



**BỘ XÂY DỰNG**  
Ministry of Construction

**VIỆN KHOA HỌC CÔNG NGHỆ XÂY DỰNG**  
Vietnam Institute for Building Science and Technology

Add: 81 Trần Cung - Nghĩa Tân - Cầu Giấy - Hà Nội - Tel: 84.43.7544196 - Fax: 84.43.8361197  
Website: www.ibst.vn - Email: vkhcnxd@fpt.vn





# THỦ TỤC XỬ LÝ PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

**Ký hiệu: TT.09**

Ngày ban hành : 10/12/2017

Lần ban hành : 02

Lần sửa đổi : 00

<p><b>Biên soạn:</b> Họ và tên: ThS. Đỗ Duy Liêm</p>  <p>Ký tên:.....</p>	<p><b>Kiểm tra:</b> Họ và tên: ThS. Nguyễn Thị Thùy Vân</p>  <p>Ký tên:.....</p>	<p><b>Phê duyệt:</b> Họ và tên: TS. Đinh Quốc Dân</p>  <p>Ký tên:.....</p> 
--	--	---

**BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

<b>Ngày sửa đổi</b>	<b>Mục, bảng, sơ đồ thay đổi</b>	<b>Phiên bản cũ</b>	<b>T/S/X<sup>1)</sup></b>	<b>Nội dung được sửa đổi</b>

<sup>1)</sup> T- Thêm mới, S - Sửa đổi, X - Xoá

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy định trình tự thủ tục tiếp nhận và giải quyết cũng như ngăn ngừa sự tái diễn các khiếu nại, phàn nàn của khách hàng và các tổ chức liên quan khác về hoạt động đánh giá chứng nhận của Viện Khoa học Công nghệ Xây dựng một cách kịp thời, khách quan, đúng đắn.

## **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Quy định này áp dụng cho hoạt động giải quyết các phàn nàn, khiếu nại của khách hàng và các bên liên quan làm cơ sở cho việc xem xét, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của Viện KH-CN Xây dựng.

## **3. TRÁCH NHIỆM**

- Phòng Kế hoạch Kỹ thuật có trách nhiệm chủ trì và phối hợp với các phòng/ ban liên quan thực hiện giải quyết các khiếu nại của khách hàng theo quyết định của Viện trưởng.
- Khi việc giải quyết khiếu nại phức tạp, đòi hỏi phải có sự tham gia ý kiến của các chuyên gia về đánh giá sự phù hợp, chuyên gia kỹ thuật, hay các bên có liên quan khác, Viện trưởng Viện KH-CN Xây dựng sẽ ra quyết định thành lập Ban giải quyết khiếu nại. Chức năng và nhiệm vụ của Ban giải quyết khiếu nại được quy định trong Sổ tay chứng nhận. Ban này sẽ tự giải thể sau khi hoàn thành xong nhiệm vụ.
- Những cá nhân liên quan đến phàn nàn, khiếu nại không được xử lý/giải quyết phàn nàn khiếu nại.

## **4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA**

- **Khiếu nại:** là yêu cầu do khách hàng đưa ra đối với tổ chức đánh giá sự phù hợp hoặc cơ quan công nhận đề nghị xem xét lại quyết định do tổ chức/cơ quan đó đã đưa ra đối với đối tượng đánh giá sự phù hợp có liên quan.
- **Phàn nàn:** Hình thức diễn đạt sự không hài lòng (khác với khiếu nại) của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với tổ chức đánh giá sự phù hợp hoặc cơ quan công nhận liên quan đến hoạt động của tổ chức/cơ quan đó với mong muốn được đáp lại.

## **5. NỘI DUNG**

### **5.1. Các nguyên tắc giải quyết phàn nàn, khiếu nại**

Người tham gia giải quyết khiếu nại của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

- **Công khai, minh bạch:** Các thông tin của Viện KH-CN Xây dựng về việc đánh giá chứng nhận phải đảm bảo công khai, minh bạch với khách hàng để khách hàng có thể theo dõi, kiểm soát các quá trình đánh giá chứng nhận đó.
- **Dễ tiếp cận:** Các thông tin về giải quyết khiếu nại của Viện KH-CN Xây dựng phải đảm bảo dễ hiểu dễ tiếp cận.

- Tính kịp thời: Đảm bảo cung cấp kịp thời cho người/tổ chức khiếu nại các thông tin về việc tiếp nhận khiếu nại, trách nhiệm và tiến độ giải quyết khiếu nại.
- Khách quan: Đảm bảo giải quyết các khiếu nại một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử.
- Chi phí: Người khiếu nại không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện khiếu nại và giải quyết khiếu nại
- Bảo mật: Mọi thông tin của người khiếu nại, phàn nàn sẽ được giữ bí mật nhất có thể để đảm bảo không có những bất lợi phát sinh đối với người khiếu nại, phàn nàn khi hành động khiếu nại, phàn nàn của họ có thể gây ra.

## **5.2. Chính sách xử lý phàn nàn, khiếu nại của khách hàng**

"Viện KHCN Xây dựng luôn tạo điều kiện để khách hàng có thể phản ánh và thiện chí trong việc giải quyết các phàn nàn, khiếu nại nhằm đảm bảo quyền lợi của khách hàng và không ngừng cải tiến để hoàn thiện hệ thống quản lý".

## **5.3. Quá trình giải quyết phàn nàn khiếu nại**

### **Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại**

Nhân viên Phòng Kế hoạch Kỹ thuật có trách nhiệm thường xuyên trao đổi với khách hàng để xác định các phàn nàn, khiếu nại. Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại, nhân viên Phòng Kế hoạch Kỹ thuật tiếp nhận thông tin có trách nhiệm điền các thông tin về phàn nàn, khiếu nại vào BM.01-TT.09

Trong trường hợp thông tin khiếu nại phàn nàn không được tiếp nhận từ nhân viên Phòng Kế hoạch Kỹ thuật thì bất kể cá nhân nào thuộc Viện KHCN Xây dựng khi tiếp nhận phải thông báo về Phòng Kế hoạch Kỹ thuật để giải quyết.

### **Bước 2: Thông báo về việc tiếp nhận khiếu nại**

Khi Nhân viên Phòng Kế hoạch Kỹ thuật nhận được phàn nàn, khiếu nại, phải thông báo ngay cho người/tổ chức phàn nàn, khiếu nại biết về việc phàn nàn, khiếu nại đã được tiếp nhận bằng các cách: gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc fax trong thời gian thông báo cho người/tổ chức phàn nàn, khiếu nại không quá một tuần sau khi nhận được phàn nàn, khiếu nại.

### **Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ khiếu nại**

Các phàn nàn, khiếu nại cần được đánh giá sơ bộ theo các tiêu chí như: bản chất của phàn nàn, khiếu nại, mức độ gay gắt, sự liên quan đến các vấn đề của hoạt động chứng nhận, tính phức tạp, mức độ ảnh hưởng, nhu cầu và khả năng giải quyết. Nếu phàn nàn, khiếu nại không có đủ thông tin cần thiết để tiến hành giải quyết thì quay lại bước 1.

Phòng Kế hoạch Kỹ thuật chịu trách nhiệm chủ trì giải quyết các phản nản, khiếu nại theo sự phân công của Viện trưởng. Khi cần Viện trưởng Viện KHCN Xây dựng sẽ thành lập Ban giải quyết khiếu nại, Ban này sẽ chịu trách nhiệm phối hợp với nhân sự liên quan để triển khai giải quyết khiếu nại.

**Bước 4: Xử lý phản nản khiếu nại**

Phụ trách Phòng Kế hoạch Kỹ thuật/Ban giải quyết khiếu nại cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến phản nản, khiếu nại, nguyên nhân phản nản, khiếu nại, đưa ra biện pháp giải quyết và phân công người có trách nhiệm giải quyết trong thời hạn nhất định.

Phòng Kế hoạch Kỹ thuật/ Ban giải quyết khiếu nại có nhiệm vụ tổng hợp kết quả giải quyết phản nản, khiếu nại và báo cáo lên Viện trưởng.

**Bước 5: Thông tin đến khách hàng**

Nhân viên được phân công thông báo cho khách hàng biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến phản nản, khiếu nại.

Nếu người phản nản, khiếu nại từ chối quyết định hoặc hành động đã được đưa ra thì các phải có các hình thức giải quyết khác. Nhân viên được phân công cần có biện pháp giám sát tiếp đối với quá trình xử lý phản nản, khiếu nại cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn người phản nản, khiếu nại.

**Bước 6: Lập hồ sơ các biện pháp đã thực hiện**

Khi người phản nản, khiếu nại nhận được thông báo, nếu chấp nhận các quyết định và hành động đưa ra thì nhân viên được phân công thông báo đến bộ phận liên quan thực để thực hiện quyết định.

Kết thúc quá trình xử lý phản nản, khiếu nại Phòng Kế hoạch Kỹ thuật có trách nhiệm cập nhật hồ sơ xử lý vào Sổ theo dõi xử lý khiếu nại, phản nản - BM.01-TT.09

**Chú ý:** Trong trường hợp phương án giải quyết phản nản, khiếu nại không được thống nhất, sự việc sẽ được xử lý theo quy định trong Hợp đồng chứng nhận.

**6. HỒ SƠ**

STT	Hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Khiếu nại phản nản của khách hàng và các tài liệu liên quan	Phòng KHKT	4 năm
2	Sổ theo dõi phản nản, khiếu nại và hồ sơ xử lý liên quan		4 năm

