	ISATS	**I00-06**	Phiên bản/ Revision: 00
		Ngày hiệu lực/ Validated from: 05/09/2023	
	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHÀN NÀN **HANDLING APPEAL, COMPLAINT PROCEDURE**		

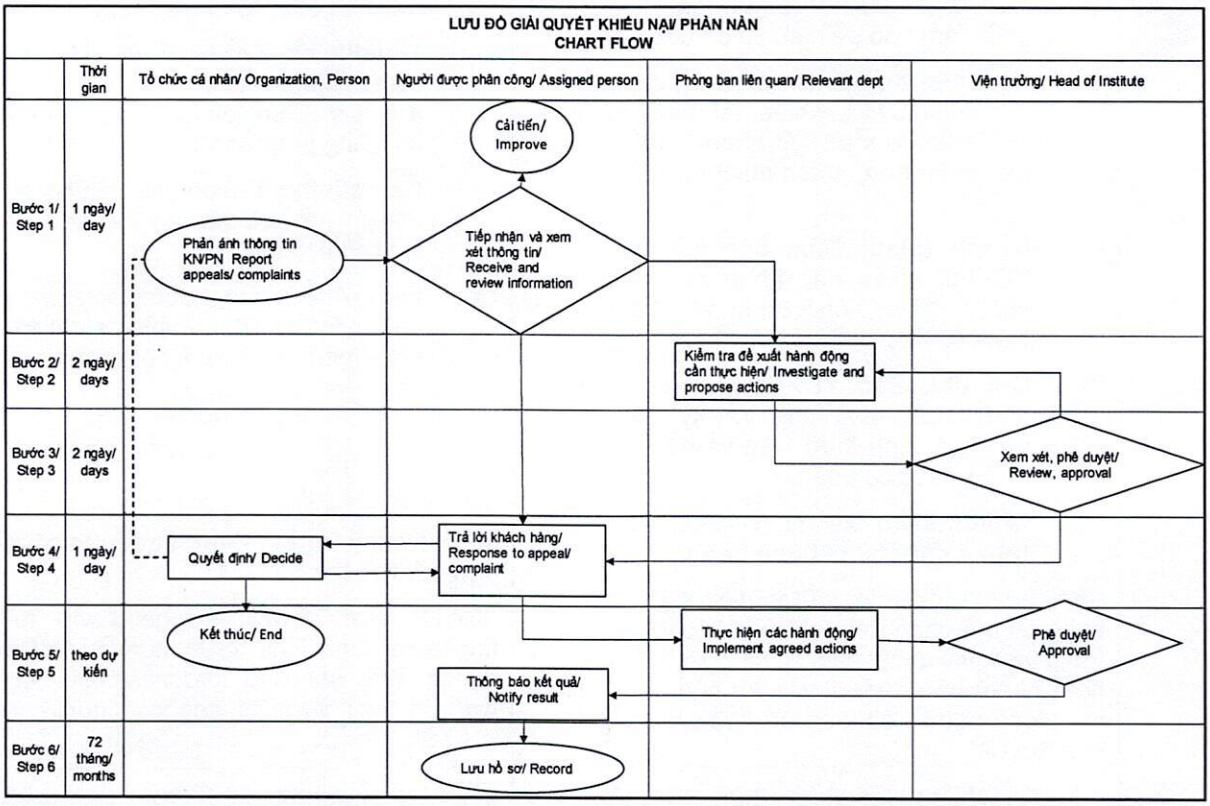
THEO DÕI HIỆU CHỈNH TÀI LIỆU/ DOCUMENT REVISION LOG

Ngày sửa đổi/ Date of revision	Tóm lược hiệu chỉnh/ Revision summary

Phê duyệt Approval	Hiệu lực/ Validity	Hệ thống/ Systematicity	Khả thi/ Feasibility
Ngày /Date	04/09/2023	04/09/2023	04/09/2023
Ký tên/ Signature			
Họ và tên/ Name	Nguyễn Hữu Dũng	Phạm Mỹ Linh	Trần Giang Lam
Chức danh/ Position	Chủ tịch HĐQT/ Chairman of Manager	Viện trưởng/ Head of Institute	Người soạn/ Prepared

1. Tài liệu viện dẫn và tham khảo - quy chế hoạt động của ISATS; I00-01; - ISO 9001; ISO/IEC 17029; ISO 14065.	**1. References document** - operating regulation of ISATS; I00-01; - ISO 9001; ISO/IEC 17029; ISO14065.
2. Mục đích và phạm vi Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết cũng như ngăn ngừa sự tái diễn các yêu cầu xem xét lại, khiếu nại (phàn nàn) của khách hàng và các bên liên quan đảm bảo hoạt động cung cấp dịch vụ của **ISATS** kịp thời, khách quan, đúng đắn, thỏa mãn nhu cầu chính đáng của khách hàng. Hồ sơ về tất cả các yêu cầu xem xét lại, khiếu nại (phàn nàn) và quá trình điều tra, giải quyết cũng như các hành động khắc phục được tiến hành đều phải được lưu lại.	**2. Purpose and scope** This document specifies the order and procedures of receiving, handling and preventing the continual recurrence of complaints and appeals from customers, as well as parties related to the services supplied by ISATS timely in objective, accurate and satisfying way for customer's demands. All appeals, complaints, investigation, resolving processes and taken corrective actions shall be recorded.
3. Viết tắt và định nghĩa **3.1 Viết tắt** Quy trình này sử dụng các từ viết tắt và định nghĩa sau: YCXXL: Yêu cầu xem xét lại KN: Khiếu nại/ PN: Phàn nàn **3.2 Định nghĩa** **3.2.1** Yêu cầu xem xét lại: là yêu cầu của cá nhân/ tổ chức thụ hưởng sản phẩm dịch vụ của **ISATS** hoặc là đối tượng sử dụng dịch vụ thẩm định thẩm tra đối với việc xem xét lại kết quả ISATS đã đưa ra liên quan đến đối tượng đó. **3.2.2** Khiếu nại (phàn nàn): là sự không hài lòng (không phải yêu cầu xem xét lại) của tổ chức hoặc cá nhân với ISATS liên quan đến hoạt động của ISATS với mong muốn được đáp ứng. **3.2.3** Đề nghị khác là những đề nghị thêm của khách hàng với mong đợi được đáp ứng để đạt được sự thỏa mãn cao, không mang tính bắt buộc.	**3. Abbreviations and definitions** **3.1 Abbreviations** This procedure uses the abbreviations and definitions as follows: YCXXL: Appeal KN/ PN: Complaint **3.2 Definitions** **3.2.1** Appeal: a request of the individual or organization who used the service or the entity who used validation/verification service of ISATS require ISATS reconsider the decision which issued by ISATS has made regarding that object. **3.2.2** Complaint: The dissatisfaction (not an appeal) of an organization/ personal regarding ISATS activities, to which a response is expected. **3.2.3** Other requests: Additional customer requests with expectations to be met to achieve high satisfaction, which is not obligatory.
4. Nội dung **4.1 Các nguyên tắc giải quyết yêu cầu xem xét lại, khiếu nại (phàn nàn)** Người tham gia giải quyết YCXXL, khiếu nại (phàn nàn) phải tuân thủ các nguyên tắc sau: a) **Công khai, minh bạch**: Các thông tin của **ISATS** về việc cung cấp dịch vụ phải đảm bảo công khai, minh bạch với khách hàng để khách hàng có thể tiếp cận được các quá trình cung cấp dịch vụ đó; **ISATS** cùng với khách hàng và/hoặc bên YCXXL/ khiếu nại (phàn nàn) xác định xem có công khai vấn đề YCXXL, khiếu nại (phàn nàn) hay không và nếu có thì ở mức độ nào cũng như phương án giải quyết b) **Dễ tiếp cận**: Các thông tin về giải quyết	**4. Contents** **4.1 Principles for handling appeals and complaints** The person involved in handling the customer's appeals, complaints must comply with the following principles: a) **Publicity and transparency**: **ISATS**'s information on provided services must be public and transparent to customers so that they could access these processes. **ISATS** with the customer and/or the appellant, complainant, shall determine to public (or not) the subject and its extent of the appeal, complaint as well as its resolutions. b) **Easy access**: The information on handling appeals, complaints by **ISATS**

YCXXL, khiếu **nại** (phàn nàn) của ISATS phải đảm bảo dễ hiểu và dễ tiếp cận; c) **Tính kịp thời:** Đảm bảo cung cấp kịp thời cho bên YCXXL, khiếu nại (phàn nàn) các thông tin về việc tiếp nhận YCXXL, khiếu nại (phàn nàn), trách nhiệm và tiến độ giải quyết; d) **Khách quan:** Đảm bảo giải quyết các YCXXL, khiếu nại (phàn nàn) một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử; e) **Chi phí:** Bên YCXXL, khiếu nại (phàn nàn) không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện và giải quyết các khiếu nại, phàn nàn.	must be easy to understand and access; c) **Timeliness**: Ensure to provide appellant, complainant with information on receiving appeals, complaints responsibilities and handling progress in a timely manner; d) **Objectivity:** Ensure to handle appeals, complaints objectively, impartially and indiscriminately; e) **Fee:** Appellants, Complainants do not pay for the implementation and settlement of appeal, complaint.
4.2 Chính sách xử lý YCXXL, khiếu nại (phàn nàn) của khách hàng: "**ISATS** luôn thiện chí và tạo điều kiện để khách hàng có thể phản ánh ý kiến một cách thuận lợi trong việc giải quyết các YCXXL, khiếu nại (phàn nàn) nhằm bảo đảm quyền lợi của khách hàng và không ngừng cải tiến để hoàn thiện dịch vụ của **ISATS**".	**4.2 Policy for handling customers' appeals and complaints"** "**ISATS** shall always be good will to make favorable conditions for customers to feedback during the handling processes in order to warrant their benefits and continually improve **ISATS**'s service".
4.3 Trách nhiệm tiếp nhận và phản hồi thông tin ISATS phân công nhân sự phù hợp. Nhân sự này có trách nhiệm tiếp nhận & phản hồi các YCXXL, khiếu nại (phàn nàn) cũng như quản lý, theo dõi và lưu trữ các hồ sơ tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu của khách hàng liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ của **ISATS**.	**4.3 Responsibility for information receiving and feedback** Assigned person shall have responsibility for receiving and responding to appeals, complaints inquiries as well as managing, tracking, achieving records, addressing customer requests related to service provided by **ISATS.**
4.4 Giải quyết khiếu nại, phàn nàn **Lưu đồ giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại, khiếu nại**	**4.4 Handling appeal, complaint** **Flowchart for handling appeal, complaint**



4.5 Mô tả chi tiết

4.5.1 Bước 1: Tiếp nhận và xem xét thông tin YCXXL, KN (PN)

Tổ chức, cá nhân có YCXXL, KN (PN) về các hoạt động liên quan đến dịch vụ của **ISATS** có thể phản ánh về **ISATS** qua địa chỉ:

Trụ sở: Tầng 3, tòa nhà 130 Nguyễn Đức Cảnh, phường Tương Mai, Q.Hoàng Mai, Tp.Hà Nội.

Email: info@isats.vn

Website: http://isats.vn

Hoặc có thể phản ánh trực tiếp với nhân viên của ISATS. Người được phân công nhận YCXXL, KN (PN) có trách nhiệm tiếp nhận mọi thông tin và phân tích sơ bộ, phân loại; cấp số phiếu (ID); xác định Phòng liên quan.

Số phiếu được ký hiệu như sau:

+ Yêu cầu xem xét lại: YCXXL-xx/năm

+ Khiếu nại (Phàn nàn): KN, PN-xx/năm

Trong đó: xx là số thứ tự của YCXXL, KN (PN) trong năm, bắt đầu từ 01.

Khi nhận được thông tin, người được phân công thông báo đến bên YCXXL, KN (PN) về việc đã nhận được thông tin và chuyển thông tin đến Phòng liên quan trong vòng 01 ngày làm việc sau khi nhận được thông tin.

Tuy nhiên với một số KN (PN), tùy mức độ nghiêm trọng và khả năng đáp ứng, người được phân công có thể chủ động trả lời bên KN (PN) về cách thức xử lý khi cần. Thời gian thực hiện không được quá

4.5 Detail description

4.5.1 Step 1: Receive and review appeals, complaints information

Organization/Person shall report appeals, complaints related to **ISATS**'s services to the address:

Headquarter: 3 floor, no 130 Nguyen Duc Canh, Tuong Mai Ward, Hoang Mai District, Hanoi City.

Email: info@isats.vn

Website: http://isats.vn

Otherwise talk directly to ISATS staffs. Assigned receive person appeals is responsible for receiving all information of appeals, complaints and preliminary analysis, classification; issuing ID numbers, identifying related Dept.

The number as follows:

+ Appeal: YCXXL-xx/year

+ Complaint: KN, PN-xx/year

In which: xx is the order number of appeal - complaint each year, starting from 01.

When receiving information about complaint, assigned person should be acknowledged to the appellant, complainant immediately and forward the information to relevant Depts. within 01 day after receiving the information.

However, with complaint, based on its seriousness and capacity to meet the expectation, assigned person shall actively respond to complaints about the resolving method.

03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin. **Lưu ý:** Nếu YCXXL, KN (PN) liên quan đến khách hàng dịch vụ đánh giá thì việc xem xét phải xét đến hiệu lực của dịch vụ nào, **ISATS** sẽ xử lý YCXXL, KN (PN) cho khách hàng được đánh giá theo hiệu lực của quy trình đó.	Implementation time must not be later than 03 days after receiving the information. Note: If the *appeals*, complaints relate to the assessment service, the reviewing process shall take into account the any service, **ISATS** will handle the appeals, complaint to the assessed customer in accordance with the validity of procedure correspond with pointed service.
4.5.2 Bước 2: Kiểm tra, đề xuất hành động cần thực hiện Trưởng các Phòng liên quan căn cứ thông tin nhận được trong vòng tối đa 02 ngày làm việc, kiểm tra các thông tin liên quan, xác định nguyên nhân và đề xuất hành động cần thực hiện, thời gian dự kiến hoàn thành các hành động đề xuất sớm nhất có thể. Các đề xuất hành động giải quyết phải được chuyển đến Viện trưởng phê duyệt. **Lưu ý 1:** Trong trường hợp có nguyên nhân sai sót do lỗi từ **ISATS**, Phòng liên quan tiến hành mở phiếu CAR (F00-04-01) để điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục theo quy trình I00-04. **Lưu ý 2:** Các cá nhân tham gia xem xét, giải quyết YCXXL, KN (PN) được lựa chọn sao cho không có xung đột lợi ích với khách hàng. Các cá nhân này không được là người đã làm việc cho khách hàng trong vòng 02 năm kể từ ngày kết thúc hợp đồng làm việc. Các cá nhân này cũng không được chịu áp lực tài chính, thương mại hay có quan hệ đặc biệt với khách hàng. Các cá nhân xem xét và đưa ra quyết định về YCXXL, KN (PN) phải là cá nhân không liên quan đến vấn đề YCXXL, KN (PN).	**4.5.2 Step 2: Investigate and propose actions** Head of relevant Depts, based on received within 02 days, shall investigate all the relevant information, identify reasons and suggest actions, expected time for completing the suggested actions as soon as possible. Proposed remedial action proposals must be forwarded to the head of Institute for approval. **Note 1**: In case of errors due to faults from the **ISATS**, the involved Divisions shall open a CAR (F00-04-01) to investigate the causes and implement corrective action following I00-04 Procedure. **Note 2**: The persons in charge of appeal, complaint consideration and settlement shall be selected so as to avoid conflict of interest with customers. These individuals must not have worked for the customer within 02 years from the end date of the labor contract. These individuals must not bear financial and commercial pressures, or have a special relationship with the customer. I The persons in charge of considering and making decisions must be the persons not related to appeal, complaint.
4.5.3 Bước 3: Xem xét, phê duyệt đề xuất Viện trưởng xem xét, yêu cầu điều chỉnh (nếu có) và phê duyệt các đề xuất hành động khắc phục trong vòng 02 ngày làm việc. **Lưu ý**: Trong trường hợp có điều chỉnh, Viện trưởng và Trưởng phòng phải thống nhất hành động giải quyết trong tối đa 01 ngày làm việc. Sau khi được phê duyệt, chuyển thông tin đến người được phân công để trả lời bên YCXXL, KN (PN).	**4.5.3 Step 3: Review and propose approval** Head of Institute reviews, requests adjustments (if any) and approves the corrective actions within 02 days. **Note**: In case of adjustment, the Head of Institute and Head of Dept must have to take consistent actions within 01 day. After approval, forward the information to the Assigned person for response to the appellant, complainant.
4.5.4 Bước 4: Trả lời yêu cầu xem xét lại, khiếu nại (phàn nàn) Trong vòng 01 ngày làm việc, người được phân	**4.5.4 Step 4: Response to appeal, complaint** Within 01 day, the assigned person shall respond

công trả lời bên YCXXL, KN(PN) hướng giải quyết; - Trường hợp đồng ý với hướng giải quyết, thông báo đến Phòng liên quan để thực hiện; - Trường hợp không đồng ý, tiến hành xem xét lại YCXXL, KN(PN) mới và thực hiện lại từ Bước 1.	to the appellant, complaining about the solutions; - In case of agreeing with the solutions, notify the relevant depts for implementation; - In case of disagreeing with the solutions, re-proceed the process from step 1.
4.5.5 Bước 5: Thực hiện các hành động, thông báo kết quả Phòng liên quan thực hiện các hành động khắc phục đã thống nhất với bên yêu cầu, cập nhật kết quả và chuyển về Viện trưởng phê duyệt việc thực hiện các hành động khắc phục; Sau khi được Viện trưởng phê duyệt, người được phân công có trách nhiệm thông báo kết quả đến bên yêu cầu xem xét lại, khiếu nại (phàn nàn); Nếu bên YCXXL, KN (PN) không có phản hồi thì sau 15 ngày kể từ ngày thông báo kết quả, người được phân công đóng hồ sơ; **Lưu ý**: Người được phân công phải có thông báo gửi đến bên YCXXL, KN (PN) về việc kết thúc quá trình giải quyết.	**4.5.5 Step 5: Implement agreed actions, result announcement** Relevant depts. perform the agreed actions, update result and forward to the head of department to approve the implementation of corrective actions; After the head of Institute approves, the assigned person is responsible for giving notice of the result to the appellant, complainant; If there is no feedback, after 15 days from the date of give notice, the assigned person will end the appeal, complaint; **Note:** Assigned person gives notice to the appellant, complaint of the end of the handling process.
4.5.6 Bước 6: Lưu hồ sơ Lưu hồ sơ	**4.5.6 Step 6: Record** Records are saved
4.6 Giải quyết các đề nghị khác Tổ chức, cá nhân có yêu cầu khác gửi thông tin các yêu cầu qua các thông tin liên lạc trong bước 1 mục 4.4. Người được phân công nhận được thông tin có trách nhiệm xem xét yêu cầu và xác định phòng liên quan, sau đó chuyển thông tin cho phòng liên quan xử lý. Phòng liên quan ngay sau khi nhận được thông tin, tiến hành thực hiện yêu cầu của Khách hàng. Trường hợp không thể đáp ứng được theo yêu cầu, phòng liên quan phản hồi lại nguyên nhân và đề xuất thực hiện (nếu có) tới người được phân công trong thời gian 01 ngày làm việc để người được phân công phản hồi khách hàng.	**4.6 Handling other request** Organization/person with other requirements send information through contact information in Step 1 section 4.4. The assigned person, received the information is responsible for reviewing the request and identifying the relevant department, then transferring the information to the relevant department for processing. The relevant department immediately after receiving the information, proceed to respond to the customer's request. In case the request cannot be met, the relevant department will respond to the cause and propose the implementation (if any) to the customer service department within 01 working day for the customer service department to respond to the customer.
5. Trách nhiệm đào tạo và nhận thức Các trưởng phòng có trách nhiệm đào tạo quy	**5. Responsibility, training and awareness** Head of depts are responsible for training this

trình này. Các nhân viên liên quan có trách nhiệm thấu hiểu và thực hiện đúng theo quy trình này.	process. The relevant staffs are responsible to understand and comply with this process.

6. Hồ sơ lưu / **6. Records**

TT/ No	Hồ sơ/ Records	Mã HS/ Code	Nơi lưu/ Location	Thời gian lưu/ Retention time
1	Phiếu tiếp nhận và xử lý khiếu nại-phàn nàn/ Receive and resolve complaint/ dissatisfaction form	F00-06-01	Văn phòng/ Office	72 tháng/ months

7. Bảo mật

Mọi nhân viên **ISATS** có trách nhiệm bảo mật các thông tin liên quan đến yêu cầu xem xét lại, khiếu nại (phàn nàn) trừ khi có sự đồng ý bằng văn bản của bên yêu cầu xem xét lại, khiếu nại (phàn nàn).

7. Confidentiality

All **ISATS** staff shall be responsible for the confidentiality of information regarding appeal, complaint unless there is the agreement in writing by the appellant, complainant.

---HẾT/END---