



## 1. MỤC ĐÍCH

Thủ tục qui định trình tự tiếp nhận, theo dõi và giải quyết các khiếu nại, **phàn nàn** của khách hàng liên quan đến các hoạt động giám định/chứng nhận tại Trung tâm giám định, Chứng nhận sản phẩm thuộc CTCP-Viện Nghiên cứu Dệt May.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Được áp dụng tại Trung tâm giám định, Chứng nhận sản phẩm.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn TCVN ISO/IEC 17020:2012.
- Tiêu chuẩn TCVN ISO/IEC 17065:2013
- Sổ tay quản lý hoạt động chất lượng (CN-ST).
- Sổ tay chất lượng (GD-ST).
- Thủ tục Hành động Khắc phục-Phòng ngừa-Cải tiến (GD-TT11)

## 4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- **Khách hàng (KH):** Tổ chức hay cá nhân nhận sản phẩm hoặc sử dụng dịch vụ do VTRI-PICC cung cấp. Khách hàng có thể bên ngoài hay trong nội bộ VTRI-PICC.
- **Phàn nàn:** Thể hiện sự không hài lòng, nhưng không phải là khiếu nại, của khách hàng về những vấn đề liên quan đến các hoạt động dịch vụ giám định mà VTRI-PICC cung cấp.
- **Khiếu nại:** Yêu cầu về việc xem xét lại hoạt động/kết quả/quyết định đưa ra của VTRI-PICC mà có liên quan đến đối tượng được VTRI-PICC đánh giá.
- **VTRI-IC:** Trung tâm Giám định-Chứng nhận Sản phẩm Dệt May thuộc CTCP-Viện Nghiên Cứu Dệt May.
- **GDTT:** Giám đốc Trung tâm Giám định Viện Dệt May
- **QLCL:** Quản lý chất lượng
- **PTBP:** Phụ trách bộ phận.

## 5. NỘI DUNG

### 5.1 Lưu trình thực hiện

Trách nhiệm	Lưu đồ	Diễn giải/Tài liệu/Biểu mẫu
GDTT/ PTBP/ NV tiếp xúc với khách hàng	<pre> graph TD     A[Tiếp nhận khiếu nại/phàn nàn của khách hàng] --&gt; B[Xem xét tính xác thực/phạm vi trách nhiệm]     B --&gt; C[Thông tin/ giải thích]     C --&gt; A     B --&gt; D[Chưa xác thực]     D --&gt; E[GDTT/QLCL/PTBP]                     </pre>	<p>1. Các ý kiến khiếu nại, phàn nàn mà VTRI-IC nhận được thông qua phiếu ghi nhận góp ý của khách hàng (GD-BM-TT06-02), công văn, email, thư, điện thoại, tiếp xúc trực tiếp ... từ khách hàng hoặc từ tổ chức liên quan (vd: cơ quan quản lý, các hiệp hội...) được ghi nhận vào Sổ theo dõi xử lý khiếu nại, phàn nàn của khách hàng (GD-BM-TT06-01) và báo cáo lại với GDTT hoặc người được ủy quyền/PTBP.</p> <p>2. GDTT/QLCL/PTBP hoặc người được ủy quyền sẽ xem xét tính xác thực và phạm vi</p>
GDTT /QLCL/ PTBP		

Trách nhiệm	Lưu đồ	Diễn giải/Tài liệu/Biểu mẫu
PTĐV	<pre> graph TD     A["(A) Thu thập dữ liệu, phân tích nguyên nhân. Đề xuất hướng giải quyết"] --&gt; B{"Xem xét/phê duyệt"}     B -- "Không chấp nhận" --&gt; A     B -- "Chấp nhận" --&gt; C["Triển khai thực hiện"]     C -- "Không phù hợp" --&gt; D{"Kiểm tra/phê duyệt"}     D -- "Phù hợp" --&gt; E["Thông báo kết quả xử lý đến KH"]     D -- "Không phù hợp" --&gt; C     E --&gt; F["Lưu hồ sơ"]     F --&gt; G["Thông kê/báo cáo/cải tiến"]                     </pre>	<p>trách nhiệm giải quyết khiếu nại/phàn nàn của khách hàng. Nếu khiếu nại, phàn nàn của khách hàng chưa xác thực, QLCL/PTBP hoặc người được ủy quyền sẽ gửi thông tin/giải thích cho KH hoặc tổ chức liên quan.</p> <p>QLCL/PTBP/người được ủy quyền thông báo đến KH hoặc tổ chức cung cấp khiếu nại/phàn nàn đã nhận được khiếu nại/phàn nàn và quyết định xử lý (nếu có) trong vòng 5 ngày làm việc.</p>
GĐTT/ QLCL/ PTBP		<p>3. GĐTT/PTBP phân công rõ người/bộ phận thực hiện điều tra xác định nguyên nhân.</p> <p>Người/bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện thu thập dữ liệu, và phân tích nguyên nhân, mức độ nghiêm trọng, liên hệ thỏa thuận với khách hàng (nếu cần) và đề xuất phương pháp khắc phục, sửa chữa sai lỗi, nếu lỗi nghiêm trọng/phức tạp hoặc liên quan đến nhiều bộ phận cần phải lập Báo cáo NC và hành động khắc phục, phòng ngừa GĐ-BM-TT11-01</p>
QLCL/ PTBP		<p>4. QLCL/PTBP báo cáo GĐTT hoặc người được ủy quyền phê duyệt biện pháp xử lý, khắc phục, lên kế hoạch và phân công người triển khai thực hiện GĐ-BM-TT11-01.</p>
PTBP/ người được phân công		<p>5. Bộ phận/cá nhân được phân công triển khai thực hiện ghi chép nội dung và tiến trình thực hiện. GĐ-BM-TT11-01</p>
GĐ/ QLCL/ PTBP		<p>6. GĐ/QLCL/PTBP kiểm tra và xác nhận/phê duyệt kết quả thực hiện (Bao gồm cả công văn hoặc các tài liệu hồ sơ khác gửi cho KH/tổ chức khiếu nại) GĐ-BM-TT11-01</p>
GĐ/QLCL/ PTBP hoặc người được phân công		<p>7. GĐTT/QLCL/PTBP hoặc người được phân công thông báo kết quả xử lý đến khách hàng/tổ chức khiếu nại.</p>
QLCL/ PTBP		<p>8. Vào Sổ ghi nhân và theo dõi xử lý khiếu nại, phàn nàn của khách hàng GĐ-BM-TT06-01 và thực hiện lưu hồ sơ, biên bản, công văn liên quan.</p>

<b>Trách nhiệm</b>	<b>Lưu đồ</b>	<b>Diễn giải/Tài liệu/Biểu mẫu</b>
GĐTT/ QLCL/ PTBP hoặc người được ủy quyền		<p>9. QLCL/PTBP thực hiện việc thống kê báo cáo GĐTT.</p> <p>GĐTT/QLCL/PTBP hoặc người được ủy quyền đề ra biện pháp phòng ngừa, cải tiến nếu cần.</p> <p>Các hoạt động khắc phục/phòng ngừa/cải tiến nếu có trong quá trình xử lý khiếu nại/phàn nàn được thực hiện theo Thủ tục Hành động Khắc phục-Phòng ngừa-Cải tiến GĐ-TT11</p>

Lưu ý: Kết quả giải quyết phàn nàn, khiếu nại phải được lập, xem xét và phê duyệt bởi người không tham gia vào việc giám định ban đầu.

**5.2 Lưu giữ hồ sơ**

Lưu giữ và kiểm soát hồ sơ nhân sự theo thủ tục GĐ-TT08

**6. BIỂU MẪU VÀ TÀI LIỆU KÈM THEO**

- Sổ ghi nhận và theo dõi xử lý khiếu nại, phàn nàn của khách hàng GĐ-BM-TT06-01
- Phiếu ghi nhận góp ý của khách hàng GĐ-BM-TT06-02