



For A Professional Image

QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

Mã số: QT05/CN-KENCERT
Lần ban hành : 03
Ngày ban hành: 01/07/2025
Số trang: 1/5

Phê duyệt

Trần Thanh Hường
Phó Giám đốc

01/07/2025

Ngày



Trần Thanh

Ký

Những thay đổi

Ngày tháng	Nội dung	Lần ban hành
01/12/2011	Ban hành lần đầu	01
12/02/2025	Điều chỉnh địa chỉ trên Mẫu 77/DG-KENCERT – Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng	02
01/07/2025	Thay đổi địa giới hành chính trên Mẫu 77/DG-KENCERT – Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng	03

Mục lục

1	Mục đích.....	4
2	Phạm vi áp dụng.....	4
3	Định nghĩa	4
4	Trách nhiệm.....	4
5	Quy trình	4
6	Biểu mẫu	5

1 Mục đích

Quy định quy trình thống nhất để đảm bảo các khiếu nại liên quan đến hoạt động đánh giá và chứng nhận được giải quyết một cách hiệu quả.

2 Phạm vi áp dụng

Thủ tục này được áp dụng đối với các khiếu nại nhận được từ khách hàng và các bên quan tâm.

3 Định nghĩa

- **Khiếu nại**: Phản ánh chính thức của một khách hàng hoặc các bên quan tâm liên quan đến các hoạt động chứng nhận là Kencert chịu trách nhiệm.

4 Trách nhiệm

Giám đốc KenCert và những người được phân công có trách nhiệm thực hiện giải quyết kịp thời khiếu nại của khách hàng.

Những người tham gia trong quá trình xử lý khiếu nại là những người không liên quan đến nội dung khiếu nại

5 Quy trình

Tt	Quy trình	Diễn giải
1	Khiếu nại	Các tổ chức, cá nhân khi có khiếu nại về mọi hoạt động trong quá trình cung cấp dịch vụ chứng nhận của KenCert có thể cung cấp thông tin cho KenCert dưới mọi hình thức. Hoặc cung cấp thông tin gửi về KenCert theo địa chỉ website: www.kencert.vn Trường hợp khiếu nại là đối với khách hàng được chứng nhận của Kencert, bộ phận chứng nhận có trách nhiệm xem xét và đề xuất một cuộc đánh giá đột xuất hoặc xem xét lại hiệu lực chứng nhận hoặc được lưu hồ sơ phục vụ cho đợt giám sát / đánh giá tiếp theo.
2	Tiếp nhận khiếu nại	Bộ phận quản lý dự án tiếp nhận tất cả các khiếu nại, cập nhật vào sổ theo dõi khiếu nại khách hàng và thông báo cho Giám đốc xem xét và phân công người giải quyết khiếu nại
3	Thông báo cho bên khiếu	Người được phân công có trách nhiệm thông báo cho Bên khiếu nại về việc xác nhận khiếu nại, thời gian giải quyết khiếu

nại	nại và các thủ tục xử lý liên quan trong vòng 3 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại. Nếu thông tin do bên khiếu nại cung cấp chưa đủ để thực hiện giải quyết khiếu nại thì có thể yêu cầu bên khiếu nại cung cấp thêm thông tin, bằng chứng nếu cần thiết.
4 Xử lý khiếu nại	Người được phân công có trách nhiệm xử lý khiếu nại. Trong trường hợp cần thiết có thể điều tra hiện trường để làm rõ hoặc tham vấn ý kiến của Ban tư vấn chứng nhận hoặc các cá nhân có đủ năng lực và độc lập để đưa ra hướng xử lý có hiệu quả. Trong từng trường hợp cụ thể, tùy theo mức độ khiếu nại, Kencert sẽ cùng với khách hàng và bên khiếu nại quyết định công khai nội dung và các kết quả xử lý khiếu nại.
5 Yêu cầu hành động khắc phục (nếu cần)	Nếu nhận thấy cần thực hiện hành động khắc phục để tránh tái diễn khiếu nại, người xử lý phiếu nại yêu cầu hành động khắc phục, báo cáo cho Giám đốc xem xét và tiến hành hành động khắc phục. Báo cáo cho Giám đốc về kết quả thực hiện.
6 Báo cáo và phê duyệt kết quả giải quyết khiếu nại	Kết quả xử lý khiếu nại báo cáo cho Giám đốc xem xét và phê duyệt.
7 Thông báo cho khách hàng kết quả xử lý khiếu nại	Bộ phận quản lý dự án thông báo cho khách hàng bằng văn bản về kết quả giải quyết khiếu nại. Nếu khách hàng không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại của KenCert thì có thể gửi kiến nghị của mình đến Ban tư vấn chứng nhận của KenCert để xem xét và quyết định. Ngoài ra, bên khiếu nại còn có thể liên hệ với tổ chức công nhận BOA (đối với phạm vi KenCert được công nhận) để thông báo về việc không hài lòng đối với kết quả giải quyết khiếu nại của KenCert hoặc khiếu nại không được giải quyết trong vòng 03 tháng. Địa chỉ trang web BOA: www.boa.gov.vn
8 Cập nhật và duy trì hồ sơ theo dõi khiếu nại khách hàng	Bộ phận quản lý dự án có trách nhiệm cập nhật và theo dõi hồ sơ giải quyết khiếu nại khách hàng. Tổng hợp khiếu nại và báo cáo cho lãnh đạo trong cuộc họp xem xét lãnh đạo, theo định kỳ hoặc theo yêu cầu.

6 Biểu mẫu

Mẫu 37/NB-KENCERT – Sổ theo dõi khiếu nại khách hàng.

Mẫu 77/DG-KENCERT – Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng