

## **QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHÀN NÀN**

### **Bước 1: Xem xét tìm nguyên nhân**

- Đối với khiếu nại, phàn nàn và kháng nghị bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại) nếu người tiếp nhận giải thích được ngay mà khách hàng thoả mãn thì thông báo cho cán bộ được phân công ghi nội dung giải quyết vào Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, phàn nàn kháng nghị sau đó phải báo lại cho QMR và bộ phận liên quan.

- Trường hợp người nhận phàn nàn, khiếu nại, kháng nghị không giải thích được cho khách hàng hoặc giải thích mà khách hàng chưa thoả mãn thì ghi thông tin liên lạc của khách hàng và hẹn sẽ trả lời sau cho khách hàng. Người tiếp nhận báo cho QMR để tìm phương hướng giải quyết.

### **Bước 2: Xử lý khiếu nại, phàn nàn, kháng nghị**

Sau khi xem xét nguyên nhân, cán bộ được phân công phải đề ra phương án giải quyết khiếu nại và trình Lãnh đạo phân công cán bộ thực hiện. Trường hợp khách hàng khiếu nại, kháng nghị về kết quả chứng nhận sản phẩm thì Trưởng phòng CNTT xem xét giải quyết và báo cáo QMR và Lãnh đạo Trung tâm đồng thời thực hiện các hành động khắc phục theo Quy trình hành động khắc phục phòng ngừa QT-07-HTCL.

- Trường hợp khiếu nại, phàn nàn và kháng nghị bằng văn bản thì sau khi QMR xem xét tìm nguyên nhân và biện pháp giải quyết phải dự thảo công văn trả lời và trình Lãnh đạo Trung tâm ký rồi chuyển cho phòng Hành chính tổng hợp để chuyển công văn đến khách hàng. Mọi phàn nàn, khiếu nại cần được trả lời trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được phàn nàn, khiếu nại. Trường hợp ngoại lệ, QMR xin ý kiến Giám đốc quyết định thời hạn giải quyết.

- Trường hợp những phàn nàn về thái độ phục vụ khách hàng thì QMR trao đổi trực tiếp với cá nhân hoặc người có liên quan bị khách hàng khiếu nại để rút kinh nghiệm.

- Trường hợp khiếu nại về tính bảo mật của khách hàng thì QMR có trách nhiệm tổ chức điều tra nguyên nhân gây rò rỉ thông tin thực hiện các hành động khắc phục theo Quy trình hành động khắc phục phòng ngừa QT-07-HTCL.

- Hàng năm cán bộ được phân công tiếp nhận phàn nàn, khiếu nại có trách nhiệm tập hợp toàn bộ các khiếu nại, phàn nàn, kháng nghị, hành động giải quyết và kết quả thực hiện thành văn bản và lưu hồ sơ.