




**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)**  
**ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.**  
Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM  
TEL: (84.8) 62921289 – FAX: (84.8) 62921285  
E-mail: info@aisco.vn

**QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI**

Mã số tài liệu: QT-KNXX	Lần ban hành: 00.02	Ngày ban hành: 01/06/2018	Trang: 1/ 6
----------------------------	---------------------	------------------------------	-------------

Nơi nhận: 1. Giám đốc Công ty  
2. Đại diện lãnh đạo  
3. Các Trưởng phòng có liên quan

Người soạn : Lê Thị Nhi

Chữ ký: 

Người phê duyệt : Nguyễn Hoàng Anh

Chữ ký: 

**LỊCH SỬ THAY ĐỔI**

LẦN CHỈNH SỬA	TRANG SỬA	NỘI DUNG CHỈNH SỬA	GHI CHÚ
00.01	01	Bổ sung: - thử nghiệm - Kết quả thử nghiệm	
00.02	03	Chỉnh sửa hình thức phân bố: bổ sung thêm cột biểu mẫu ở mục 03	01/06/2018
00.02	05	Bổ sung: "- Hồ sơ xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại được lưu trữ như sau: + File cứng: được lưu trong File 2.5.SKPH-KPPN-KNXX tại tủ hồ sơ phòng BGD; + File scan: được lưu trên server theo đường dẫn Q:\AIS DOCUMENTS\KIEM SOAT HO SO\FILE 2-HO SO ISO\FILE 2.5- HO SO SKPH-KPPN-KNXX"	01/06/2018

<b>KIỂM SOÁT TÀI LIỆU</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Nội bộ	<input type="checkbox"/> Bên ngoài
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	<input type="checkbox"/> Copy
Bộ phận lưu giữ: BGD/ FH/ B	
Ngày 01 tháng 06 năm 2018	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4. ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO\13-QT-Xu ly khieu nai va yeu cau xem xet lai



**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)**  
**ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.**  
Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM  
TEL: (84.8) 62921289 – FAX: (84.8) 62921285  
E-mail: info@aisco.vn

## QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

Mã số tài liệu: QT-KNXX	Lần ban hành: 00.02	Ngày ban hành: 01/06/2018	Trang: 2/ 6
----------------------------	---------------------	------------------------------	-------------

### 1. ĐỊNH NGHĨA

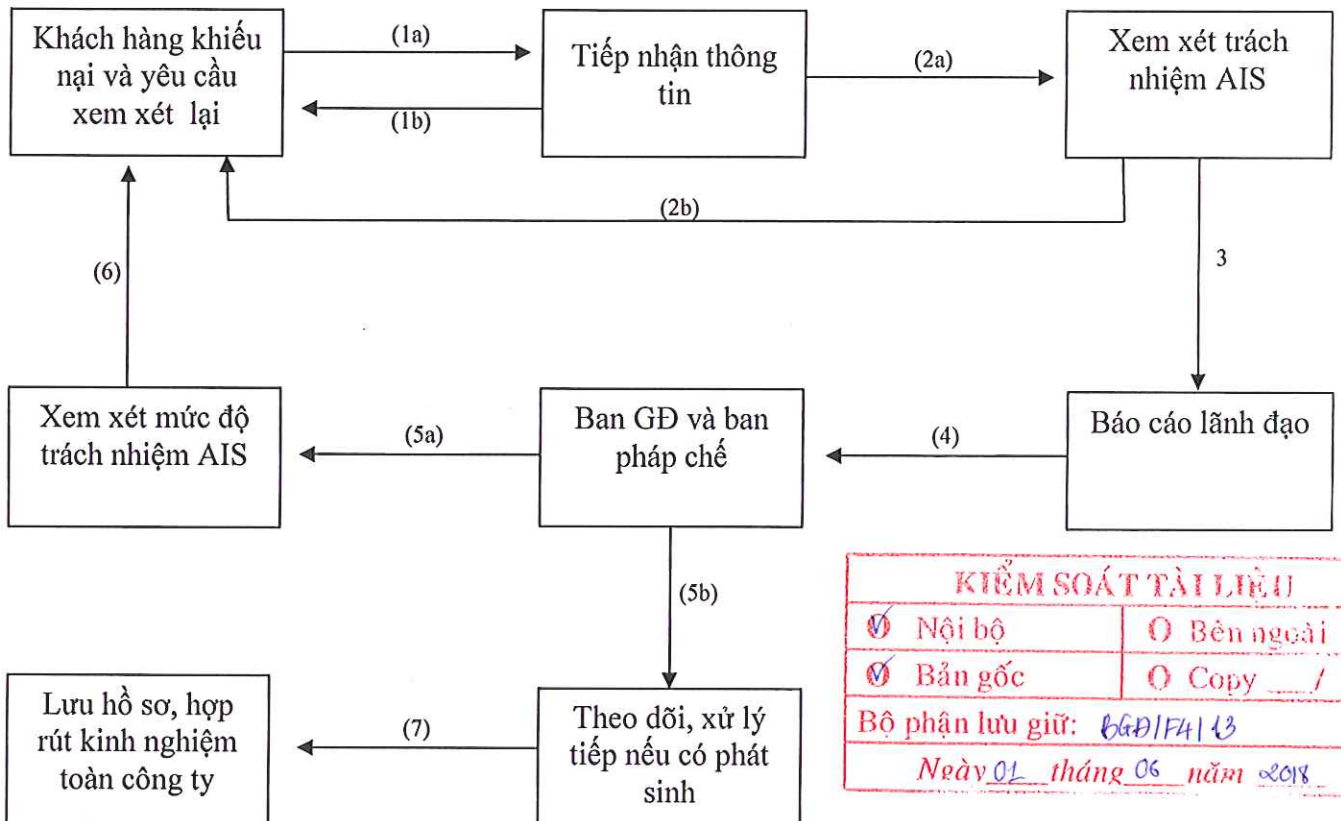
- Khiếu nại là những phản hồi của khách hàng về sự không hài lòng do kết quả giám định, *thử nghiệm* của AIS cung cấp làm ảnh hưởng đến quyền lợi của họ.
- Yêu cầu xem xét lại là những phản hồi của khách hàng về sự không hài lòng trong dịch vụ giám định, *thử nghiệm*: không kịp thời, tác phong làm việc, sự hợp tác giữa các bên mà không ảnh hưởng đến tình trạng thực tế của hàng hóa, *kết quả của thử nghiệm* (đối tượng giám định, *thử nghiệm*)

### 2. VIẾT TẮT.

- AIS
- GD

Công ty TNHH dịch vụ Giám định Á Châu  
Giám đốc

### 3. SƠ ĐỒ MÔ TẢ QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI



Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4. ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO13-Qt-Xu ly khieu nai va yeu cau xem xet lai



**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)**  
**ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.**  
Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM  
TEL: (84.8) 62921289 – FAX: (84.8) 62921285  
E-mail: info@aisco.vn

**QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI**

Mã số tài liệu: QT-KNXX	Lần ban hành: 00.02	Ngày ban hành: 01/06/2018	Trang: 3/ 6
----------------------------	---------------------	------------------------------	-------------

Mã số	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu
<b>1</b>	<b>Tiếp nhận thông tin</b>		
1a	Trong quá trình tham gia cùng giám định viên, thử nghiệm viên AIS thực hiện giám định hoặc thực hiện thử nghiệm và nhận kết quả giám định, thử nghiệm của AIS, khách hàng không hài lòng về kết quả/dịch vụ giám định nên gửi khiếu nại/yêu cầu xem xét lại bằng email, công văn hoặc phản ánh trực tiếp với nhân viên AIS. Toàn bộ nhân viên AIS có trách nhiệm tiếp nhận phản hồi của khách hàng.	Toàn công ty	
1b	Khi nhận được thông tin khiếu nại/yêu cầu xem xét lại của khách hàng, tất cả nhân viên AIS phải thông báo đã nhận được khiếu nại/yêu cầu xem xét lại của khách hàng thông qua các hành động: trả lời email, phúc đáp công văn.....	Toàn công ty	
<b>2</b>	<b>Xem xét trách nhiệm</b> Người nhận được thông tin khiếu nại/yêu cầu xem xét lại của khách hàng, phải lập phiếu yêu cầu xử lý theo BM-SKPH-01 và cập nhật phiếu theo dõi xử lý không phù hợp - BM-SKPH-02. Đồng thời báo cáo các Trưởng phòng/ Người được ủy quyền. Những người liên quan đến nội dung khiếu nại/yêu cầu xem xét lại của khách hàng phải giải trình sự việc để Ban lãnh đạo công ty nắm bắt thông tin và xem xét vấn đề.	Toàn công ty	
2a	Trưởng phòng/Người được ủy quyền tiến hành kiểm tra xác nhận sự hợp lệ của khiếu nại và yêu cầu xem xét lại. Sau khi thu thập đầy đủ, chính xác thông tin khiếu nại/yêu cầu xem xét lại của khách hàng và xác định rõ thuộc trách nhiệm của AIS, Trưởng phòng/Người được ủy quyền báo cáo sự việc cho lãnh đạo.	Trưởng phòng/ Người được ủy quyền	
2b	Trong quá trình thu thập thông tin về khiếu nại/yêu cầu xem xét lại của khách hàng và xác nhận là trách nhiệm	Trưởng phòng/	

**Kiểm soát tài liệu**

<input checked="" type="checkbox"/> Bộ phận	<input type="checkbox"/> Bên ngoài
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	<input type="checkbox"/> Copy

Bộ phận lưu giữ: BGD / F4 / KB  
Ngày 01 tháng 06 năm 2018

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4, ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISOM4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO\13-QT-Xu ly khieu nai va yeu cau xem xét lại



**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)**  
**ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.**  
Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM  
TEL: (84.8) 62921289 – FAX: (84.8) 62921285  
E-mail: info@aisco.vn

**QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI**

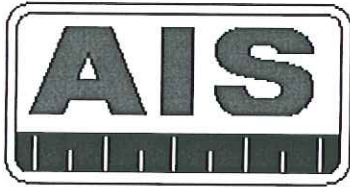
Mã số tài liệu: QT-KNXX	Lần ban hành: 00.02	Ngày ban hành: 01/06/2018	Trang: 4/ 6
----------------------------	---------------------	------------------------------	-------------

Mã số	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu
	không thuộc về AIS. Trưởng phòng/Người được ủy quyền phải thông báo, giải thích cho khách hàng rõ và từ chối trách nhiệm giải quyết.	Người được ủy quyền	
3	<b>Báo cáo lãnh đạo</b> Trưởng phòng/Người được ủy quyền có trách nhiệm báo cáo cụ thể sự việc cho lãnh đạo kể cả khi xác nhận sự việc thuộc/không thuộc trách nhiệm AIS để lãnh đạo nắm bắt thông tin và phản hồi với khách hàng trong trường hợp khách hàng liên hệ trực tiếp với lãnh đạo AIS.	Trưởng phòng/ Người được ủy quyền	
4	<b>Ban giám đốc và Ban pháp chế</b> Sau khi thu thập đầy đủ thông tin, Ban giám đốc và Ban pháp chế tiến hành cuộc họp với những người liên quan đến nội dung khiếu nại/yêu cầu xem xét lại của khách hàng. Phân tích nguyên nhân sự việc, phương án xử lý, khắc phục để giải quyết hiệu quả nhất.	Ban giám đốc/Ban pháp chế	
5	<b>Xem xét mức độ trách nhiệm AIS</b>		
5a	Sau cuộc họp giữa Ban giám đốc, Ban pháp chế và những người liên quan để xác định mức độ trách nhiệm của AIS, Ban giám đốc và Ban pháp chế phải tìm ra các phương án giải quyết vấn đề hiệu quả và không ảnh hưởng đến uy tín công ty: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban giám đốc AIS gặp khách hàng để cùng nhau thương lượng, thỏa thuận giải quyết vấn đề, không để bên thứ 3 can thiệp xử lý.</li> <li>- Trong trường hợp bất khả kháng, AIS buộc phải đền bù cho khách hàng phần thiệt hại thuộc trách nhiệm của AIS. Ban giám đốc cùng phòng hành chính kế toán xem xét nguồn tài chính hiện có trong quỹ phòng ngừa trách nhiệm pháp lý và có phương án xử lý để không ảnh hưởng đến nguồn vốn lưu động phục vụ hoạt động kinh doanh của AIS.</li> </ul>	Ban giám đốc/ Ban pháp chế	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4. ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISOM4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO\13-QT-Xu ly khieu nai va yeu cau xem xet lai



**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)**  
**ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.**  
 Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM  
 TEL: (84.8) 62921289 – FAX: (84.8) 62921285  
 E-mail: info@aisco.vn

**QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI**

Mã số tài liệu: QT-KNXX	Lần ban hành: 00.02	Ngày ban hành: 01/06/2018	Trang: 5/ 6
----------------------------	---------------------	------------------------------	-------------

Mã số	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu
	- Trường hợp AIS và khách hàng không thỏa thuận được tranh chấp, bất đồng trong thương lượng buộc phải đưa ra tòa án thì Ban giám đốc và Ban pháp chế phải chuẩn bị các bằng chứng và tài liệu để hầu tòa.		
5b	Theo dõi và lưu trữ toàn bộ hồ sơ liên quan đến nội dung khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại của khách hàng. Trong quá trình xử lý và hậu xử lý, nếu có bất kỳ ý kiến đóng góp đều phải ghi nhận và lưu trữ đầy đủ	Ban giám đốc/ Ban pháp chế	
6	<b>Hợp và thỏa thuận với khách hàng về nội dung khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại</b> Ban giám đốc chủ động liên hệ với khách hàng để giải quyết vấn đề. AIS nêu các phương án xử lý, ghi nhận ý kiến đóng góp cũng như phương án xử lý của khách hàng. Ưu tiên phương án xử lý trên tinh thần hợp tác, hữu nghị, tôn trọng quyền của các bên. Từ đó thỏa thuận phương án xử lý, đền bù (nếu có).	Ban giám đốc	
7	<b>Lưu hồ sơ, hợp rút kinh nghiệm toàn công ty</b> - Sau khi Ban giám đốc họp với khách hàng, Ban giám đốc sẽ tiến hành họp toàn bộ nhân viên công ty. Nếu vấn đề rõ ràng và cụ thể cho toàn bộ nhân viên để nắm bắt chính xác thông tin. Đồng thời nêu hướng khắc phục để tránh xảy ra sự việc tương tự. - Tất cả hồ sơ, ý kiến, phản hồi, biên bản cuộc họp phải lưu cùng BM-SKPH-01. - Hồ sơ xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại được lưu trữ như sau: + File cứng: được lưu trong File 2.5.SKPH-KPPN-KNXX tại tủ hồ sơ phòng BGD; + File scan: được lưu trên server theo đường dẫn Q:\AIS DOCUMENTS\KIEM SOAT HO SO\FILE 2-HO SO ISO\FILE 2.5- HO SO SKPH-KPPN-KNXX	Toàn công ty	

Nội bộ  
 Bản gốc  
 KIỂM SOÁT TÀI LIỆU  
 Ngày 01 tháng 06 năm 2018  
 Ký phân lưu giữ: BGD/F4/13

Nơi lưu trữ:  
 + File cứng (gốc): lưu trong File 4. ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD  
 + File scan: lưu trên Server theo đường dẫn Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO\13-Qt-Xu ly khieu nai va yeu cau xem xet lai



**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)**  
**ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.**  
Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM  
TEL: (84.8) 62921289 – FAX: (84.8) 62921285  
E-mail: info@aisco.vn

**QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI**

Mã số tài liệu: QT-KNXX	Lần ban hành: 00.02	Ngày ban hành: 01/06/2018	Trang: 6/ 6
----------------------------	---------------------	------------------------------	-------------

**4. BIỂU MẪU :**

- Phiếu yêu cầu xử lý BM-SKPH-01
- Phiếu theo dõi xử lý không phù hợp BM-SKPH-02

<b>KIỂM SOÁT TÀI LIỆU</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Nội bộ	<input type="checkbox"/> Bên ngoài
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	<input type="checkbox"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/FA/Đ	
Ngày 01 tháng 06 năm 2018	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4. ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO13-Qt-Xu ly khieu nai va yeu cau xem xet lai