



CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NÔNG LÂM SẢN VÀ THỦY SẢN  
TRUNG TÂM CHẤT LƯỢNG NÔNG LÂM THỦY SẢN VÙNG 4

**QUY TRÌNH  
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI/  
YÊU CẦU XEM XÉT LẠI**

Mã hiệu	QT.05
Lần ban hành: 02	Ngày ban hành: 23/5/2022

	<b>Đề nghị</b>	<b>Xem xét</b>	<b>Phê duyệt</b>
Họ và tên	Hoàng Ngọc Tân	Nguyễn Trương Huy Đạt	Khúc Tuấn Anh
Chức vụ	Kiểm nghiệm viên	Phó Giám đốc/ĐDLĐ	Giám đốc
Chữ ký			
Ngày	23/5/2022	23/5/2022	23/5/2022



**ĐÃ KIỂM SOÁT**  
NGÀY: 23/5/2022



**QUY TRÌNH  
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI/  
YÊU CẦU XEM XÉT LẠI**

Mã hiệu: QT.05  
Lần ban hành: 02  
Ngày ban hành:  
23/5/2022  
Trang: 2/8

**PHÂN PHỐI TÀI LIỆU**

<input checked="" type="checkbox"/>	1. Giám đốc	<input checked="" type="checkbox"/>	6. Phòng Kiểm nghiệm Sinh học
<input checked="" type="checkbox"/>	2. Phó Giám đốc	<input checked="" type="checkbox"/>	7. Phòng Kiểm nghiệm Hóa học
<input checked="" type="checkbox"/>	3. ĐDLĐ	<input checked="" type="checkbox"/>	8. Phòng Tài chính - Kế toán
<input checked="" type="checkbox"/>	4. Phòng Hành chính - Tổng hợp	<input checked="" type="checkbox"/>	9. Tổ ĐBCL
<input checked="" type="checkbox"/>	5. Phòng Chất lượng	<input checked="" type="checkbox"/>	10. BP. TCNS

**TRANG GHI CHÉP SỬA ĐỔI**

TT	Ngày sửa	Trang sửa	Nội dung sửa đổi
1.	23/5/2022	Toàn bộ	Thay thế QT.05 - Quy trình giải quyết khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại, ban hành ngày 10/3/2020 bằng QT.05 - Quy trình giải quyết khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại, ban hành ngày 23/5/2022.
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			

**ĐÃ KIỂM SOÁT**

NGÀY: 23/5/2022



**QUY TRÌNH  
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI/  
YÊU CẦU XEM XÉT LẠI**

Mã hiệu: QT.05

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành:  
23/5/2022

Trang: 3/8

### 1. Mục đích

Quy định phạm vi, trách nhiệm và trình tự tiếp nhận, giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của các tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động thẩm định, giám định, chứng nhận, thử nghiệm của TTCL4, nhằm đảm bảo các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại được giải quyết một cách nhanh chóng, khách quan và đúng đắn.

### 2. Phạm vi

Tất cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết khiếu nại và xem xét lại liên quan đến hoạt động chứng nhận, giám định, thẩm định, thử nghiệm thuộc thẩm quyền giải quyết của TTCL4.

### 3. Tài liệu viện dẫn

- Sổ tay chất lượng
- Điều 9.7, 9.8 của ISO 17021
- Điều 7.13 của ISO 17065
- Điều 7.5, 7.6 ISO 17020
- Điều 7.9 của ISO/IEC 17025
- Các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan.

*(Đối với các tài liệu ghi năm công bố thì áp dụng bản được nêu. Đối với các tài liệu không ghi năm công bố thì áp dụng bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi)*

### 4. Các từ viết tắt và định nghĩa

#### 4.1 Các từ viết tắt


- TTCL4 : Trung tâm Chất lượng nông lâm thủy sản vùng 4  
BGĐ : Ban Giám đốc  
DDLĐ : Đại diện lãnh đạo  
TCNS : Tổ chức nhân sự  
Tổ ĐBCL : Tổ Đảm bảo chất lượng  
CBNV : Cán bộ nhân viên  
HĐCN : Hội đồng chứng nhận chất lượng  
Cục : Cục Quản lý Chất lượng nông lâm sản và thủy sản  
Bộ NN&PTNT : Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn  
Bộ KH&CN : Bộ Khoa học Công nghệ  
Bộ phận TCNS : Bộ phận Tổ chức nhân sự  
HC-TH : Hành chính tổng hợp

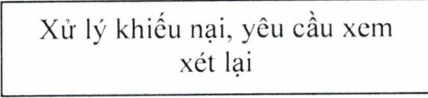
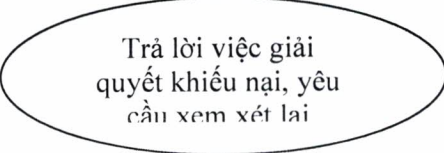
#### 4.2 Định nghĩa

**ĐÃ KIỂM SOÁT**

NGÀY: 23/5/2022



 <b>NAFIQAD4</b>	<b>QUY TRÌNH</b> <b>GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI/</b> <b>YÊU CẦU XEM XÉT LẠI</b>	Mã hiệu: QT.05
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 23/5/2022
		Trang: 5/8

Người xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại/ BGD/ HĐCN		<b>6.2.3</b> <b>BM.QT.05.02</b>
Bộ phận TCNS/ BGD		<b>6.2.4</b> <b>BM.QT.05.01</b>

## 6.2 Giải thích

### 6.2.1 Tiếp nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

- Bộ phận TCNS có trách nhiệm tiếp nhận các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng về các sản phẩm, dịch vụ của TTCL4; trao đổi thông tin với người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại (*khi cần thiết*), ghi đầy đủ các nội dung có liên quan vào biểu mẫu BM.QT.05.01 - Sổ tiếp nhận, theo dõi giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại.

#### ➤ Các trường hợp khiếu nại:

+ Độ chính xác, tính trung thực của các kết quả thẩm định ATTP thủy sản, giám định sản phẩm/hàng hóa, chứng nhận sản phẩm/ hệ thống, thử nghiệm;

+ Việc thực hiện hợp đồng cung cấp sản phẩm, dịch vụ ký kết giữa TTCL4 với khách hàng;

+ Thái độ phục vụ của nhân viên TTCL4;

+ Tính bảo mật thông tin đối với kết quả ATTP thủy sản, giám định sản phẩm/hàng hóa, chứng nhận sản phẩm/ hệ thống, thử nghiệm và quyền sở hữu về thông tin của khách hàng.

+ Sự không đồng ý về việc xử lý khiếu nại của TTCL4 đối với khiếu nại trước đó.

➤ Các trường hợp yêu cầu xem xét lại có thể là: Độ chính xác, tính trung thực của các kết quả giám định sản phẩm/hàng hóa, chứng nhận sản phẩm/ hệ thống.


- Đối với trường hợp khiếu nại bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại), bằng thư điện tử (email): Bộ phận TCNS phải ghi đầy đủ các nội dung có liên quan vào biểu mẫu BM.QT.05.01 - Sổ tiếp nhận, theo dõi giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại, ký tên và báo ngay cho lãnh đạo phòng có liên quan xử lý.

- Đối với trường hợp khiếu nại, yêu cầu xem xét lại bằng văn bản: Văn thư tiếp nhận, xử lý theo quy trình QT.04 - Quy trình trao đổi thông tin.

- Trong trường hợp việc khiếu nại, yêu cầu xem xét lại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện.

- Hồ sơ tiếp nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại gồm:

**ĐÃ KIỂM SOÁT**  
 NGÀY: 23/5/2022

	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI/ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI</b>	Mã hiệu: QT.05
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 23/5/2022
		Trang: 6/8

+ Đơn khiếu nại, yêu cầu xem xét lại: Xem xét tính đầy đủ thông tin (ngày, tháng, năm; tên, địa chỉ của khách hàng, nội dung khiếu nại, yêu cầu xem xét lại) và phải có xác nhận của người/tổ chức khiếu nại, yêu cầu xem xét lại.

+ Bảng chứng chứng minh kèm theo (nếu có).

- Thời gian tiếp nhận:

+ Trong giờ hành chính các ngày trong tuần từ thứ 2 đến thứ 6 (trừ ngày nghỉ, lễ, tết).

+ Ngoài giờ hành chính, khách hàng gửi vào hộp thư của TTCL4, nhân viên văn thư sẽ lấy vào buổi làm việc ngày tiếp theo.

- Mọi khiếu nại, yêu cầu xem xét lại liên quan được gửi đến TTCL4 đều được xử lý và phản hồi theo QT.04 - Quy trình trao đổi thông tin và được lưu hồ sơ.

#### **6.2.2 Xem xét khiếu nại, yêu cầu xem xét lại**

- Bộ phận TCNS sau khi tiếp nhận, thực hiện đánh giá sơ bộ theo mức độ thông tin/nội dung khiếu nại, yêu cầu xem xét lại, thông báo ngay cho lãnh đạo phòng có liên quan xử lý. Trường hợp phức tạp như khiếu nại có tính gay gắt, sự liên quan đến vấn đề an toàn, mức độ ảnh hưởng lớn, nhu cầu phải giải quyết ngay, phải báo cáo Giám đốc xem xét ưu tiên giải quyết.

- Trường hợp thông tin/nội dung khiếu nại, yêu cầu xem xét lại chưa đầy đủ hoặc không thuộc phạm vi xử lý TTCL4, Bộ phận TCNS tiến hành trao đổi thông tin với người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại để cung cấp bổ sung.

- Trường hợp thông tin/nội dung khiếu nại, yêu cầu xem xét lại đầy đủ và thuộc thẩm quyền xử lý của TTCL4, tùy vào tình huống cụ thể thực hiện theo nguyên tắc như sau:

+ Nếu nội dung khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại liên quan đến phòng nào thì chuyên phòng đó xử lý, lãnh đạo phòng có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại của khách hàng trên cơ sở tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến sự khiếu nại/yêu cầu xem xét lại.

+ Nếu nội dung khiếu nại/yêu cầu xem xét lại vượt quá thẩm quyền của phòng hoặc có liên quan trực tiếp đến lãnh đạo phòng thì báo cáo ban Giám đốc phân công người chủ trì giải quyết. Đảm bảo khiếu nại/yêu cầu xem xét lại được giải quyết nhưng không ảnh hưởng đến hệ thống quản lý và không trái với mục tiêu, chính sách chất lượng của TTCL4.

+ Nếu nội dung khiếu nại, yêu cầu xem xét lại có liên quan đến Giám đốc, thì sẽ được chuyển đến HĐCN giải quyết.

#### **6.2.3 Xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại**

##### **6.2.3.1 Nhân sự tham gia xử lý**

**ĐÃ KIỂM SOÁT**  
NGÀY: 23/5/2022



**QUY TRÌNH  
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI/  
YÊU CẦU XEM XÉT LẠI**

Mã hiệu: QT.05

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành:

23/5/2022

Trang: 7/8

- Khiếu nại/yêu cầu xem xét lại hoạt động chứng nhận sản phẩm, hệ thống: Những người tham gia vào quá trình xử lý không phải là những người tiến hành đánh giá, và ra quyết định chứng nhận.

- Đối với hoạt động thử nghiệm: những người tham gia vào hoạt động thử nghiệm ban đầu đang được xem xét không được tham gia vào việc trao đổi, xem xét và phê duyệt giải quyết khiếu nại.

- Đối với các hoạt động khác, người tham gia vào hoạt động bị khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại vẫn được trực tiếp tham gia để giải quyết các nội dung khiếu nại. Tuy nhiên người giám sát kết quả, ra quyết định giải quyết khiếu nại/yêu cầu xem xét lại không phải là người trực tiếp tham gia vào hoạt động bị khiếu nại.

### **6.2.3.2 Thực hiện**

- Thời hạn xử lý: Không quá 02 tuần kể từ ngày nhận khiếu nại/yêu cầu xem xét lại với đầy đủ thông tin và các chứng cứ có liên quan.

- Lãnh đạo phòng liên quan hoặc người được phân công chủ trì: Tiến hành rà soát các nội dung khiếu nại/xem xét lại liên quan đến hoạt động của phòng (về thẩm định/giám định, chứng nhận/thử nghiệm) dựa trên hồ sơ thực hiện nhằm xác định nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, yêu cầu xem xét lại, thực hiện xử lý theo như sau:

+ Có thể trực tiếp trao đổi với cá nhân bị khiếu nại để tìm nguyên nhân.

+ Tổ chức điều tra nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng.

+ Thực hiện hành động khắc phục theo QT.13 - Quy trình hành động khắc phục, đồng thời giám sát việc duy trì hành động khắc phục để tránh lặp lại tương tự.

+ Lập báo cáo giải quyết khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại theo mẫu BM.QT.05.02.

- Trong trường hợp cần thiết phải phối hợp với các phòng có liên quan để thống nhất phương án xử lý phải báo cáo với Ban Giám đốc để giải quyết.

- Trưởng phòng liên quan hoặc người được phân công chủ trì sau khi triển khai phương án giải quyết, gửi báo cáo về Bộ phận TCNS để ghi nhận nội dung đã thực hiện vào mục tương ứng trong “Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại”; dự thảo văn bản (nếu có), trình ban Giám đốc ký ban hành.

- Giám đốc TTCL4/HĐCN có trách nhiệm: Xem xét ký ban hành văn bản (nếu có) để trả lời cho khách hàng; chủ trì việc giải quyết các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại liên quan đến hệ thống quản lý hoặc chính sách của TTCL4 và các trường hợp mà người khiếu nại/yêu cầu xem xét lại chưa đồng ý với cách giải quyết TTCL4 đã thực hiện.


### **6.2.4 Trả lời việc giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại**

- Bộ phận TCNS thực hiện thông báo đến khách hàng về kết quả xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại tùy từng trường hợp thực hiện như sau:

+ Đối với khiếu nại bằng lời nói: Việc giải quyết khiếu nại có thể được phép trả lời trực tiếp hoặc qua điện thoại hoặc Email hoặc trả lời bằng văn bản (nếu cần thiết).

**ĐÃ KIỂM SOÁT**

NGÀY: 23/5/2022

	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI/ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI</b>	Mã hiệu: QT.05
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 23/5/2022
		Trang: 8/8

+ Đối với những giải quyết khiếu nại/yêu cầu xem xét lại bằng văn bản thì việc giải quyết phải được trả lời bằng văn bản.

- Khách hàng có quyền khiếu nại lên HĐCN hoặc cấp cao hơn nếu khiếu nại của khách hàng vẫn chưa được TTCL4 giải quyết một cách thỏa đáng.

- Đối với những khiếu nại lên cấp cao hơn, việc giải quyết được trả lời theo kết luận của các cơ quan đã được khách hàng hoặc TTCL4 gửi khiếu nại.

- Tất cả các hoạt động liên quan đến việc tiếp nhận và giải quyết khiếu nại phải được ghi chép vào Sổ tiếp nhận và theo dõi giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại và lưu trữ hồ sơ.

#### 7. Tài liệu/ biểu mẫu

- Hồ sơ khiếu nại, yêu cầu xem xét lại được lưu theo từng sự vụ gồm: Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại, Đơn và các bằng chứng kèm theo của khách hàng, Hồ sơ thực hiện hành động khắc phục, Báo cáo giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại, Văn bản trả lời (nếu có).

- Thời gian lưu trữ hồ sơ thực hiện theo quy định hiện hành về thời hạn bảo quản và công tác tiêu huỷ hồ sơ, tài liệu của Cục Quản lý chất lượng nông lâm sản và thủy sản và các quy định pháp luật khác có liên quan.

TT	Tên tài liệu/biểu mẫu	Mã hiệu	Nơi lưu
1.	Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại	BM.QT.05.01	HC-TH
2.	Báo cáo theo dõi giải quyết khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại.	BM.QT.05.02	Phòng liên quan, HC-TH

**ĐÃ KIỂM SOÁT**  
NGÀY: 23/5/2022