



CỤC TẦN SỐ VÔ TUYẾN ĐIỆN
TRUNG TÂM KỸ THUẬT



QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI
Mã số: TTKT-QT-04

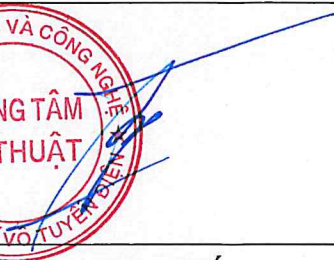
Hà Nội, tháng 7 năm 2026

TRUNG TÂM KỸ THUẬT (TEC-ARFM)	QUY TRÌNH	Mã hiệu: TTKT-QT-04
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành lần 1: 18/3/2024 Ngày ban hành lần 2: 30/7/2026

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI ÁP DỤNG
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. HỒ SƠ

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lữ Văn Thắng	Chu Quang Thành	Nguyễn Phương Đông
Chữ ký			
Chức vụ	Phó Trưởng phòng	Trưởng phòng	Giám đốc

TRUNG TÂM KỸ THUẬT (TEC-ARFM)	QUY TRÌNH	Mã hiệu: TTKT-QT-04
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành lần 1: 18/3/2024 Ngày ban hành lần 2: 30/7/2026

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng, các bên liên quan liên quan đến hoạt động đánh giá, chứng nhận của TEC-ARFM một cách khách quan, đúng đắn.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho mọi hoạt động đánh giá, chứng nhận của TEC-ARFM.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Sổ tay hệ thống quản lý mã số: TTKT-STHT;
- TCVN ISO/IEC 17065:2013 (ISO/IEC 17065:2012).
- TCVN ISO 19011:2018/ISO 19011:2018: Hướng dẫn đánh giá HTQL;
- TCVN ISO 10002:2005: Sự thỏa mãn của khách hàng - Hướng dẫn về xử lý khiếu nại trong tổ chức;
- Hợp đồng dịch vụ khoa học công nghệ.

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

- Khiếu nại: Sự thể hiện việc không hài lòng, không thấy thỏa đáng, của người hoặc tổ chức bất kỳ liên quan đến các hoạt động của TEC-ARFM (như, các thủ tục hành chính của TEC-ARFM, tác phong làm việc của cán bộ TEC-ARFM) và các hoạt động liên quan của các tổ chức đã sử dụng dịch vụ của TEC-ARFM.
- Yêu cầu xem xét lại: Yêu cầu của tổ chức đăng ký sử dụng dịch vụ của TEC-ARFM và tổ chức đã được chứng nhận về việc xem xét lại quyết định bất lợi nào đó của TEC-ARFM liên quan đến tình trạng chứng nhận mong muốn của tổ chức đó (như: từ chối chấp nhận đề nghị chứng nhận, từ chối tiến hành đánh giá, các yêu cầu về hành động khắc phục, các thay đổi về phạm vi chứng nhận, các quyết định bác bỏ, đình chỉ, huỷ bỏ việc chứng nhận).
- TEC-ARFM: Trung tâm Kỹ thuật.
- P.KHDV: Phòng Kế hoạch - Phát triển dịch vụ.
- Lãnh đạo: Giám đốc/Phó giám đốc TEC-ARFM.
- Trưởng Phòng/Trưởng Bộ phận: Trưởng Phòng/Bộ phận thuộc TEC-ARFM.
- KH: Khách hàng.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT (TEC-ARFM)	QUY TRÌNH	Mã hiệu: TTKT-QT-04
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành lần 1: 18/3/2024 Ngày ban hành lần 2: 30/7/2026

5. NỘI DUNG

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

Yêu cầu khiếu nại, xem xét lại phải được gửi tới TEC-ARFM bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ sở, người đại diện, lý do khiếu nại và có bằng chứng đính kèm. Người tham gia giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

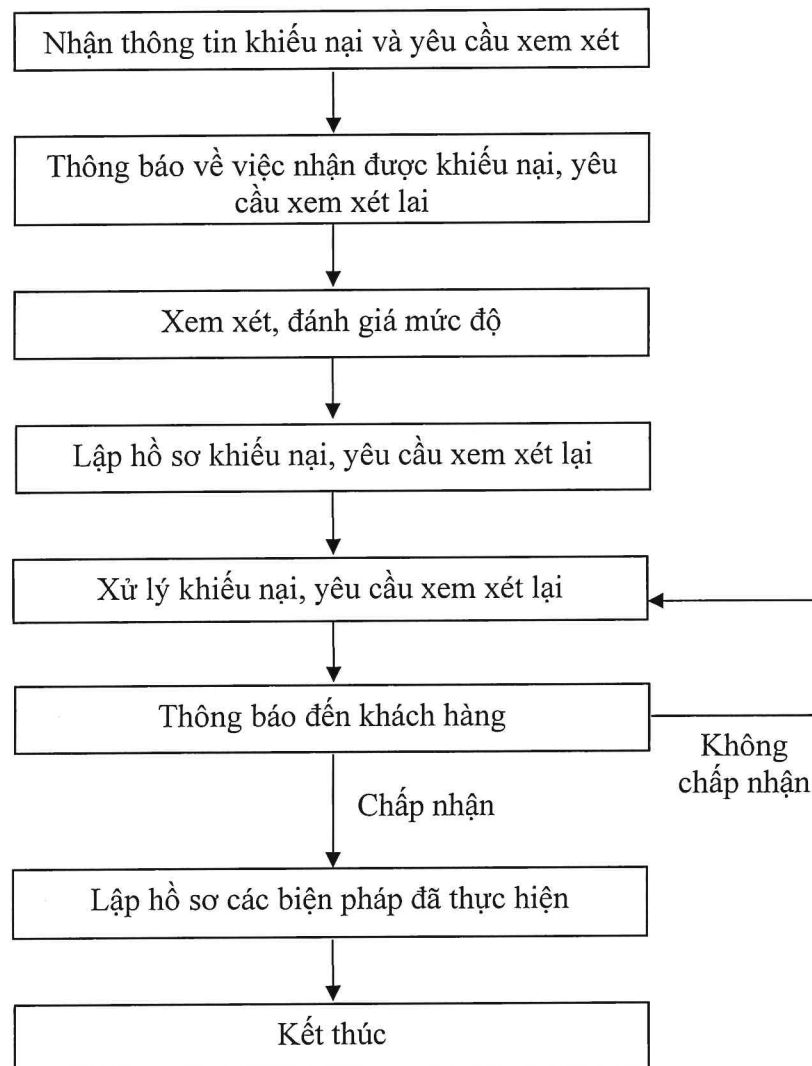
- **Công khai, minh bạch:** Các thông tin của TEC-ARFM về việc đánh giá chứng nhận phải đảm bảo công khai, minh bạch với khách hàng để khách hàng có thể theo dõi, kiểm soát được các quá trình đánh giá chứng nhận đó.
- **Dễ tiếp cận:** Các thông tin về giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của TEC-ARFM phải đảm bảo dễ hiểu và dễ tiếp cận.
- **Tính kịp thời:** Đảm bảo cung cấp kịp thời cho cá nhân/tổ chức khiếu nại và xem xét lại các thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết khiếu nại.
- **Khách quan:** Đảm bảo giải quyết các khiếu nại và xem xét lại 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.

5.2. Chính sách xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng

“TEC-ARFM sẵn sàng tiếp nhận và phản hồi bất kỳ khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng để đảm bảo quyền lợi của khách hàng và không ngừng cải tiến để hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng cũng như các dịch vụ của TEC-ARFM”.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT (TEC-ARFM)	QUY TRÌNH	Mã hiệu: TTKT-QT-04
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành lần 1: 18/3/2024 Ngày ban hành lần 2: 30/7/2026

5.3. Lưu đồ



5.3.1. Mô tả lưu đồ

Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Nhân viên P.KHĐV có trách nhiệm thu thập các thông tin về khiếu nại. Khi nhận được khiếu nại, điền các thông tin theo biểu mẫu **BM-QT-05-01** và chuyển về P.KHĐV xem xét.

Đối với khiếu nại và yêu cầu xem xét lại phải được gửi tới TEC-ARFM bằng văn bản qua bưu điện và/hoặc email trong đó nêu rõ tên cơ sở, người đại diện, lý do khiếu nại và yêu cầu xem xét lại và có bằng chứng đính kèm.

Bước 2: Thông báo về việc nhận được khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Khi nhận được thông tin về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại, P.KHĐV chủ trì việc thông báo cho KH biết về việc khiếu nại và yêu cầu xem xét lại đã được tiếp nhận bằng

TRUNG TÂM KỸ THUẬT (TEC-ARFM)	QUY TRÌNH	Mã hiệu: TTKT-QT-04
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành lần 1: 18/3/2024 Ngày ban hành lần 2: 30/7/2026

cách gọi điện thoại và/hoặc gửi thư điện tử. Thời gian thông báo cho KH không quá 03 ngày làm việc sau khi nhận được thông tin về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.

Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ

Các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại cần được đánh giá sơ bộ theo các tiêu chí như: Bản chất của sự việc, 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 khiếu nại và yêu cầu xem xét lại không có đủ thông tin cần thiết để tiến hành giải quyết thì quay lại Bước 1.

P.KHDV chịu trách nhiệm chủ trì giải quyết các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại dưới sự phân công của Lãnh đạo sau khi đã có sự tư vấn của Hội đồng chứng nhận (nếu cần), các Trưởng Phòng/Bộ phận liên quan phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại tại Phòng/Bộ phận mình.

Bước 4: Tập hợp và lập hồ sơ khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

P.KHDV phải lập hồ sơ về khiếu nại và xem xét lại cùng với các thông tin hỗ trợ và có dấu hiệu nhận biết hồ sơ theo từng vụ việc riêng biệt.

Bước 5: Xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Các Trưởng Phòng/Bộ phận sau khi nhận được quyết định của Lãnh đạo về việc xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến khiếu nại và yêu cầu xem xét lại, kiểm tra xác nhận mọi thông tin cần thiết nhiều nhất có thể, chỉ định nhân viên thực hiện giải quyết trong vòng tối đa là 10 ngày làm việc.

P.KHDV có nhiệm vụ thu nhận kết quả giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của các Phòng/Bộ phận và báo cáo Lãnh đạo.

Bước 6: Thông báo đến khách hàng

P.KHDV chủ trì thông báo cho KH biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến khiếu nại và yêu cầu xem xét lại sau khi có ý kiến của Lãnh đạo.

Nếu người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại từ chối quyết định hoặc hành động đã được đưa ra thì các phòng ban liên quan phải có các hình thức giải quyết khác hoặc theo các điều khoản trong “Quy định chung về chứng nhận” và P.KHDV chủ trì thông báo cho người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại biết về sự thay đổi này theo các Quy định về chứng nhận của TEC-ARFM. Đồng thời P.KHDV lập hồ sơ về trường hợp đó. Các bộ phận, cá nhân cần có biện pháp giám sát tiếp theo đối với quá trình xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT (TEC-ARFM)	QUY TRÌNH	Mã hiệu: TTKT-QT-04
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành lần 1: 18/3/2024 Ngày ban hành lần 2: 30/7/2026

Các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại cần được trả lời trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được thông tin. Trường hợp ngoại lệ, P.KHDV xin ý kiến Lãnh đạo quyết định thời hạn giải quyết.

Bước 7: Lập hồ sơ các biện pháp đã thực hiện

Khi người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại nhận được thông báo, nếu chấp nhận các quyết định và hành động đưa ra thì P.KHDV thông báo đến Phòng/Bộ phận liên quan thực hiện quyết định và P.KHDV lưu hồ sơ. Kết thúc quá trình khiếu nại, yêu cầu xem xét lại. Quá trình giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại được theo dõi theo biểu mẫu **BM-QT-05-02**.

Chú ý: Trong trường hợp phương án giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại không được thống nhất với KH, sự việc sẽ được đưa lên Tòa dân sự Thành phố Hà Nội hoặc tòa dân sự theo thỏa thuận trong Hợp đồng dịch vụ khoa học công nghệ để giải quyết.

6. HỒ SƠ

STT	Hồ sơ	Mã Hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu tiếp nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại	BM-QT-04-01	P.KHDV	03 năm
2	Sổ theo dõi khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng	BM-QT-04-02	P.KHDV	03 năm

PHIẾU TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI, YÊU CẦU XEM XÉT LẠI**1. Phân loại: Khiếu nại ☐****Yêu cầu xem xét lại ☐****2. Thông tin về người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại**

Đính kèm bản photo của đơn khiếu nại (nếu có)

Tên khách hàng:Mã khách hàng:

Địa chỉ:

Người đại diện nêu khiếu nại, yêu cầu xem xét lại:

Số điện thoại liên hệ: Email liên hệ:

3. Nguyên nhân khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

Khiếu nại, xem xét lại về:

☐ Việc xếp lịch đánh giá☐ Hợp đồng☐ Việc thực thi đánh giá☐ Việc lựa chọn đoàn đánh giá☐ Quyết định chứng nhận☐ Chứng chỉ☐ Các nguyên nhân khác :**4. Nội dung khiếu nại, yêu cầu xem xét lại:**

.....

5. Đánh giá sơ bộ của bộ phận tiếp nhận thông tin:

.....

Tên nhân viên nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại từ khách hàng:

Ngày: giờ:

6. Đề xuất giải quyết của phòng kế hoạch:

.....

7. Quyết định của Giám đốc về việc giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại:

Hiệu lực của phương án:

Ngày giải quyết xong khiếu nại, yêu cầu xem xét lại:

Ký xác nhận của Giám đốc:

SỔ THEO DÕI KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI CỦA KHÁCH HÀNG

STT	Ngày nhận	Người nhận	Tên khách hàng	Mã khách hàng	Địa chỉ	Nội dung khiếu nại, yêu cầu xem xét lại	Nguyên nhân	Đánh giá tình trạng	Người giải quyết	Ngày kết thúc

