

**CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ VCT**ISO 9001:2015, ISO/IEC 17065:2012,
ISO/IEC 17065:2017Mã hiệu
Lần BHQT.HT.07
03Ngày BH
Số trang10/03/2026
1/7**TÀI LIỆU ĐƯỢC KIỂM SOÁT**
DOCUMENTS UNDER CONTROL**QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI – KHÁNG NGHỊ**

Người lập	Phùng Thị Minh Toàn		Ngày lập	24/02/2026
Người kiểm tra	Hồ Viết Hải		Ngày kiểm tra	08/03/2026
Người phê duyệt	Nguyễn Thái Hùng		Ngày phê duyệt	10/03/2026

Ghi chú: Tài liệu này thuộc quyền sở hữu của Công ty Cổ phần dịch vụ VCT, không được phép thay đổi hoặc sao chép bất cứ phần nào khi không có sự đồng ý của Giám đốc Công ty Cổ phần dịch vụ VCT.

1. Mục đích

Quy trình này nhằm đảm bảo rằng mọi khiếu nại và kháng nghị của khách hàng liên quan đến việc cấp chứng nhận/ báo cáo thử nghiệm sản phẩm được xử lý một cách công bằng, kịp thời và minh bạch, đáp ứng các yêu cầu của ISO/IEC 17065:2012, ISO 9001:2015, ISO 17025:2017.

2. Phạm vi

Quy trình này áp dụng cho việc giải quyết khiếu nại và kháng nghị của khách hàng và các bên liên quan trong hoạt động chứng nhận/ thử nghiệm sản phẩm của VCT.

3. Tài liệu liên quan

- STCL Sổ tay chất lượng;
- QT.HT.05 Quy trình kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến.

4. Định nghĩa

4.1. Thuật ngữ

Trong Quy trình này sử dụng các thuật ngữ trong STCL.

4.2. Các từ viết tắt

- TCN: Trưởng Phòng Chứng nhận;
- TTN: Trưởng Phòng Thử nghiệm;
- THK: Trưởng Phòng Hiệu chuẩn.

5. Nội dung quy trình

5.1. Nguyên tắc chung

Công tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại phải tuân thủ các nguyên tắc chung như sau:

- Tính độc lập: Đảm bảo nhóm điều tra và quy trình giải quyết không bị ảnh hưởng bởi các bên liên quan.
- Tuân thủ thời gian: Giải quyết khiếu nại/ kháng nghị trong thời gian quy định để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.
- Bảo mật: Đảm bảo thông tin về khiếu nại/ kháng nghị được bảo mật tuyệt đối.

5.2. Sơ đồ quy trình: xem Hình 1 của Quy trình.

5.3. Tiếp nhận khiếu nại/ kháng nghị

5.3.1. Kênh tiếp nhận

Khiếu nại/ kháng nghị có thể được gửi qua email, điện thoại, văn bản, hoặc trực tiếp tại HC theo địa chỉ dưới đây:



CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ VCT – VCT SERVICES JOINT STOCK COMPANY

Địa chỉ (Add): Tầng 9 Tòa 3D số 3 đường Duy Tân, phường Cầu Giấy, TP. Hà Nội, Việt Nam

Tel.: (+84) 91 13232155

Email: admin@vct.com.vn

Website: <http://www.vct.com.vn>

986844736

Info@vct.com.vn

07/09/26

Ngày BH: 10/03/26 v.03

VCT

trang 3/7

- Ngày và thời gian xảy ra vấn đề.

5.3.3. Ghi nhận: ISO lập biên bản tiếp nhận và cung cấp mã số theo dõi (nếu cần).

5.4. Đánh giá ban đầu

5.4.1. Kiểm tra tính hợp lệ

ISO phải:

- Xác định xem khiếu nại/ kháng nghị có liên quan đến hoạt động chứng nhận của tổ chức hay không.
- Đánh giá mức độ nghiêm trọng (nghiêm trọng, không nghiêm trọng, lặp lại).

5.4.2. Quyết định

- Nếu khiếu nại/ kháng nghị không hợp lệ, ISO thông báo cho người gửi và giải thích lý do.
- Nếu hợp lệ, ISO chủ trì, phối hợp với CN/TN/HK tiến hành điều tra chi tiết.

5.5. Điều tra chi tiết

5.5.1. Thành lập nhóm điều tra

ISO chủ trì soạn thảo quyết định lập nhóm điều tra bảo đảm nguyên tắc nêu tại điểm 5.1 ở trên.

5.5.2. Thu thập thông tin

ISO phải thực hiện:

- Yêu cầu bên khiếu nại/ kháng nghị cung cấp các tài liệu, bằng chứng liên quan từ bên khiếu nại và các bên liên quan.
- Kiểm tra hồ sơ chứng nhận, quy trình đánh giá và các tài liệu khác.

5.5.3. Phân tích nguyên nhân

- Xác định nguyên nhân gốc rễ của vấn đề.
- Đánh giá tác động của khiếu nại/ kháng nghị đến hoạt động chứng nhận.

5.6. Phê duyệt kết quả điều tra

- Trong vòng 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại/ kháng nghị, nhóm điều tra dự thảo và trình GD kết quả điều tra thông qua ISO.
- ISO trình GD phê duyệt kết quả điều tra.

5.7. Thông báo kết quả điều tra

ISO gửi thông báo kết luận điều tra đến khách hàng và phòng ban liên quan. Nội dung thông báo như Biểu mẫu BM.04-QT-HT.07.

5.8. Giải quyết khiếu nại/ kháng nghị

5.8.1. Áp dụng biện pháp khắc phục/ phòng ngừa

Nếu phát hiện sai sót, CN/TN/HK thực hiện các biện pháp khắc phục như điều chỉnh hồ sơ, đánh giá lại, hoặc thu hồi chứng nhận. Các bước theo thực hiện hành động khắc phục/ phòng ngừa được thực hiện theo Quy trình QT.HT.05. Lập phiếu yêu cầu khắc phục/ phòng ngừa theo Biểu mẫu BM.01-QT-HT.05.

5.8.2. Theo dõi hiệu quả

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu trữ	Hình thức lưu	Thời gian lưu	Hình thức hủy
7.	Sổ theo dõi HĐKP/ Phòng ngừa	ISO	File tài liệu	5 năm	Máy hủy
8.	Phiếu đề xuất cải tiến	ISO	File tài liệu	5 năm	Máy hủy
9.	Sổ theo dõi cải tiến	ISO	File tài liệu	5 năm	Máy hủy

7. Phụ lục, Biểu mẫu

TT	Tên phụ lục, biểu mẫu	Ký hiệu
1.	Phiếu tiếp nhận khiếu nại/ kháng nghị	BM.01-QT.HT.07
2.	Phiếu đánh giá ban đầu	BM.02-QT.HT.07
3.	Biên bản điều tra chi tiết	BM.03-QT.HT.07
4.	Thông báo kết quả kiểm tra	BM.04-QT.HT.07
5.	Phiếu phản hồi bên khiếu nại	BM.05-QT.HT.07

- Hết -

11/03/2026 14:11



**PHIẾU TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI/
KHÁNG NGHỊ**

BM.01-QT.HT.07
10/03/26 v.03

Số khiếu nại/ kháng nghị: .../20.../KN-VCT-ISO

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

- Tên tổ chức/doanh nghiệp (hoặc cá nhân):
- Người đại diện: Chức danh:
- Địa chỉ:
- Số điện thoại:
- Email:
- Mã số chứng nhận:

NỘI DUNG KHIẾU NẠI/ KHÁNG NGHỊ

1. Ngày xảy ra sự việc:
2. Mô tả chi tiết sự việc:
3. Nguyên nhân khiếu nại/kháng nghị (nếu đã xác định được):
4. Ảnh hưởng của vấn đề đến doanh nghiệp/cá nhân:

YÊU CẦU GIẢI QUYẾT

(Ghi rõ các yêu cầu, mong muốn mà bên khiếu nại/ kháng nghị kỳ vọng từ phía tổ chức chứng nhận, ví dụ: yêu cầu tổ chức kiểm tra lại kết quả, khắc phục sai sót, hoặc bồi thường thiệt hại nếu có.)

TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM

(Danh sách các tài liệu hỗ trợ, ví dụ: hợp đồng chứng nhận, kết quả chứng nhận, biên bản kiểm tra, hình ảnh, email trao đổi...)

BÊN KHIẾU NẠI/ KHÁNG NGHỊ

(Ký, ghi rõ họ tên)

Hà Nội, Ngày ... tháng ... năm 20...

NGƯỜI TIẾP NHẬN

(Ký, ghi rõ họ tên)



	PHIẾU ĐÁNH GIÁ BAN ĐẦU ĐỐI VỚI KHIẾU NẠI/ KHÁNG NGHỊ	BM.02-QT.HT.07 10/03/26 v.03
---	---	---------------------------------

THÔNG TIN CHUNG

- Số khiếu nại/ kháng nghị: .../20.../KN-VCT
- Tên tổ chức/doanh nghiệp (hoặc cá nhân):

NỘI DUNG KHIẾU NẠI/ KHÁNG NGHỊ

1. Ngày xảy ra sự việc:
2. Mô tả chi tiết sự việc:
3. Nguyên nhân khiếu nại/kháng nghị (nếu đã xác định được):
4. Ảnh hưởng của vấn đề đến doanh nghiệp/cá nhân:

YÊU CẦU GIẢI QUYẾT

KẾT LUẬN ĐÁNH GIÁ BAN ĐẦU

- ☐ Hợp lệ,
- ☐ Không hợp lệ, Lý do:

PHÂN LOẠI MỨC ĐỘ NGHIÊM TRỌNG

- ☐ Nghiêm trọng ☐ Không nghiêm trọng ☐ Lặp lại

GIÁM ĐỐC XÁC NHẬN
(Ký, ghi rõ họ tên)

Hà Nội, ngày tháng năm 20...
NGƯỜI ĐÁNH GIÁ
(Ký, ghi rõ họ tên)

	BIÊN BẢN ĐIỀU TRA CHI TIẾT KHIẾU NẠI/ KHÁNG NGHỊ	BM.03-QT.HT.07 10/03/26 v.03
--	---	---

Số biên bản: .../20.../KN-VCT-ISO

THÔNG TIN CHUNG

1. Số khiếu nại/ kháng nghị: .../20.../KN-VCT

2. Tên tổ chức/doanh nghiệp (hoặc cá nhân):

3. Ngày bắt đầu:..... Ngày kết thúc:

4. Danh sách nhóm điều tra:

- Ông/ bà: - Trưởng nhóm

- Ông/ bà: - Thành viên

- Ông/ bà: - Thành viên

THÔNG TIN THU THẬP ĐƯỢC

(Tài liệu, bằng chứng, phỏng vấn, ...)

NGUYÊN NHÂN GỐC RỄ CỦA VẤN ĐỀ

KẾT LUẬN ĐIỀU TRA

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

NGƯỜI ĐIỀU TRA

(Ký, ghi rõ họ tên)

1.

2.

3.

**CÔNG TY CỔ PHẦN
DỊCH VỤ VCT**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: .../TB-VCT

Hà Nội, ngày tháng năm 20...



THÔNG BÁO KẾT QUẢ ĐIỀU TRA KHIẾU NẠI/ KHÁNG NGHỊ

Kính gửi: *(Tên tổ chức/doanh nghiệp (hoặc cá nhân))*

Căn cứ khiếu nại/ kháng nghị của Quý *(Tên tổ chức/doanh nghiệp (hoặc cá nhân))* tại *(email/ cuộc điện thoại/ thư/ công văn số: ...)* ngày / /20... về việc

Căn cứ Phiếu tiếp nhận khiếu nại kháng nghị số: .../20.../KN-VCT-HC.

Công ty Cổ phần dịch vụ VCT đã lập Nhóm điều tra độc lập thực hiện điều tra từ ngày .../.../20... đến ngày .../.../20.... Công ty VCT xin thông báo tới Quý *(Tên tổ chức/doanh nghiệp (hoặc cá nhân))* các nội dung sau:

1. Kết luận điều tra:

.....
.....

2. Các biện pháp khắc phục (nếu có):

.....
.....

3. Thời gian dự kiến hoàn thành các biện pháp khắc phục:

4. Thông tin liên hệ phản hồi:

Ông/ bà:SDT

Email:

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

GIÁM ĐỐC

(ký, đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như Kg;
- Các PGĐ;
- NS, CN/ TN;
- Lưu: VT, ISO.

	PHIẾU PHẢN HỒI BÊN KHIẾU NẠI/ KHÁNG NGHỊ	BM.06-QT.HT.07 10/03/26 v.03
--	---	---------------------------------

Số phiếu: 20.../PH-VCT-ISO



Kính gửi: (Tên tổ chức/cá nhân gửi khiếu nại)

I. NỘI DUNG PHẢN HỒI

(kết quả cuối cùng, biện pháp đã thực hiện).

.....

.....

.....

.....

II. Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ BÊN KHIẾU NẠI/ KHÁNG NGHỊ (nếu có)

.....

.....

.....

.....

III. NGƯỜI PHẢN HỒI

Họ và tên: Chữ ký:

Chức danh:

Ngày ký: