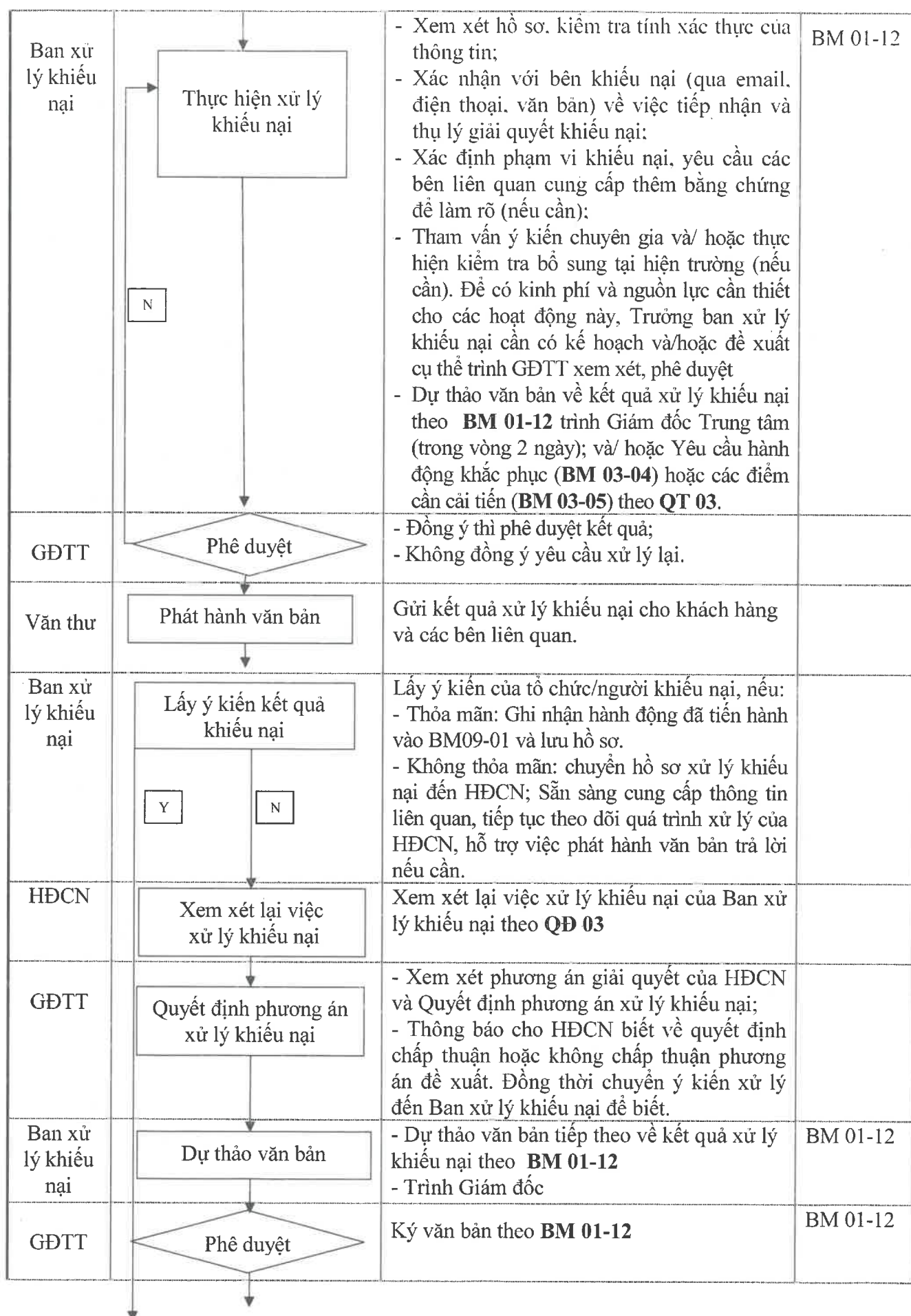
4. NỘI DUNG

4.1. Xử lý khiếu nại không bằng hình thức văn bản

Người thực hiện	Hoạt động cần thực hiện	Yêu cầu tuân thủ/ Tài liệu tham khảo	Biểu mẫu cần lập
Đơn vị/ cá nhân		- Thông tin khiếu nại của khách hàng được Trung tâm tiếp nhận qua các hình thức gồm: Điện thoại; Email; Trao đổi trực tiếp.... - Ghi nhận thông tin vào BM 09-01; - Báo cáo GĐTT trong ngày làm việc kể từ thời điểm nhận thông tin.	BM 09-01
GĐTT		- Phân công đơn vị, cá nhân phụ trách công việc có liên quan đến vấn đề khách hàng phản ánh để xem xét và xử lý; - Thời gian phân công trong 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận thông tin.	
Đơn vị/ cá nhân được phân công		- Kiểm tra tính chính xác; - Xử lý thông tin khiếu nại; - Báo cáo GĐTT kết quả xử lý khiếu nại, nếu: + Thỏa mãn: Ghi nhận hành động đã tiến hành vào BM09-01 và lưu hồ sơ; + Không thỏa mãn: hướng dẫn thực hiện theo mục 4.2 quy trình này.	BM 09-01
Đơn vị/ cá nhân được phân công		Ghi nhận hành động đã tiến hành vào BM09-01 và lưu hồ sơ (nếu có).	BM 09-01

4.2. Xử lý khiếu nại bằng văn bản

Người thực hiện	Hoạt động cần thực hiện	Yêu cầu tuân thủ/ Tài liệu tham khảo	Biểu mẫu cần lập
Văn thư		Tiếp nhận văn bản và xử lý theo QT 01	
GĐTT		- Xử lý theo QT 01; - Phân công xử lý khiếu nại theo mục 4.1 hoặc - Quyết định thành lập Ban xử lý khiếu nại bao gồm những người đủ năng lực nhưng không phải là người đã thực hiện hoạt động liên quan đến vấn đề đang bị khiếu nại.	
Đơn vị/ cá nhân được phân công		- Dự thảo quyết định thành lập Ban xử lý khiếu nại theo BM 01-14; - Trình Giám đốc ký.	BM 01-14
GĐ TT		Ký Quyết định theo BM 01-14 .	



Ban xử lý khiếu nại	<pre> graph TD A[Lấy ý kiến kết quả khiếu nại] --> B(Lưu hồ sơ, Báo cáo kết quả) </pre>	Lấy ý kiến của tổ chức/người khiếu nại, nếu: - Thỏa mãn: Ghi nhận hành động đã tiến hành vào BM 09-01 và lưu hồ sơ; - Không thỏa mãn: chuyển hồ sơ đến Tổ chức công nhận hoặc Tổ chức chỉ định.	
Văn thư; Đơn vị/ cá nhân được phân công		- Văn thư: lưu văn bản theo QT 01 ; - Đơn vị/ cá nhân được phân công: + Lưu hồ sơ xử lý khiếu nại. + Báo cáo kết quả: Trường đơn vị được phân công gửi kết quả xử lý khiếu nại phát sinh trong tháng theo BM 09.01 kèm theo Báo cáo giao ban về Văn phòng Trung tâm (phục vụ họp giao ban của tháng kế tiếp).	

5. HỒ SƠ

TT	Tên loại hồ sơ	Nơi lưu/ Người lưu	Phương pháp lưu	Thời gian lưu	Phương pháp hủy
1	Các hồ sơ hình thành trong quá trình xử lý khiếu nại	Đơn vị/ cá nhân được phân công	Theo thời gian và vụ việc	05 năm	Cắt, xé vụn

6. TÀI LIỆU KÈM THEO:

BM 09-01 Sổ theo dõi tiếp nhận và trả lời khiếu nại của khách hàng.

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

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

