



TRUNG TÂM KHẢO NGHIỆM,
KIỂM NGHIỆM, KIỂM ĐỊNH THỦY SẢN

QT 09
XỬ LÝ KHIẾU NẠI/KHÁNG NGHỊ

Chức danh	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Bích Huệ Phó trưởng phòng	Nguyễn Bích Huệ Phó trưởng phòng	Trần Thị Bưởi Phó Giám đốc
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 Trung tâm Khảo nghiệm, Kiểm nghiệm, Kiểm định thủy sản (sau đây gọi tắt là Trung tâm 3K) thực hiện để giải quyết mọi khiếu nại/kháng nghị của khách hàng liên quan đến hoạt động chứng nhận sự phù hợp của Trung tâm 3K.

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;

3. ĐỊNH NGHĨA VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

3.1. 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 Giám đốc Trung tâm 3K dưới hình thức văn bản hoặc trao đổi trực tiếp, điện thoại, email về những vấn đề liên quan đến Trung tâm 3K, 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

Kháng nghị: Việc bày tỏ một cách chính thức sự không hài lòng/ không đồng ý của một tổ chức đối với một quyết định của Trung tâm 3K có liên quan trực tiếp tới quá trình chứng nhận/ thử nghiệm/ giám định.

3.2. Chữ viết tắt

- Trung tâm 3K: Trung tâm Khảo nghiệm, Kiểm nghiệm, Kiểm định thủy sản;
- HĐCN: Hội đồng chứng nhận;
- GĐTT: Giám đốc Trung tâm;
- Y: Đồng ý;
- N: Không đồng ý

4. NỘI DUNG

4.1. Khiếu nại/kháng nghị không bằng hình thức văn bản

Ban xử lý khiếu nại/ kháng nghị	<pre> graph TD A[Thực hiện xử lý khiếu nại/ kháng nghị] --> B{Phê duyệt} B -- N --> A B -- Y --> C[Phát hành văn bản] C --> D[Lấy ý kiến kết quả khiếu nại] D -- N --> A D -- Y --> E[Xem xét lại việc xử lý khiếu nại] E --> F[Quyết định phương án xử lý khiếu nại] F --> G[Dự thảo văn bản] G --> H{Phê duyệt} H --> I[] </pre>	- Xem xét hồ sơ, kiểm tra tính xác thực của thông tin; - Xác nhận với bên khiếu nại/ kháng nghị (qua email, điện thoại, văn bản) về việc tiếp nhận và thụ lý giải quyết khiếu nại/ kháng nghị; - Xác định phạm vi khiếu nại/ kháng nghị, 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). Đề có kinh phí và nguồn lực cần thiết cho các hoạt động này. Trưởng ban xử lý khiếu nại/ kháng nghị cần có kế hoạch và/ hoặc đề xuất cụ thể trình GĐTT xem xét, phê duyệt - Dự thảo văn bản về kết quả xử lý khiếu nại/ kháng nghị theo BM 01-12 trình Giám đốc Trung tâm (trong vòng 2 ngày); và/ hoặc Yêu cầu hành động khắc phục (BM 03-04) hoặc các điểm cần cải tiến (BM 03-05) theo QT 03.	BM 01-12
GĐTT	Phê duyệt	- Đồng ý thì phê duyệt kết quả; - Không đồng ý yêu cầu xử lý lại.	
Văn thư	Phát hành văn bản	Gửi kết quả xử lý khiếu nại/ kháng nghị cho khách hàng và các bên liên quan.	
Ban xử lý khiếu nại	Lấy ý kiến kết quả khiếu nại	Lấy ý kiến của tổ chức/người khiếu nại, nếu: - Thỏa mãn: Ghi nhận hành động đã tiến hành vào BM09-01 và lưu hồ sơ. - Không thỏa mãn: chuyển hồ sơ xử lý khiếu nại/ kháng nghị đến HĐCN; Sẵn sàng cung cấp thông tin liên quan, tiếp tục theo dõi quá trình xử lý của HĐCN, hỗ trợ việc phát hành văn bản trả lời nếu cần.	
HĐCN	Xem xét lại việc xử lý khiếu nại	Xem xét lại việc xử lý khiếu nại/ kháng nghị của Ban xử lý khiếu nại/ kháng nghị theo QĐ 03	
GĐTT	Quyết định phương án xử lý khiếu nại	- Xem xét phương án giải quyết của HĐCN và Quyết định phương án xử lý khiếu nại/ kháng nghị; - Thông báo cho HĐCN biết về quyết định chấp thuận hoặc không chấp thuận phương án đề xuất. Đồng thời chuyển ý kiến xử lý đến Ban xử lý khiếu nại/ kháng nghị để biết.	
Ban xử lý khiếu nại	Dự thảo văn bản	- Dự thảo văn bản tiếp theo về kết quả xử lý khiếu nại/ kháng nghị theo BM 01-12 - Trình Giám đốc	BM 01-12
GĐTT	Phê duyệt	Ký văn bản theo BM 01-12	BM 01-12

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

Ngày	Tiếp nhận khiếu nại/kháng nghị			Trả lời xử lý khiếu nại/kháng nghị				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	

