

CỤC VIỆN THÔNG
TRUNG TÂM ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG VIỆN THÔNG

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT
KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ

MÃ SỐ: QT-05

LẦN BAN HÀNH: 04

NGÀY BAN HÀNH: 01/3/2022

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Ứng Văn Nguyễn	Lê Thị Thanh Nga	Nguyễn Phi Tuyền
Chức vụ	Chuyên viên	TP Chứng nhận	Giám đốc
Ký			(Đã ký)

TQC	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Mã số: QT-05
		Lần sửa đổi: 04
		Ngày sửa đổi: 01/3/2022

NƠI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)

<input checked="" type="checkbox"/>	Giám đốc	<input checked="" type="checkbox"/>	CNMT
<input checked="" type="checkbox"/>	Các Phó Giám đốc	<input type="checkbox"/>	Phòng HC-TH
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Chứng nhận	<input type="checkbox"/>	Phòng KĐ
<input checked="" type="checkbox"/>	CNMN	<input type="checkbox"/>	Phòng Mạng và Dịch vụ

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

STT	Ngày	Nội dung	Ghi chú
1.	01/08/2014	Cập nhật tên trung tâm, tài liệu tham chiếu	
2.	12/06/2020	Cập nhật thêm nội dung chứng nhận hợp quy	
3.	01/4/2021	Cập nhật tên Trung tâm và Phòng	
4.	01/3/2022	Thay thế vai trò của Trưởng phòng/Phòng HC-TH bằng Trưởng phòng/Phòng Chứng nhận	

TQC	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Mã số: QT-05
		Lần sửa đổi: 04
		Ngày sửa đổi: 01/3/2022

1. MỤC ĐÍCH

Mục đích của quy trình này là đảm bảo các khiếu nại và kháng nghị liên quan đến hoạt động đánh giá và chứng nhận hợp chuẩn, hợp quy do Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông (sau đây gọi chung là Trung tâm) thực hiện được giải quyết một cách triệt để, nhất quán và hiệu quả.

2. PHẠM VI

- Quy trình này được áp dụng cho những trường hợp sau
- Các khiếu nại của tổ chức, cá nhân đã được chứng nhận liên quan đến các thủ tục do Trung tâm thực hiện.
 - Các khiếu nại từ các khách hàng của tổ chức, cá nhân được chứng nhận bởi Trung tâm và/hoặc các bên quan tâm liên quan đến sản phẩm được chứng nhận cung cấp.
 - Các kháng nghị liên quan đến các quyết định của Trung tâm đối với việc cấp và hủy bỏ chứng nhận.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng
- ISO/IEC 17065:2012 “Conformity assessment - Requirements for bodies certifying products, processes and services”
- Quyết định số 350/QĐ-CVT ngày 12/9/2013 của Cục trưởng Cục Viễn thông ban hành "Quy trình, thủ tục chứng nhận hợp chuẩn áp dụng tại các tổ chức chứng nhận thuộc Cục Viễn thông".
- Quyết định số 351/QĐ-CVT ngày 12/9/2013 của Cục trưởng Cục Viễn thông ban hành “Quy trình nội bộ chứng nhận hợp chuẩn”.
- Thông tư số 30/2011/TT-BTTTT ngày 31/10/2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chứng nhận hợp quy và công bố hợp quy đối với sản phẩm, hàng hóa chuyên ngành công nghệ thông tin và truyền thông
- Thông tư số 15/2018/TT-BTTTT ngày 15/11/2018 sửa đổi, bổ sung một số nội dung của Thông tư số 30/2011/TT-BTTTT ngày 31 tháng 10 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chứng nhận hợp quy và công bố hợp quy đối với sản phẩm, hàng hóa chuyên ngành công nghệ thông tin và truyền thông.
- Thông tư số 10/2020/TT-BTTTT ngày 07/05/2020 sửa đổi, bổ sung một số nội dung của Thông tư số 30/2011/TT-BTTTT ngày 31 tháng 10 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chứng nhận hợp quy và công

TQC	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Mã số: QT-05
		Lần sửa đổi: 04
		Ngày sửa đổi: 01/3/2022

bổ hợp quy đối với sản phẩm, hàng hóa chuyên ngành công nghệ thông tin và truyền thông.

- QT-09 – Quy trình chứng nhận hợp quy
- QT-10- Quy trình giám sát sau chứng nhận hợp quy
- Quyết định số 23/QĐ-TTĐL ngày 27/10/2020 của Giám đốc Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông ban hành “Quy trình chứng nhận hợp quy”.

4. ĐỊNH NGHĨA

- Khiếu nại: Phản ánh (bằng văn bản) về việc không thỏa mãn liên quan tới hoạt động chứng nhận do Trung tâm cung cấp.
- Kháng nghị: Phản ánh (bằng văn bản) về việc không đồng ý với các quyết định của Trung tâm liên quan đến hoạt động chứng nhận.
- Tư vấn là việc tham gia vào:
 - Thiết kế, chế tạo, lắp đặt, bảo trì hoặc phân phối sản phẩm được chứng nhận hay sẽ được chứng nhận, hoặc
 - Thiết kế, áp dụng, thực hiện hoặc duy trì quá trình được chứng nhận hay sẽ được chứng nhận.

5. TRÁCH NHIỆM

Giám đốc hoặc người được giám đốc ủy quyền (sau đây gọi chung là Giám đốc) và các cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện nội dung của quy trình này.

6. QUY TRÌNH

6.1. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại, kháng nghị

Mọi khiếu nại, kiến nghị liên quan được gửi đến Trung tâm đều phải được tiếp nhận, xử lý và phản hồi bằng các phương pháp trao đổi thông tin chính thức, thể hiện bằng văn bản và được lưu hồ sơ.

Các hoạt động xử lý phải phù hợp với bản chất của nội dung khiếu nại, kiến nghị và được tiến hành bởi những người có thẩm quyền tương ứng.

Trung tâm phải chịu trách nhiệm đối với việc thu thập và kiểm tra xác nhận mọi thông tin cần thiết (nhiều nhất có thể) để đưa ra quyết định về khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại.

Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại phải được lập, hoặc được xem xét và phê duyệt bởi những người không tham gia vào hoạt động chứng nhận liên quan đến khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại đó.

TQC	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Mã số: QT-05
		Lần sửa đổi: 04
		Ngày sửa đổi: 01/3/2022

Những người tham gia giải quyết khiếu nại phải đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc sau:

- a) Chỉ trả lời bằng văn bản khi kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp nhận được từ bên ngoài gửi đến Trung tâm bằng văn bản chính thức. Văn bản kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp phải đảm bảo có địa chỉ, tên, thời gian, người chịu trách nhiệm, nội dung rõ ràng và phải là bản chính.
- b) Công khai, minh bạch: những thông tin liên quan đến đánh giá chứng nhận sản phẩm do Trung tâm thực hiện phải đảm bảo công khai minh bạch với khách hàng, không che dấu hoặc các hình thức tương tự.
- c) Kịp thời: đảm bảo cung cấp kịp thời, nhanh nhất có thể về việc tiếp nhận, tiến độ giải quyết cho người yêu cầu thuộc phạm vi thẩm quyền liên quan đến kháng nghị, khiếu nại và tranh chấp.
- d) Khách quan: đảm bảo vô tư, khách quan và không vì bất kỳ áp lực nào có thể làm ảnh hưởng đến quá trình giải quyết;
- e) Trung thực: các thông tin phục vụ giải quyết phải trung thực, chính xác và có thể kiểm chứng được.
- f) Quá trình tiếp nhận, giải quyết của Trung tâm phải thân thiện, hoà nhã, thiện chí, tạo điều kiện thuận tiện cho khách hàng và không ngừng cải tiến nhằm hoàn thiện hoạt động cung ứng dịch vụ.
- g) Tinh thần giải quyết kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp: chia sẻ, thương lượng, hoà giải, hợp tác và hạn chế tối đa thiệt hại về tinh thần và vật chất của các bên liên quan.
- h) Không sử dụng nhân sự (kể cả những người hành động với tư cách quản lý) đã cung cấp tư vấn cho khách hàng hoặc được khách hàng tuyển dụng, để xem xét hoặc phê duyệt việc giải quyết khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại đối với khách hàng đó trong vòng 2 năm sau khi kết thúc hoạt động tư vấn hoặc sử dụng lao động

6.2 *Khiếu nại về việc tuân thủ các quy định về chứng nhận của Tổ chức, cá nhân được chứng nhận*

6.2.1. *Tiếp nhận và xác nhận khiếu nại*

Các khiếu nại từ các khách hàng của Tổ chức được chứng nhận và/hoặc các bên quan tâm về hoạt động của Tổ chức được chứng nhận sẽ được chuyển tới Phòng Chứng nhận và đệ trình lên Giám đốc trong thời gian không quá 1 ngày làm việc, sau đó được lưu vào hồ sơ khách hàng của Tổ chức được chứng nhận.

Trung tâm gửi thông báo bằng hình thức thích hợp đến tổ chức khiếu nại để xác nhận việc tiếp nhận khiếu nại và đang xem xét, giải quyết.

TQC	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Mã số: QT-05
		Lần sửa đổi: 04
		Ngày sửa đổi: 01/3/2022

Tổ chức được chứng nhận khiếu nại sẽ được Trung tâm thông báo bằng văn bản về nội dung khiếu nại này.

Phòng Chứng nhận lập phiếu tiếp nhận và giải quyết khiếu nại/kháng nghị BM-05.01, cập nhật Sổ theo dõi khiếu nại/kháng nghị BM-05.02 và chịu trách nhiệm đảm bảo việc liên hệ với khách hàng để thu thập bổ sung bằng chứng, thông tin liên quan đến nội dung khiếu nại.

6.2.2. Xem xét khiếu nại

Nội dung chi tiết của khiếu nại sẽ được chuyển cho chuyên gia đánh giá. Căn cứ trên các quy định về kiểm định hiện hành, chuyên gia đánh giá phải tiến hành xem xét việc tuân thủ các quy định về chứng nhận của Tổ chức được chứng nhận.

Trong trường hợp có xảy ra vi phạm, Trung tâm sẽ yêu cầu Tổ chức được chứng nhận thực hiện các hành động khắc phục trong một thời hạn phù hợp tùy theo mức độ vi phạm. Nếu sau thời hạn đó, Tổ chức được chứng nhận không đưa ra hành động khắc phục, Trung tâm sẽ thực hiện việc thu hồi, hủy bỏ hiệu lực của giấy chứng nhận.

Trong trường hợp bên kháng nghị không thoả mãn với quyết định do Trung tâm đưa ra, hoặc nội dung khiếu nại nằm ngoài nhiệm vụ và quyền hạn của Trung tâm thì khiếu nại sẽ được chuyển đến cơ quan chức năng có thẩm quyền xử lý kèm theo tất cả các tài liệu và thông tin có liên quan.

6.2.3. Báo cáo kết quả và lưu hồ sơ

Căn cứ vào các nội dung xem xét và giải quyết khiếu nại bao gồm cả các hành động khắc phục được thực hiện (nếu có), Giám đốc Trung tâm ra thông báo bằng văn bản gửi cho Tổ chức khiếu nại về kết quả xem xét và giải quyết khiếu nại. Thông báo này được gửi trước cho Tổ chức được chứng nhận để xác nhận nội dung trả lời của Trung tâm trước khi gửi đến Tổ chức khiếu nại (để đảm bảo bất cứ thông tin nào thuộc phạm vi phải bảo mật sẽ được trao đổi và làm rõ).

Trưởng phòng Chứng nhận đảm bảo việc cập nhật các thông tin liên quan vào trong Sổ theo dõi khiếu nại/kháng nghị BM-05.02.

TQC	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Mã số: QT-05
		Lần sửa đổi: 04
		Ngày sửa đổi: 01/3/2022

6.3. Khiếu nại về hoạt động của Trung tâm.

6.3.1. Tiếp nhận và xác nhận khiếu nại

Khi nhận được các khiếu nại từ các tổ chức được chứng nhận, các bên quan tâm (bao gồm cả tổ chức công nhận) về hoạt động của Trung tâm, Phòng Chứng nhận phải đệ trình lên Giám đốc trong thời gian không quá 2 ngày làm việc để xem xét.

Trung tâm gửi thông báo bằng văn bản đến tổ chức khiếu nại để xác nhận việc tiếp nhận khiếu nại và đang xem xét, giải quyết.

Trưởng phòng Chứng nhận lập phiếu Phiếu tiếp nhận và giải quyết khiếu nại/kháng nghị BM-05.01, cập nhật Sổ theo dõi khiếu nại/kháng nghị BM-05.02 và chịu trách nhiệm đảm bảo việc liên hệ với khách hàng để thu thập bổ sung bằng chứng, thông tin liên quan đến nội dung khiếu nại.

6.3.2. Xem xét và giải quyết khiếu nại

Nội dung chi tiết của khiếu nại sẽ được chuyển cho chuyên gia đánh giá. Căn cứ trên các quy định về kiểm định hiện hành và dựa trên các bằng chứng thu thập được, chuyên gia đánh giá phải tiến hành xem xét xác định nguyên nhân và tìm ra phương pháp giải quyết khiếu nại.

Việc xem xét, giải quyết khiếu nại có thể dẫn đến một cuộc đánh giá nội bộ đột xuất, thay đổi quy trình hoạt động hoặc đào tạo bổ sung đối với các nhân sự liên quan.

6.3.3 Báo cáo kết quả và lưu hồ sơ

Các kết quả của việc xem xét, giải quyết khiếu nại, bao gồm cả các hành động khắc phục (nếu có) được thể hiện trong thông báo kết quả giải quyết khiếu nại gửi đến tổ chức khiếu nại. Thông báo này phải được lập thành văn bản và gửi đến tổ chức khiếu nại trong vòng 30 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận khiếu nại.

Trưởng phòng Chứng nhận đảm bảo việc cập nhật các thông tin liên quan vào trong Sổ theo dõi khiếu nại/kháng nghị BM-05.02.

6.4. Kháng nghị các quyết định của Trung tâm

6.4.1. Tiếp nhận kháng nghị

Mọi khách hàng hoặc bất kỳ tổ chức/cá nhân nào có liên quan muốn kháng nghị về quyết định của Trung tâm được yêu cầu gửi khiếu nại chính thức bằng văn bản tới Giám đốc của Trung tâm kèm theo các bằng chứng thích hợp.

TQC	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Mã số: QT-05
		Lần sửa đổi: 04
		Ngày sửa đổi: 01/3/2022

Trong trường hợp bên khiếu nại cần viện tới sự trợ giúp của các bên làm chứng, bên khiếu nại có trách nhiệm cung cấp đầy đủ tên và địa chỉ của bên làm chứng này.

6.4.2. Xem xét và giải quyết kháng nghị

Trong thời gian 2 tuần kể từ khi nhận được kháng nghị, Giám đốc hoặc người được uỷ quyền phải trao đổi thông tin với bên kháng nghị để làm rõ bản chất của vụ việc kháng nghị nhằm giải quyết thoả đáng sự việc. Hành động này có thể dẫn đến việc bên kháng nghị bãi bỏ kháng nghị hoặc đệ trình lại đơn kháng nghị.

Trong vòng 1 tuần tiếp theo, Giám đốc có trách nhiệm thông báo cho bên kháng nghị về việc Trung tâm đã chính thức tiếp nhận kháng nghị và chuyển cho Trưởng phòng Chứng nhận để giải quyết. Mọi tài liệu có liên quan phải được chuyển tới Trưởng phòng Chứng nhận.

Trưởng phòng Chứng nhận có trách nhiệm thu thập các thông tin và/hoặc điều tra trên hiện trường để có thể cung cấp dữ liệu đầu vào cho các cuộc họp giải quyết kháng nghị của Trung tâm. Trước khi cuộc họp diễn ra, các thành viên phải được cung cấp đủ:

- Các bằng chứng do bên kháng nghị cung cấp
- Các tài liệu thích hợp do Giám đốc chuyển giao.

Trong cuộc họp giải quyết kháng nghị, nếu cần thiết, Trưởng phòng Chứng nhận có quyền mời bên kháng nghị tham gia để tạo cơ hội cho bên kháng nghị giải thích và cung cấp thêm thông tin liên quan đến các bằng chứng bằng văn bản.

Trưởng Phòng Chứng nhận đảm bảo việc cập nhật các thông tin từ cuộc họp giải quyết kháng nghị và bất cứ thông tin nào khác liên quan đến việc xem xét, giải quyết kháng nghị vào trong Sổ theo dõi khiếu nại/kháng nghị BM-05.02.

Quyết định giải quyết kháng nghị của Trưởng phòng Chứng nhận phải được Giám đốc xác nhận và truyền đạt tới bên kháng nghị bằng văn bản, không quá 30 ngày làm việc kể từ thời điểm bên kháng nghị cung cấp đầy đủ các bằng chứng liên quan đến kháng nghị. Trong trường hợp kháng nghị không thể được giải quyết trong thời hạn 30 ngày làm việc, Trưởng phòng Chứng nhận phải báo cáo về kết quả làm việc tới Giám đốc và thông báo đàm phán với bên kháng nghị.

6.4.3. Hành động khắc phục

Nếu việc xem xét kháng nghị cho thấy lỗi thuộc về Trung tâm thì Giám đốc phải xúc tiến ngay hành động khắc phục, phòng ngừa có tính hệ thống. Hành động

TQC	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ	Mã số: QT-05
		Lần sửa đổi: 04
		Ngày sửa đổi: 01/3/2022

khắc phục, phòng ngừa phải được thực hiện nhanh nhất trong khả năng có thể để khắc phục lỗi và phòng ngừa việc lặp lại, theo Quy trình kiểm soát sự không phù hợp QT - 06.

Bản chất của kháng nghị và hành động khắc phục thực hiện phải được ghi nhận tóm tắt trong biểu mẫu Phiếu tiếp nhận và giải quyết khiếu nại/kháng nghị BM-05.01.

6.4.4. Bảo mật

Mọi thông tin do bên kháng nghị cung cấp cho Trung tâm phải được lưu giữ bảo mật. Trừ trường hợp do luật pháp hoặc do tổ chức công nhận yêu cầu, Trung tâm sẽ không tiết lộ thông tin cho bất kỳ một bên thứ ba nào khác nếu chưa có sự chấp thuận chính thức của bên kháng nghị.

6.4.5. Lưu hồ sơ

Thông tin về quá trình giải quyết kháng nghị phải được cập nhật vào trong Sổ theo dõi khiếu nại/kháng nghị BM-05.02.

Hồ sơ trong quá trình giải quyết và sau khi hoàn tất phải được Đại diện Phòng Chứng nhận lưu vào hồ sơ giải quyết kháng nghị của Trung tâm.

7. HỒ SƠ

STT	Tên	Mã hiệu	Nơi lưu
1	Phiếu tiếp nhận và giải quyết khiếu nại/kháng nghị	BM-05.01	Phòng Chứng nhận
2	Sổ theo dõi khiếu nại/ kháng nghị	BM-05.02	Phòng Chứng nhận

BM-05.01

<input type="checkbox"/> Khiếu nại <input type="checkbox"/> Kháng nghị					
<input type="checkbox"/> Khiếu nại <input type="checkbox"/> Kháng nghị					

BM-05.02

TỔ CHỨC YÊU CẦU:		<input type="checkbox"/> Khiếu nại	<input type="checkbox"/> Kháng nghị
Địa chỉ :		Số :	
Người nhận thông tin :		Ngày:	
Đại diện Tổ chức yêu cầu:			
NỘI DUNG:			
KÝ XÁC NHẬN : (Người nhận thông tin)			
HÀNH ĐỘNG XỬ LÝ TIẾP THEO:			
XÁC NHẬN KẾT QUẢ/ NHẬN XÉT:			
KÝ XÁC NHẬN : (Giám đốc/ người được ủy quyền)		Ngày:	