



**TỔNG CÔNG TY
CÔNG NGHIỆP HÓA CHẤT MỎ - VINACOMIN
TRUNG TÂM VẬT LIỆU NỔ CÔNG NGHIỆP - MICCO
XỬ LÝ KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ**

Mã số: TTVLN/TTCN/06

Trang: 1/2

Ngày ban hành: 01/ 07 /2018

Lần ban hành: 02

Ngày soát xét: 20/6/2023

MỤC ĐÍCH

Thủ tục này xác định những nguyên tắc, trình tự xử lý khiếu nại, kháng nghị đảm bảo khiếu nại, kháng nghị từ khách hàng và các bên liên quan được xử lý khách quan, minh bạch, kịp thời.

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với mọi kháng nghị, khiếu nại, phản nàn nhận được từ khách hàng và các bên liên quan.

3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- ISO 17000: Mục 6.4, 6.5
- ISO/IEC 17021:2011: Mục 9.7; 9.8
- ISO/IEC 17065:2012: Mục 7.13

4. ĐỊNH NGHĨA, THUẬT NGỮ

- Kháng nghị: Là yêu cầu từ khách hàng và các bên liên quan đề nghị xem xét lại **quyết định** chứng nhận (6.4 ISO 17000).
- Khiếu nại: Là phản hồi từ khách hàng và các bên liên quan về các **hoạt động** của tổ chức chứng nhận (6.4 ISO 17000).

5. NỘI DUNG

5.1 Tiếp nhận khiếu nại, kháng nghị:

Khách hàng có thể gửi khiếu nại, kháng nghị đến Trung tâm qua các kênh như điện thoại, fax, email, công văn, trao đổi trực tiếp.

Cán bộ điều phối là đầu mối tiếp nhận thông tin liên quan đến khiếu nại, kháng nghị, phản nàn, góp ý của khách hàng và các tổ chức, cá nhân liên quan. Thông tin khi tiếp nhận được ghi nhận trong Sổ Theo dõi xử lý kháng nghị, khiếu nại (TTVLN/BM/TTCN06.01). Sau khi tiếp nhận khiếu nại, kháng nghị cán bộ điều phối phải thông báo cho bên khiếu nại, kháng nghị biết.

5.2 Thông báo cho lãnh đạo Trung tâm:

Cán bộ điều phối có trách nhiệm thông báo nội dung khiếu nại, kháng nghị cho Giám đốc Trung tâm hoặc Đại diện lãnh đạo về chất lượng tùy theo mức độ nghiêm trọng của khiếu nại, kháng nghị.

5.3 Bố trí người xử lý khiếu nại, kháng nghị:

Căn cứ trên nội dung kháng nghị, khiếu nại, Đại diện lãnh đạo về chất lượng có thể phân công người giải quyết hoặc báo cáo Giám đốc Trung tâm để có phương án xử lý. Người được phân công xử lý kháng nghị, khiếu nại phải đảm bảo nguyên tắc độc lập, khách quan, không liên quan với nội dung khiếu nại.

5.4 Điều tra, xử lý khiếu nại, kháng nghị: Việc điều tra xử lý phải đảm bảo khách quan, minh bạch, không dẫn đến tình trạng phân biệt đối xử với bên khiếu nại, kháng nghị.

Nếu nội dung khiếu nại, kháng nghị là đúng phải tiến hành phân tích nguyên nhân và thực



	TỔNG CÔNG TY CÔNG NGHIỆP HÓA CHẤT MỎ - VINACOMIN TRUNG TÂM VẬT LIỆU NỔ CÔNG NGHIỆP - MICCO	Mã số: TTVLN/TTCN/06 Trang: 2/2 Ngày ban hành: 01/ 07 /2018 Lần ban hành: 02 Ngày soát xét: 20/6/2023
	XỬ LÝ KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ	

hiện các biện pháp khắc phục (TTVLN/BM/TTCN07.01).

- 5.5 Thông báo kết quả: Kết quả xử lý khiếu nại phải được thông báo cụ thể với bên khiếu nại, kháng nghị. Tùy thuộc vào mức độ nặng nhẹ của khiếu nại, có thể thông báo cho bên khiếu nại bằng điện thoại hoặc văn bản.

Cán bộ điều phối có trách nhiệm theo dõi, đảm bảo khiếu nại, kháng nghị được xử lý và được thông báo cụ thể cho bên khiếu nại, kháng nghị. Các thông tin này phải được cập nhật trong Sổ theo dõi xử lý khiếu nại, kháng nghị.

6. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Sổ theo dõi xử lý khiếu nại, kháng nghị	TTVLN/BM/TTCN05.01	Cán bộ điều phối	6 năm
2.	Hồ sơ liên quan đến các vụ khiếu nại, kháng nghị		Cán bộ điều phối	6 năm

