

**PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG
CÔNG TRÌNH LAS-XD 1653**

**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

Mã hiệu: TT-GQKN

Lần phát hành: 01

Ngày phát hành: 09/06/2019

Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
NHÂN VIÊN	ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO	GIÁM ĐỐC

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: TT-GQKN Lần ban hành: 01
	THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 3 / 4

1. Mục đích.

Thủ tục này quy định các bước giải quyết khiếu nại của khách hàng đối với những kết quả thử nghiệm do Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653 thực hiện để từ đó Phòng thí nghiệm có kế hoạch giải quyết nhằm cải tiến dịch vụ khách hàng.

2. Phạm vi áp dụng.

Áp dụng đối với mọi khiếu nại của khách hàng chính thức bằng văn bản hoặc trao đổi trực tiếp.

3. Tài liệu tham khảo.

Mục 4.8 ISO/IEC 17025:2005

4. Nội dung

STT	Hành động	Trách nhiệm	Tài liệu/biểu mẫu
4.1	<i>Tiếp nhận khiếu nại của khách hàng</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận khiếu nại của khách hàng bằng văn bản hay trao đổi trực tiếp - Ghi nội dung khiếu nại vào mục 1 phiếu giải quyết khiếu nại của khách hàng và trình Trưởng phòng cùng với văn bản khiếu nại - Phân công người xác định khiếu nại 	PTN QLCL TP	<i>BM01/TT-GQ KN</i>
4.2	<i>Phân tích nguyên nhân, đề xuất biện pháp</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> - Phân tích nguyên nhân khiếu nại và đề xuất biện pháp xử lý trình TP xem xét (Ghi vào mục 2 của biểu mẫu) - Xem xét và phê duyệt biện pháp xử lý. Nếu biện pháp xử lý vượt quá thẩm quyền của phòng thì trình Giám đốc xem xét 	Người được phân công TP	<i>BM01/TT-GQ KN</i>
4.3	<i>Giải quyết khiếu nại</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện biện pháp xử lý (Ghi vào mục 3 của biểu mẫu) và báo cáo trưởng phòng - Kiểm tra và xác nhận kết quả thực hiện (Ghi vào mục 4 của biểu mẫu) 	Người được phân công	<i>BM01/TT-GQ KN</i>

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: TT-GQKN Lần ban hành: 01
	THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 4 / 4

4.4	Trả lời khách hàng		
	- Soạn thảo công văn trả lời khách hàng và trình Trưởng phòng duyệt. Nếu khách hàng chưa đồng ý với nội dung trong văn bản thì khách hàng có thể đến trực tiếp để trao đổi và có biện pháp giải quyết thích hợp trong thời gian nhanh nhất.	QLCL	Mẫu văn bản hành chính của PTN
4.5	Biên bản, hồ sơ		
	- Nếu nguyên nhân khiếu nại là do những điểm không phù hợp có tính chất lặp đi lặp lại thì thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa theo thủ tục khắc phục phòng ngừa		TT-KPPN
4.6	Lưu hồ sơ		
	- Cập nhật các thông tin vào Sổ theo dõi khiếu nại của khách hàng - Lưu Phiếu giải quyết khiếu nại của khách hàng và công văn trả lời khách hàng trong hồ sơ khiếu nại	QLCL	BM02/TT-GQKN

5. Biểu mẫu.

1. BM01/TT-GQKN: Phiếu giải quyết khiếu nại của khách hàng
2. BM02/TT-GQKN: Sổ theo dõi khiếu nại