

**CÔNG TY CỔ PHẦN T&TBON**  
**PHÒNG THỬ NGHIỆM VẬT LIỆU KIM LOẠI**

Địa chỉ PTN: Số 25 nhà vườn 5 khu nhà ở Tổng Cục V, thôn Yên Xá, xã Tân Triều, huyện Thanh Trì,  
tp Hà Nội

---

**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

Mã số: **QT 11**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **03/06/2022**

	<b>Biên soạn</b>	<b>Xem xét</b>	<b>Phê duyệt</b>
<b>Họ tên</b>			
<b>Ký tên</b>			



**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

<b>TT</b>	<b>Vị trí</b>	<b>Nội dung sửa đổi</b>	<b>Ngày sửa đổi</b>

**1. Mục đích**

Quy trình này được xây dựng để đưa ra cách thức, tiếp nhận và tiến hành giải quyết các khiếu nại của khách hàng đối với hoạt động thử nghiệm, nhằm thỏa mãn khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động của Phòng thí nghiệm

**2. Phạm vi áp dụng**

Quy trình này áp dụng cho tất cả các những khiếu nại của khách hàng liên quan đến hoạt động thử nghiệm của Phòng thử nghiệm.

**3. Tài liệu tham chiếu**

Sổ tay chất lượng, chương 14

**4. Thuật ngữ và giải thích**

Các thuật ngữ trong Quy trình này được hiểu như sau:

- Khiếu nại: bao gồm tất cả những thắc mắc, góp ý, sự không vừa lòng của khách hàng liên quan hoạt động thử nghiệm.
- Khách hàng: các tổ chức, cá nhân sử dụng kết quả thử nghiệm của phòng thử nghiệm Công ty Cổ phần Chứng nhận và Giám định TTP

**5. Trách nhiệm**

- Cán bộ phụ trách PTN và phụ trách chất lượng là đầu mối giải quyết khiếu nại của khách hàng

## 6. Nội dung

### 6.1 Giải quyết khiếu nại

- Đối với các khiếu nại bằng văn bản: người tiếp nhận (người trực PTN) vào sổ “Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại - **BM.QT.11.01** và chuyển ngay cho trưởng PTN giải quyết.
- Đối với các khiếu nại trực tiếp, điện thoại người tiếp nhận phải có trách nhiệm ghi đầy đủ vào sổ “Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại” **BM.QT.11.01** các nội dung có liên quan, ngày giờ ghi nhận, người/cơ quan khiếu nại và chuyển lại cho phụ trách PTN
- Trường hợp cán bộ tiếp nhận có thể trả lời cho khách hàng và được khách hàng chấp nhận thì ghi nhận vào **BM.QT.11.01** rồi báo cáo với Trưởng PTN sau.
- Trường hợp không trả lời được ngay thì ghi nhận thông tin của khách hàng và hẹn trả lời với khách hàng. Cán bộ chuyển ngay cho bộ phận có trách nhiệm xử lý.
- Trưởng PTN có thể quyết định liên lạc với khách hàng để giải thích và nếu được khách hàng chấp nhận thì ghi nhận vào **BM.QT.11.01**. Trường hợp phức tạp trưởng PTN quyết định biện pháp giải quyết.
- Kết quả trao đổi thông tin phải được lập hoặc xem xét, phê duyệt bởi các cá nhân không tham gia vào hoạt động thí nghiệm đang xem xét: Trưởng PTN có trách nhiệm xem xét vấn đề khiếu nại và đánh giá đó là khiếu nại chính xác hay không.
- Đối với những khiếu nại đúng, cần ghi nhận và phân công cán bộ tìm hiểu nguyên nhân gây sai sót, sau đó thực hiện khắc phục theo Quy trình Hành động khắc phục
- Sau khi thực hiện hành động khắc phục PTN phải báo cáo tiến độ và kết quả, đưa ra thông báo chính thức về kết thúc xử lý khiếu nại cho bên khiếu nại và thu nhận lại thông tin về mức độ chấp nhận của khách hàng.
- Đối với những khiếu nại chưa chính xác, người có trách nhiệm cần giải thích cho khách hàng.
- Toàn bộ hồ sơ liên quan quá trình tiếp nhận và giải khiếu nại phải được lưu giữ hồ sơ.

### 6.2 Thu thập thông tin phản hồi khách hàng

- Cán bộ tiếp xúc với khách hàng thường xuyên phát phiếu thu thập ý kiến khách hàng theo biểu **BM.QT.11.02** để lấy ý kiến phải hỏi, chuyển lại cho phụ trách chất lượng
- PTN thống kê các ý kiến phản hồi của khách hàng để làm đầu vào cho cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

## 7. Hướng dẫn biểu mẫu, áp dụng:

STT	Mã hướng dẫn, biểu mẫu	Tên hướng dẫn, biểu mẫu	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.	BM.QT.11.01	Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại	3 năm	PTN
2.	BM.QT.11.02	Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng	3 năm	PTN