

	SỞ NÔNG NGHIỆP & PTNT VINH PHÚC <b>TRUNG TÂM KIỂM NGHIỆM CHỨNG NHẬN CHẤT LƯỢNG ĐẤT VÀ VẬT TƯ NÔNG NGHIỆP</b>	Mã số: CNCL/TT/15 Trang: 1 / 2 Lần ban hành: 1 Ngày ban hành: 20/6/2011
	<b>XỬ LÝ KHIẾU NẠI</b>	

## 1. Mục đích

Thủ tục này mô tả việc xử lý các ý kiến khiếu nại của khách hàng về kết quả CNCL sẽ được thực hiện như thế nào và để đảm bảo tất cả các ý kiến khiếu nại của khách hàng được tiếp nhận và xử lý kịp thời.

### Chỉ tiêu cơ bản:

- 100 % ý kiến khiếu nại của khách hàng sẽ được tiếp nhận và giải quyết đúng qui định ở thủ tục này.

## 2. Phạm vi áp dụng

Thủ tục này được áp dụng để xử lý tất cả các ý kiến khiếu nại của khách hàng liên quan đến kết quả CNCL do Trung tâm cấp, bất kể từ nguồn nào.

## 3. Tài liệu tham khảo

- Sổ tay Chất lượng (CNCL/ST).
- Thủ tục HĐKP-PN (CNCL/TT/05).
- Biểu mẫu HĐKP-PN (CNCL/BM/05).

## 4. Định nghĩa: Không

## 5. Trách nhiệm

Trưởng phòng Quản lý chất lượng, trưởng phòng kiểm nghiệm và Phó GD phụ trách hệ thống CNCL chịu trách nhiệm xử lý các ý kiến khiếu nại của khách hàng theo thủ tục này.

## 6. Nội dung

### 6.1 Qui định chung

Ban lãnh đạo của Trung tâm và các nhân viên nhận thức rõ rằng các ý kiến khiếu nại của khách hàng là nguồn thông tin rất quý và phải được xử lý một cách kịp thời nhằm cải tiến HTQL và nâng cao uy tín của Trung tâm.

### 6.2 Tiếp nhận các ý kiến khiếu nại

Tất cả các ý kiến khiếu nại của khách hàng sẽ được tập hợp tại bộ phận nhận mẫu của phòng HC-TH. Trưởng phòng quản lý chất lượng sẽ kiểm tra các ý kiến khiếu nại để trả lời khách hàng. Trong trường hợp ý kiến khiếu nại có liên quan đến kết quả phân tích của PKN, trưởng phòng quản lý chất lượng sẽ chuyển các ý kiến khiếu nại cho trưởng phòng kiểm nghiệm hoặc Phụ trách CNCL của PKN để xử lý.

### 6.3 Thực hiện việc xử lý

- Các ý kiến khiếu nại liên quan đến các thông tin trên giấy CNCL sẽ do cán bộ phụ trách bộ phận CNCL của phòng Quản lý chất lượng trực tiếp xem xét và trả lời khách hàng.

	Người biên soạn	Người kiểm tra	Người ban hành
Họ tên	Bùi Văn Nam	Nguyễn Văn Nam	Au Thị Kim Phượng
Ngày	20/5/2012	15/6/2012	20/6/2012
Ký tên			

	SỞ NÔNG NGHIỆP & PTNT VINH PHÚC <b>TRUNG TÂM KIỂM NGHIỆM CHỨNG NHẬN CHẤT LƯỢNG ĐẤT VÀ VẬT TƯ NÔNG NGHIỆP</b>	Mã số: CNCL/TT/15 Trang: 2 / 2 Lần ban hành: 1 Ngày ban hành: 20/6/2011
	<b>XỬ LÝ KHIẾU NẠI</b>	

- Các ý kiến khiếu nại liên quan đến các kết quả kiểm nghiệm mẫu sẽ do PKN thực hiện theo qui định trong Sổ tay Chất lượng của PKN.

Qui trình thực hiện các HĐKP-PN sẽ được tiến hành như mô tả ở thủ tục CNCL/TT/05 và Sổ tay Chất lượng của PKN. Theo qui định chung, tất cả các khiếu nại của khách hàng sẽ được giải quyết trong vòng 10 ngày sau khi nhận được đơn khiếu nại hoặc chậm nhất là ngày sau khi kết thúc phép thử nếu phải phân tích lại các mẫu hạt giống.

#### **Các kết quả xử lý có thể có:**

- Ý kiến khiếu nại của khách hàng được chấp nhận. Trong trường hợp này, khách hàng sẽ được cấp một giấy chứng nhận mới, giấy chứng nhận cũ sẽ được yêu cầu gửi trả lại và được ghi vào hồ sơ HĐKP-PN. Khách hàng sẽ được thông báo bằng văn bản.
- Khiếu nại của khách hàng không được giải quyết, khách hàng cũng sẽ được thông báo bằng văn bản về kết quả của quá trình thực hiện hành động khắc phục. Nếu một phép thử cần phải thực hiện lại và ý kiến khiếu nại của khách hàng được chứng minh là không phải do lỗi của PKN thì khách hàng sẽ phải trả phí theo qui định.

### **6.4 Hành động khắc phục và kiểm tra**

#### **6.4.1 Hành động khắc phục**

Trong quá trình kiểm tra nếu phát hiện lỗi sai sót do truyền số liệu không chính xác, hoặc kết quả của phép thử nghiệm lại nằm ngoài sai số cho phép, thì HĐKP sẽ được đề ra và được ghi chép vào biểu mẫu HĐKP-PN (CNCL/BM/05).

#### **6.4.2 Kiểm tra**

Khi các HĐKP-PN đã được thực hiện, cán bộ phụ trách CNCL sẽ kiểm tra các HĐKP-PN. Các HĐKP-PN sẽ chỉ được coi là hoàn thành khi đã được khẳng định ở trong Biểu mẫu HĐKP-PN. Phó Giám đốc phụ trách CNCL sẽ đưa các thông tin (văn bản) này vào trong file để chuẩn bị các số liệu thống kê cho cuộc họp soát xét của BLĐ.

### **6.5 Lưu hồ sơ**

Tất cả các hồ sơ liên quan đến việc xử lý khiếu nại sẽ được người phụ trách hệ thống CNCL lưu giữ ít nhất là 5 năm, bao gồm:

- Các ý kiến khiếu nại của khách hàng
- Các kết quả thực hiện HĐKP-PN
- Giấy CNCL cũ do khách hàng gửi trả lại
- Bản sao Giấy CNCL được cấp lại cho khách hàng.

	Người biên soạn	Người kiểm tra	Người ban hành
Họ tên	Bùi Văn Nam	Nguyễn Văn Nam	Au Thị Kim Phượng
Ngày	20/5/2012	15/6/2012	20/6/2012
Ký tên			