

1. Mục đích

Quy định phạm vi, trách nhiệm và nội dung các bước tiến hành để xem xét giải quyết phản nàn, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng liên quan đến các hoạt động của Viện Kiểm nghiệm an toàn vệ sinh thực phẩm quốc gia (Viện).

2. Phạm vi áp dụng

Thủ tục này được áp dụng tại Viện khi tiếp nhận, xử lý và văn bản hóa các hoạt động giải quyết các phản nàn, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại có liên quan đến các hoạt động của Viện.

3. Trách nhiệm

- Khoa Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) có trách nhiệm theo dõi việc thực hiện và lưu hồ sơ quá trình giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.
- Văn thư, bộ phận tiếp xúc với khách hàng thuộc phòng Kiểm tra nhà nước (KTNN) và Trung tâm dịch vụ (TTDV) chịu trách nhiệm tiếp nhận ý kiến phản hồi, phản nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng và trả lời các kết quả giải quyết.
- Tất cả các cán bộ của Viện và những người có liên quan đến hoạt động của Viện chịu trách nhiệm thực hiện thủ tục này.

4. Giải thích một số thuật ngữ

Một số thuật ngữ sử dụng trong thủ tục này được hiểu như sau:

- Khách hàng là cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có hoạt động liên quan đến chức năng, nhiệm vụ và các hoạt động thuộc phạm vi quản lý của Viện (người sử dụng ít nhất một dịch vụ của Viện).
- Phản nàn là sự không hài lòng đối với hành vi ứng xử, các xử lý công việc của cán bộ Viện với mong muốn nâng cao tính chuyên nghiệp của cán bộ Viện.
- Yêu cầu xem xét lại: là yêu cầu của khách hàng về việc xem xét các dịch vụ

1. Objective

Stipulated scope, responsibility and content to review and solved customer's complaints and appeals which related to activities of National institute for Food Control (the Institute).

2. Scope of application

This procedure is applied in the Institute for receipt of, handling, and documentation of activities solving the complaints, appeals and appeal that related to the Institute activities.

3. Responsibility

- Quality assurance laboratory (ĐBCL) responsible for monitoring the implementation and keeping records of complaints and appeals handling process.
- Achieve staff, customer contact group under State control department (KTNN) and Centre of technical and science service (TTDV) responsible for receive feedback, complaints, appeals and answered to customer the handling results.
- All personnel of the Institute and related person have responsibility to follow this procedure.

4. Definition of terms

Some terms used in this procedure are understood as follows:

- Customer is agency, organization or individual has an action related to functions, duties in managed scope of the Institute (who use at least one of the Institute services).
- Complaints is dissatisfaction with the miss-behaviors, miss-handling of work of the Institute staffs with the hope to improve professional skill for the Institute staffs .
- Appealing request: is the request of the custom to review the NIFC's activities

của Viện.

- Khiếu nại là sự không hài lòng đối với hoạt động của Viện được thể hiện bằng văn bản, lời nói, thư điện tử ... với mong muốn được Viện giải quyết.

5. Nguyên tắc

- Người giải quyết, người xem xét phê duyệt kết quả giải quyết khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại phải là người không tham gia vào hoạt động liên quan đến khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại.
- Việc điều tra và giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại không dẫn đến bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào.
- Để đảm bảo không có xung đột về lợi ích, Viện không sử dụng nhân sự đã cung cấp tư vấn cho khách hàng hoặc được khách hàng tuyển dụng, để xem xét hoặc phê duyệt việc giải quyết khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại đối với khách hàng đó trong vòng hai năm sau khi kết thúc hoạt động tư vấn hoặc sử dụng lao động

6. Nội dung

6.1. Đánh giá mức độ hài lòng với thái độ phục vụ của cán bộ Viện

- Việc đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng với thái độ phục vụ của cán bộ Viện được thực hiện bằng cách: Khách hàng lựa chọn các mức độ hài lòng: rất hài lòng, hài lòng, không hài lòng, ý kiến khác trên màn hình điện thoại của từng cán bộ Viện tiếp xúc với khách hàng
- Sau mỗi quý, bộ phận tiếp xúc khách hàng sẽ thống kê các dữ liệu đã được thu thập
- Tại cuộc họp giao ban quý của Viện, việc tổng hợp dữ liệu sẽ được báo cáo trước toàn bộ nhân sự của Viện.
- Khi có những phản nản liên quan đến thái độ phục vụ của cán bộ Viện, tùy theo mức độ, Viện sẽ xem xét đánh giá

- Appeals is dissatisfaction with the Institute operation expressed in written document, oral or email ... with desire to be handle by the Institute.

5. Principle

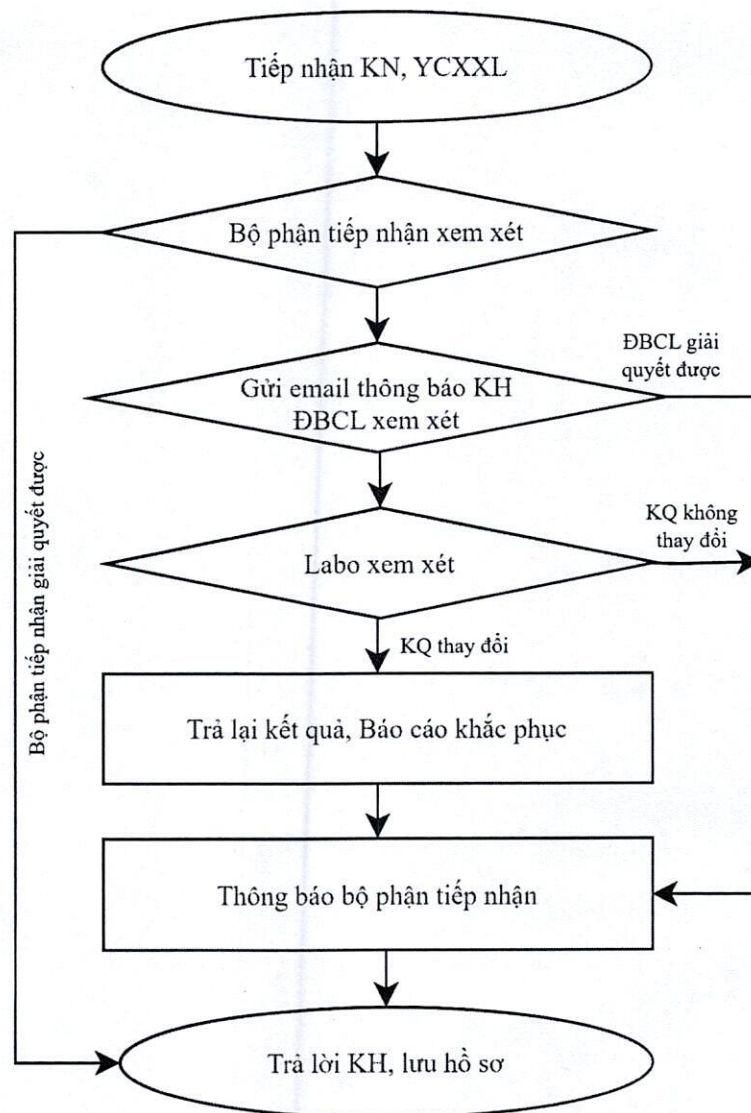
- The person who directly handle or approve treatment results of complaint and appeal, must not participate in the activities related to the complaint and appeal.
- Investigation and resolution of complaints and appeals shall not result in any discriminatory actions.
- To ensure that there is no conflict of interest, personel who have provided consultancy for a client, or been employed by a client, shall not be used by the certification body to review or approve the resolution of a complaint or appeal for that client within two years following the end of the consultancy or employment.

6. Content

6.1 Evaluation of customer satisfaction with the service attitude of the Institute's personnel

- The evaluation of customer satisfaction with the service attitude of the Institute's staff is conducted as follows: Customers select their level of satisfaction—very satisfied, satisfied, dissatisfied, or other opinions—on the phone screen of the specific staff member who they interact with.
- At the end of each quarter, the customer contact group will compile the collected data.
- At the Institute's quarterly briefing meeting, the consolidated data will be presented to all staff members.
- When there are complaints regarding the service attitude of the Institute's staff, depending on the severity, the Institute

6.2. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại



Hình 1: Quá trình tiếp nhận, xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

Figure 1: The process for receiving and handling complaints and appeals

6.2.1. Tiếp nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

6.2.1. Receive complaints and appeals

- Viện tiếp nhận yêu cầu xem xét lại, khiếu nại qua các kênh như: lời nói (trực tiếp hoặc trao đổi qua điện thoại), gửi tin nhắn, email (tất cả các email của Viện), phản hồi qua phần mềm của Viện hoặc gửi văn bản đến Viện
- Trường hợp khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại), tin nhắn, email hoặc phần

- The Institute receives complaints or appeals through channels such as: verbally (in person or over the phone), sending text messages, emails (all Institute emails), Institute's software or sending documents to the Institute.
- In case of complaints and appeals by word (directly or via telephone), message, email or software; the receiver must note in

mềm; người tiếp nhận phải ghi đầy đủ các nội dung có liên quan vào **NIFC.PR.08.F.01**, ngày giờ ghi nhận, người khiếu nại, yêu cầu xem xét lại, ký tên và báo cáo ngay cho trưởng đơn vị có liên quan xử lý.

- Đối với khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại bằng văn bản: bộ phận văn thư vào sổ theo dõi công văn đến và chuyển ngay cho lãnh đạo Viện xem xét chỉ đạo đơn vị liên quan giải quyết.
- Trường hợp phức tạp, trưởng đơn vị báo cáo lãnh đạo Viện xem xét giải quyết.

6.2.2. Xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

- Đối với khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại), email hoặc phần mềm:
 - + Người tiếp nhận giải thích được ngay mà khách hàng thoả mãn thì ghi nội dung giải quyết vào **NIFC.PR.08.F.01**
- + Khách hàng chưa thoả mãn với giải quyết của người tiếp nhận khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại, ghi thông tin liên lạc của khách hàng và hẹn sẽ trả lời sau. Người tiếp nhận đồng thời ghi nhận thông tin vào **NIFC.PR.08.F.02**; gửi email cho khách hàng với nội dung sẽ phản hồi ý kiến của khách hàng trong vòng 2 ngày làm việc; chuyển nội dung yêu cầu của khách hàng cho khoa ĐBCL trong vòng 4 giờ làm việc để theo dõi, giải quyết hoặc chuyển cho đơn vị liên quan giải quyết.
- Trường hợp khiếu nại và yêu cầu xem xét lại bằng văn bản: Đơn vị được giao làm đầu mối giải quyết dự thảo công văn trả lời, trình lãnh đạo Viện ký rồi chuyển cho phòng TCHC để chuyển công văn đến khách hàng.
- Trường hợp Khoa ĐBCL có thể giải quyết được thì sẽ phản hồi cho người tiếp

NIFC.PR.08.F.01, received date and time, complainer, appeal requestor, sign and inform immediately to head of related division to consider solution to solve.

- In case of complaints or appeals in document, clerical staff note into book and immediately transfer to the Institute leadership for give command to related division for solve.
- In complicated case, head of division report to the Institute leadership for solution consideration.

6.2.2. Solve complaints and appeals

- In case of complaints and appeals by oral (directly or via telephone), email or software:
 - + if the receiver could immediately explain and the customer is satisfied, solving content must be completed in **NIFC.PR.08.F.01**
- + If the customer is not satisfied with treatment of the receiver, the receiver notes the customer contact and make an appointment to answer. The receiver noted in **NIFC.PR.08.F.02**; send email to the customer with the content that the customer's comments will be responded to within 2 working days; transfers the customer's request to the DBCL department within 4 working hours for monitoring, resolution or transfer to the relevant unit for resolution.
- In case of complaints and appeals in document: Assigned contact point division draft reply letter, submit the Institute leadership for approval, then transfer to Administration for reply customer.
- In case of possible to resolve the complaints and appeals, QA Lab will

nhận phản nàn trong vòng 04 giờ làm việc. Trường hợp không giải quyết được thì Khoa ĐBCL sẽ chuyển cho đơn vị liên quan để giải quyết.

- Khi tiếp nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại từ Khoa ĐBCL, đơn vị liên quan sẽ xem xét toàn bộ hồ sơ liên quan.
- + Nếu kết quả không thay đổi thì đơn vị sẽ trả lời cho ĐBCL trong vòng 1 ngày, ĐBCL chuyển thông tin cho bộ phận tiếp nhận trong vòng 4 giờ. Bộ phận tiếp nhận trả lời khách hàng về khẳng định kết quả và ghi nhận thông tin trả lời khách hàng vào **NIFC.PR.08.F.02** rồi chuyển cho ĐBCL lưu hồ sơ.
- + Nếu đơn vị liên quan cần thêm thời gian để xem xét lại cần thông báo cho ĐBCL trong vòng 1 ngày. Đơn vị liên quan sẽ xem xét và phản hồi với ĐBCL trong vòng 5 ngày làm việc. ĐBCL sẽ phản hồi lại với bộ phận tiếp nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại trong vòng 4 giờ để phản hồi với khách hàng.
- + Nếu kết quả kiểm tra lại có thay đổi so với kết quả ban đầu trả cho khách hàng, đơn vị thực hiện hoạt động phải trả lại kết quả khẳng định là đúng, thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa và gửi báo cáo cho ĐBCL theo **NIFC.PR.05.F.01**.
- Mọi kết quả sai lệch so với ban đầu phải được phân tích tìm nguyên nhân và khắc phục theo **NIFC.PR.05**.

6.2.3. Trả lời khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

- Kết quả giải quyết khiếu nại và xem xét lại được báo cho khách hàng và ghi nhận vào các biểu mẫu **NIFC.PR.08.F.01**, **NIFC.PR.08.F.02** và **NIFC.PR.05.F.01**.
- Viện phải đảm bảo khách hàng chấp nhận cách thức giải quyết của Viện.

respond to the person receiving the complaint within 04 working hours. In case it cannot be resolved, the QA Lab will transfer it to the relevant Lab/Department for resolution.

- Upon receiving a complaint or request for reconsideration from the ĐBCL, the relevant unit will review all relevant documents.
- + If the result does not change, the unit will respond to DBCL within 1 day, DBCL will transfer the information to the receiving department within 4 hours. The receiving department will respond to the customer to confirm the results and record the customer's response information in NIFC.PR.08.F.02 and then transfer it to DBCL for storage.
- + If the relevant unit needs more time to review, it must notify DBCL within 1 day. The relevant unit will review and respond to DBCL within 5 working days. DBCL will respond to the complaint receiving department, requesting review within 4 hours to respond to the customer.
- + If it is different from the before result, the operating division must: confirm to customer the correct result and implementation the corrective action, preventive action then report ĐBCL in **NIFC.PR.05.F.01**.

- Any different from the before result shall be analyzed root cause and take corrective action in accordance with **NIFC.PR.05**.

6.2.3. Answer the complaints and appeals

- Results of handling complaints and appeals are informed to customer and noted in **NIFC.PR.08.F.01**, **NIFC.PR.08.F.02** and **NIFC.PR.05.F.01**.
- The Institute must ensure that customer would accept the Institute solution.

6.2.4. Thu thập ý kiến khách hàng

- Các bộ phận tiếp xúc, trực tiếp trao đổi thông tin với khách hàng có trách nhiệm thu thập ý kiến của khách hàng để thu thập các thông tin cả phản hồi tích cực và tiêu cực của khách hàng về các hoạt động thử nghiệm, hiệu chuẩn, giám định, kiểm tra nhà nước về an toàn thực phẩm nhập khẩu chứng nhận, thử nghiệm thành thạo và mẫu chuẩn của Viện.
- Hoạt động thử nghiệm và hiệu chuẩn thu thập thông tin theo **NIFC.PR.08.F.03**.
- Đối hoạt động kiểm tra nhà nước về an toàn thực phẩm nhập khẩu: thu thập ý kiến khách hàng tại Viện hoặc tại phần mềm đăng ký kiểm tra nhà nước về thực phẩm nhập khẩu online của Viện. Thu thập thông tin theo **NIFC.PR.08.F.04**.
- Hoạt động chứng nhận thu thập thông tin theo **NIFC.PR.08.F.05**.
- Hoạt động thử nghiệm thành thạo thu thập thông tin theo **NIFC.PR.08.F.06**.
- Hoạt động cung cấp mẫu chuẩn thu thập thông tin theo **NIFC.PR.08.F.08**.
- Các thông tin phản hồi, nhận xét của khách hàng được bộ phận tiếp xúc khách hàng thống kê, phân tích để cải tiến hệ thống quản lý. Các kết quả thống kê, phân tích này được báo cáo trong các cuộc họp xem xét lãnh đạo.
- Các ý kiến của khách hàng được tập hợp thống kê theo biểu mẫu **NIFC.PR.08.F.07** để báo cáo trước cuộc họp xem xét lãnh đạo và phân tích xu hướng đánh giá của khách hàng.

6.3. Lưu hồ sơ

- Hồ sơ quá trình giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại được lưu trữ theo quy định của thủ tục **NIFC.PR.06**.

7. Các biểu mẫu liên quan - Related forms

- **NIFC.PR.08.F.01:** Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại
Receive complaint and appeal book

6.2.4. Collect customer opinions

- The division who contact direct, exchange information with customer is responsible to collect customer feedback for collecting not only positive but also negative feedback about test, calibration, inspection, certification and proficiency testing activities of the Institute.
- test and calibrate activities feedback collected in the form **NIFC.PR.08.F.03**.
- For state inspection of imported food safety: collect customer opinions at the Institute or at the Institute's online state inspection registration software for imported food. Inspection activities feedback collected in the form **NIFC.PR.08.F.04**.
- Certification activities feedback collected in **NIFC.PR.08.F.05**.
- PT activities feedback collected in the form **NIFC.PR.08.F.06**.
- RM activities feedback collected in the form **NIFC.PR.08.F.08**.
- The feedbacks and comments from customer are listed, analyzed to improve the management system. The listed and analyzed result is reported at the management review meeting.
- The customer feedback are collected, statistic in **NIFC.PR.08.F.07**, the results are reported in the management review meeting and analyze trend of customer evaluation.

6.3. Records

- Records of complaints and appeal handling are kept accordance with procedure **NIFC.PR.06**.