

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: QT.11
		Lần ban hành: 03
		Hiệu lực: 15/04/2025

1. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1 Mục đích và phạm vi

Quy trình này quy định trình tự, trách nhiệm và phương pháp tiếp nhận, xác nhận, điều tra và ra quyết định đối với:

- Các khiếu nại và phàn nàn của khách hàng hoặc bất kỳ bên liên quan nào về hoạt động của IOSIN.
- Các kháng nghị của khách hàng đối với các quyết định bất lợi do IOSIN đưa ra liên quan đến hoạt động chứng nhận, thẩm định/thăm tra.

Quy trình này áp dụng cho tất cả các hoạt động do IOSIN thực hiện, bao gồm chứng nhận hệ thống quản lý, chứng nhận sản phẩm, thẩm định và thăm tra khí nhà kính (V&V KNK), đào tạo và các hoạt động liên quan khác.

Quy trình này nhằm đảm bảo việc giải quyết khiếu nại, phàn nàn và kháng nghị được thực hiện một cách công bằng, khách quan, kịp thời, hiệu quả, bảo mật, không phân biệt đối xử, đồng thời xác định các cơ hội cải tiến để ngăn ngừa sự tái diễn.

Quy trình này được công bố và sẵn có cho mọi khách hàng và bên liên quan.

1.2. Biên soạn, soát xét, phê duyệt:

Văn bản này do Phòng Tổng hợp biên soạn, Viện trưởng phê duyệt ban hành.

Việc biên soạn, soát xét, sửa đổi, phê duyệt, ban hành, thu hồi, hủy bỏ văn bản này phải tuân thủ các quy định tại Quy trình Kiểm soát tài liệu - QT.01.

1.3. Trách nhiệm:

- Cán bộ biên soạn: Phổ biến, hướng dẫn, theo dõi và cập nhật việc thực hiện.

Viện trưởng: Chịu trách nhiệm cao nhất về việc thực hiện và hiệu lực của quy trình này, đảm bảo các nguồn lực cần thiết và tính khách quan trong toàn bộ quá trình. Là người ra quyết định cuối cùng đối với Khiếu nại/Phàn nàn (trừ khi có xung đột lợi ích) và có thể ủy quyền.

Hội đồng Chứng nhận (hoặc Ban/Tiểu ban được chỉ định bởi HĐCN): Chịu trách nhiệm chính trong việc xem xét và ra quyết định đối với các Kháng nghị, đảm bảo tính độc lập với hoạt động và quyết định ban đầu bị kháng nghị.

Trưởng Phòng Tổng hợp (P.TH): Chịu trách nhiệm điều phối chung việc tiếp nhận, theo dõi, tổng hợp tình hình và lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại, phàn nàn và kháng nghị. Đảm bảo quy trình được phổ biến và duy trì.

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: QT.11
		Lần ban hành: 03
		Hiệu lực: 15/04/2025

Trường các bộ phận liên quan (P.CN, các bộ phận khác): Chịu trách nhiệm phân công, chỉ đạo việc xem xét, điều tra KNPN thuộc phạm vi quản lý; cung cấp thông tin, hồ sơ cho việc xử lý Kháng nghị khi được yêu cầu. Đảm bảo nhân sự tham gia điều tra KNPN độc lập với hoạt động bị khiếu nại.

Toàn thể nhân viên IOSIN: Có trách nhiệm tiếp nhận thông tin KNPN/Kháng nghị ban đầu và chuyển đến bộ phận/người có trách nhiệm. Tham gia cung cấp thông tin khi được yêu cầu.

Người/Bộ phận được giao xử lý Khiếu nại/Phản nàn: Chịu trách nhiệm điều tra, đề xuất giải pháp theo quy trình, đảm bảo độc lập với hoạt động/người bị khiếu nại.

Người/Bộ phận được giao hỗ trợ xử lý Kháng nghị: (Ví dụ: Thư ký HĐCN) Chịu trách nhiệm thu thập thông tin, chuẩn bị hồ sơ trình HĐCN, thông báo kết quả, đảm bảo độc lập với hoạt động/quyết định bị kháng nghị.

2. ĐỊNH NGHĨA, VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN

2.1. Định nghĩa, từ viết tắt:

- IOSIN: Viện khoa học và đổi mới sáng tạo IOSIN

Khiếu nại (Complaint): Sự thể hiện không hài lòng, không phải là kháng nghị, bởi bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào đối với IOSIN, liên quan đến các hoạt động của IOSIN hoặc của khách hàng được IOSIN chứng nhận/thẩm định/thăm tra, mà mong muốn nhận được phản hồi hoặc giải quyết.

Phản nàn (Grievance/Feedback): Hình thức diễn đạt sự không hài lòng (thường ít nghiêm trọng hơn khiếu nại) hoặc góp ý về hoạt động của IOSIN, mong muốn được ghi nhận hoặc phản hồi.

Kháng nghị (Appeal): Yêu cầu của khách hàng về việc xem xét lại một quyết định bất lợi do IOSIN đưa ra liên quan đến tình trạng chứng nhận hoặc kết quả thẩm định/thăm tra mong muốn của khách hàng đó (ví dụ: từ chối cấp/gia hạn, đình chỉ, hủy bỏ chứng chỉ/tuyên bố V&V).

2.2. Tài liệu viện dẫn:

Sổ tay chất lượng - STCL;

ISO/EC 17021;

ISO/IEC 17065;

ISO 9001:2015.

Quy chế hoạt động của Hội đồng chứng nhận – QĐ.01.

Các quy trình tác nghiệp liên quan (QT.09, QT.10, QT.16, QT.17, QT.18...).

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: QT.11
		Lần ban hành: 03
		Hiệu lực: 15/04/2025

3. NỘI DUNG QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ PHÀN NÀN

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

Người tham gia giải quyết khiếu nại của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

Công khai, minh bạch: Các thông tin của IOSIN về cung cấp các dịch vụ phải đảm bảo công khai, minh bạch với khách hàng để khách hàng có thể theo dõi, kiểm soát được các quá trình cung cấp dịch vụ đó.

Dễ tiếp cận: Các thông tin về giải quyết khiếu nại của IOSIN 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 các thông tin về việc tiếp nhận khiếu nại, trách nhiệm và tiến độ giải quyết khiếu nại.

Khách quan: Đảm bảo giải quyết các khiếu nại 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.

3.2. Chính sách xử lý phàn nàn, khiếu nại của khách hàng

"IOSIN luôn tạo điều kiện để khách hàng có thể phản ánh và thiện chí trong việc giải quyết các phàn nàn, khiếu nại nhằm bảo đảm quyền lợi của khách hàng và không ngừng cải tiến để hoàn thiện hệ thống quản lý của IOSIN".

IOSIN công khai mẫu Đơn khiếu nại và phàn nàn (BM.01.QT.11) trên Website để khách hàng có thể tiếp cận và thực hiện thủ tục khiếu nại một cách thuận tiện.

3.2.1. Lưu đồ

Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại, phàn nàn

Mọi nhân viên của Công ty nhận các thông tin về phàn nàn, khiếu nại. Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại, nhân viên đó đánh giá sơ bộ mức độ nghiêm trọng của vấn đề, nếu vấn đề nghiêm trọng cần giải quyết ngay thì liên hệ trực tiếp bằng điện thoại, email cho Viện trưởng/trưởng bộ phận liên quan để xử lý kịp thời (trong 24h vẫn phải báo cho Viện trưởng biết qua email). Nếu vấn đề không phải cấp bách trong vòng 24h phải lập Phiếu Thông tin phàn nàn và khiếu nại của khách hàng - BM.02.QT.11 và gửi cho Viện trưởng, trưởng bộ phận liên quan đến khiếu nại, phàn nàn.

Bước 2: Thông báo về việc nhận được khiếu nại, phàn nàn

Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại bộ phận được Viện trưởng điều hành phân công giải quyết khiếu nại phàn nàn phải thông báo cho cá nhân/tổ chức phàn nàn, khiếu nại biết về

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: QT.11
		Lần ban hành: 03
		Hiệu lực: 15/04/2025

việc phàn nàn, khiếu nại đã được tiếp nhận bằng các cách: Gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc fax.

Thời gian thông báo không quá 24h sau khi nhận được phàn nàn, khiếu nại.

Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ khiếu nại, phàn nàn

Các phàn nàn, khiếu nại cần được đánh giá sơ bộ theo các tiêu chí như: Bản chất của phàn nàn, khiếu nại, mức độ gay gắt, sự liên quan đến các vấn đề về các dịch vụ của IOSIN, tính phức tạp mức độ ảnh hưởng, nhu cầu và khả năng giải quyết nếu phàn nàn, khiếu nại không có đủ thông tin cần thiết để tiến hành giải quyết thì quay lại Bước 1.

Các trưởng bộ phận liên quan phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình xử lý phàn nàn, khiếu nại tại các bộ phận mình.

Bước 4: Tập hợp và lập hồ sơ phàn nàn, khiếu nại

Lập hồ sơ phàn nàn, khiếu nại cùng với các thông tin hỗ trợ và có dấu hiệu nhận biết hồ sơ theo từng vụ việc.

Bước 5: Xử lý phàn nàn, khiếu nại

Các trưởng bộ phận sau khi nhận được quyết định của Viện trưởng về việc xử lý phàn nàn, khiếu nại khách hàng cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến phàn nàn, khiếu nại, nguyên nhân phàn nàn, khiếu nại, chỉ định nhân viên thực hiện giải quyết chậm nhất trong vòng 24h.

Hàng tháng Phòng Tổng hợp có nhiệm vụ thu nhận kết quả giải quyết phàn nàn, khiếu nại của các phòng ban và báo cáo lên Viện trưởng điều hành.

Bước 6: Thông báo đến khách hàng

Bộ phận xử lý giải quyết khiếu nại, phàn nàn thông báo cho khách hàng biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến phàn nàn, khiếu nại sau khi có ý kiến của Viện trưởng.

Nếu người phàn nàn, khiếu nại 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 hệ thống chất lượng" và Bộ phận chủ trì giải quyết khiếu nại, phàn nàn thông báo cho người phàn nàn, khiếu nại biết về sự thay đổi này theo quy định của IOSIN trong "Quy định chung về chứng nhận hệ thống chất lượng".

Đồng thời lập hồ sơ về trường hợp đó. Các bộ phận, cá nhân có liên quan cần có biện pháp giám sát tiếp theo đối với quá trình xử lý phàn nàn, khiếu nại cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn người phàn nàn, khiếu nại.

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: QT.11
		Lần ban hành: 03
		Hiệu lực: 15/04/2025

Phản nàn, khiếu nại cần được giải quyết trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được phản nàn, khiếu nại. Trường hợp ngoại lệ, xin ý kiến Viện trưởng quyết định thời hạn giải quyết.

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

Khi người phản nàn, khiếu nại nhận được thông báo, nếu chấp nhận các quyết định và hành động đưa ra thì Bộ phận chủ trì giải quyết khiếu nại, phản nàn thông báo đến phòng ban liên quan thực hiện quyết định và lưu hồ sơ. Kết thúc quá trình phản nàn, khiếu nại.

Quá trình giải quyết khiếu nại phản nàn được theo dõi trong BM.03.QT.11 - Sổ theo dõi khiếu nại và phản nàn và được Phòng Tổng hợp ghi nhận và lưu trữ.

Chú ý: Trong trường hợp phương án giải quyết khiếu nại không được thống nhất với khách hàng, sự việc sẽ được đưa lên Tòa dân sự TP. Hà Nội hoặc tòa dân sự theo thỏa thuận trong hợp đồng để giải quyết.

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ

Việc giải quyết kháng nghị tại IOSIN tuân thủ các nguyên tắc chung nêu tại Mục 3.1, đồng thời nhấn mạnh các nguyên tắc sau:

- **Quyền Kháng nghị:** Khách hàng có quyền kháng nghị các quyết định bất lợi liên quan đến hoạt động chứng nhận/V&V mà IOSIN đưa ra đối với họ, theo đúng trình tự và thời hạn quy định.
- **Tính độc lập và khách quan tối đa:** Việc xem xét và ra quyết định kháng nghị phải được thực hiện bởi cá nhân hoặc tập thể (Hội đồng Chứng nhận hoặc Tiểu ban được chỉ định) hoàn toàn độc lập với hoạt động đánh giá/V&V và quyết định ban đầu bị kháng nghị. Không ai được tham gia vào quyết định kháng nghị nếu đã tham gia vào đối tượng bị kháng nghị.
- **Không phân biệt đối xử:** Việc nộp, điều tra và quyết định kháng nghị không được dẫn đến bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào của IOSIN đối với người kháng nghị.
- **Quyền được lắng nghe và tiếp cận thông tin:** Người kháng nghị có cơ hội trình bày vụ việc, các bằng chứng liên quan và được tiếp cận các thông tin không bảo mật liên quan đến quá trình xem xét kháng nghị của mình.
- **Dựa trên bằng chứng:** Quyết định kháng nghị phải dựa trên việc xem xét khách

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: QT.11
		Lần ban hành: 03
		Hiệu lực: 15/04/2025

quan, đầy đủ các bằng chứng và thông tin liên quan được thu thập trong quá trình giải quyết.

- Kịp thời và hiệu quả: Kháng nghị được xử lý và thông báo kết quả trong thời gian hợp lý đã được quy định, đảm bảo quy trình rõ ràng và hiệu quả.

4.2. Chính sách xử lý Kháng nghị "IOSIN cam kết cung cấp một quy trình giải quyết kháng nghị rõ ràng, công bằng, khách quan và độc lập để xem xét lại các quyết định liên quan đến chứng nhận hoặc thẩm định/thẩm tra. Chúng tôi đảm bảo mọi kháng nghị đều được xem xét một cách nghiêm túc bởi những người có thẩm quyền và độc lập, nhằm bảo vệ quyền lợi chính đáng của khách hàng và duy trì sự tin cậy vào các quyết định của IOSIN."

4.3 Các bước của quy trình Kháng nghị

- Bước 1: Tiếp nhận Kháng nghị

- Điều kiện: Kháng nghị chỉ được tiếp nhận từ khách hàng của IOSIN đối với một quyết định chính thức, bất lợi liên quan đến hoạt động chứng nhận/V&V dành cho chính khách hàng đó.
- Hình thức: Kháng nghị phải được gửi bằng văn bản (qua thư, email hoặc biểu mẫu trực tuyến nếu có - ví dụ: BM.04.QT.11), nêu rõ thông tin khách hàng, quyết định bị kháng nghị, ngày nhận quyết định, lý do kháng nghị chi tiết và các bằng chứng kèm theo (nếu có).
- Thời hạn: Kháng nghị phải được gửi đến IOSIN trong vòng 30 ngày kể từ ngày khách hàng nhận được thông báo chính thức về quyết định bị kháng nghị. Các trường hợp quá hạn chỉ được xem xét nếu có lý do đặc biệt và được Viện trưởng chấp thuận.
- Tiếp nhận: P.TH là đầu mối tiếp nhận, kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ ban đầu (đúng đối tượng, đúng thời hạn, có nội dung rõ ràng). Nếu hợp lệ, ghi nhận vào Sổ theo dõi (BM.03.QT.11) với phân loại "Kháng nghị" và thông báo cho người/bộ phận chịu trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ cho HĐCN. Nếu không hợp lệ, thông báo lại cho khách hàng lý do.

- Bước 2: Xác nhận đã tiếp nhận Kháng nghị

- Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi nhận được kháng nghị hợp lệ, P.TH

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: QT.11
		Lần ban hành: 03
		Hiệu lực: 15/04/2025

(hoặc bộ phận được giao) phải gửi thông báo xác nhận chính thức cho khách hàng, cung cấp mã số theo dõi vụ việc (nếu có), tóm tắt quy trình xử lý và dự kiến thời gian phản hồi.

● **Bước 3: Chuẩn bị Hồ sơ và Chuyển giao Xem xét**

○ Người/Bộ phận được giao (ví dụ: Thư ký HĐCN) có trách nhiệm tập hợp một bộ hồ sơ đầy đủ và khách quan về vụ việc, bao gồm:

- Đơn kháng nghị và các tài liệu do khách hàng cung cấp.
- Toàn bộ hồ sơ liên quan đến quá trình đánh giá/V&V dẫn đến quyết định bị kháng nghị (kế hoạch, báo cáo, bằng chứng...).
- Thông báo về quyết định bị kháng nghị.
- Các quy trình, tiêu chuẩn, quy định liên quan đã được áp dụng.
- Các thông tin liên quan khác.

○ Bộ hồ sơ này được chuyển đến Hội đồng Chứng nhận (HĐCN) hoặc Tiểu ban Kháng nghị được HĐCN thành lập riêng cho vụ việc (đảm bảo thành phần độc lập).

● **Bước 4: Điều tra và Xem xét Kháng nghị**

○ HĐCN/Tiểu ban Kháng nghị (sau đây gọi chung là Cơ quan xem xét kháng nghị) tiến hành nghiên cứu, xem xét toàn bộ hồ sơ vụ việc.

○ Đảm bảo tính độc lập: Các thành viên tham gia Cơ quan xem xét kháng nghị không được là những người đã tham gia vào hoạt động đánh giá/V&V hoặc đưa ra quyết định ban đầu đang bị kháng nghị.

○ Cơ quan xem xét kháng nghị có quyền:

- Yêu cầu các bộ phận hoặc cá nhân liên quan của IOSIN cung cấp thêm thông tin, giải trình bằng văn bản hoặc trực tiếp.
- Yêu cầu người kháng nghị cung cấp thêm bằng chứng hoặc giải trình rõ hơn về các điểm trong đơn kháng nghị.
- Tổ chức một cuộc họp/phiên điều trần để nghe trình bày từ người kháng nghị và các bên liên quan của IOSIN (nếu xét thấy cần thiết),

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: QT.11
		Lần ban hành: 03
		Hiệu lực: 15/04/2025

đảm bảo người kháng nghị được thông báo trước và có cơ hội chuẩn bị.

■ Tham vấn ý kiến chuyên gia kỹ thuật độc lập nếu cần thiết đối với các vấn đề chuyên môn phức tạp.

○ Tất cả các hoạt động điều tra, thu thập thông tin, các buổi làm việc (nếu có) phải được ghi nhận đầy đủ.

● Bước 5: Họp và Ra Quyết định Kháng nghị

○ Cơ quan xem xét kháng nghị tổ chức cuộc họp để thảo luận, đánh giá toàn bộ thông tin, bằng chứng và đưa ra kết luận cuối cùng.

○ Quyết định được thông qua dựa trên sự đồng thuận hoặc biểu quyết theo quy chế hoạt động của HĐCN/Tiểu ban.

○ Các loại quyết định có thể bao gồm:

■ Bác bỏ kháng nghị và giữ nguyên quyết định ban đầu.

■ Chấp nhận một phần hoặc toàn bộ kháng nghị, yêu cầu sửa đổi hoặc hủy bỏ quyết định ban đầu.

■ Yêu cầu thực hiện lại một phần hoặc toàn bộ quá trình đánh giá/V&V liên quan để có cơ sở ra quyết định mới.

○ Quyết định cuối cùng phải được lập thành văn bản (Biên bản họp hoặc Quyết định giải quyết kháng nghị), nêu rõ lý do, căn cứ và được người có thẩm quyền của Cơ quan xem xét kháng nghị ký duyệt.

● Bước 6: Thông báo Quyết định Kháng nghị

○ Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Cơ quan xem xét kháng nghị ra quyết định, P.TH (hoặc Thư ký HĐCN) gửi thông báo chính thức bằng văn bản về quyết định này cho khách hàng.

○ Thông báo phải bao gồm nội dung quyết định, tóm tắt các căn cứ chính dẫn đến quyết định. Nhấn mạnh đây là quyết định cuối cùng của IOSIN đối với vụ việc kháng nghị.

● Bước 7: Đóng Kháng nghị, Thực hiện Quyết định và Hành động khắc phục

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: QT.11
		Lần ban hành: 03
		Hiệu lực: 15/04/2025

- Cập nhật trạng thái "Đã đóng" vào Sổ theo dõi (BM.03.QT.11).
- Nếu quyết định yêu cầu các hành động tiếp theo (ví dụ: sửa đổi quyết định, đánh giá lại...), các bộ phận liên quan của IOSIN có trách nhiệm triển khai thực hiện.
- Hoàn thiện và lưu trữ hồ sơ vụ việc kháng nghị theo quy định tại Mục 6.
- Nếu quá trình xem xét kháng nghị chỉ ra các điểm yếu, lỗi hệ thống hoặc sự không phù hợp trong các quy trình, hoạt động của IOSIN, Cơ quan xem xét kháng nghị sẽ yêu cầu bộ phận liên quan thực hiện Hành động khắc phục theo Quy trình QT.05.
- Tổng kết các vụ việc kháng nghị và kết quả giải quyết là một phần đầu vào quan trọng cho hoạt động Xem xét của Lãnh đạo.
- Thời gian giải quyết Kháng nghị: IOSIN nỗ lực giải quyết kháng nghị trong vòng 45 ngày làm việc kể từ ngày xác nhận tiếp nhận kháng nghị hợp lệ. Trường hợp đặc biệt phức tạp, phải thông báo và cập nhật tiến độ cho khách hàng.

5. SỰ BẢO MẬT:

Nguyên tắc bảo mật áp dụng cho cả quá trình giải quyết Khiếu nại, Phàn nàn và Kháng nghị. Thông tin cá nhân của người gửi và nội dung chi tiết sẽ được bảo mật tối đa trong phạm vi pháp luật và quy trình cho phép

Mọi thông tin liên quan tới khách hàng và đối tác khiếu nại phải được bảo mật hoàn toàn, đặc biệt là những thông tin khiếu nại liên quan tới chiến lược, hoạt động kinh doanh, công nghệ và thị trường của khách hàng trong quá trình thực hiện hợp đồng, trừ phi có sự chấp thuận bằng văn bản của người có thẩm quyền của khách hàng đó.

V. HỒ SƠ LƯU

Hồ sơ liên quan đến mỗi vụ việc khiếu nại/phàn nàn/kháng nghị phải được lập và lưu trữ đầy đủ tại P.TH.

TT	Tên biểu mẫu	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Đơn khiếu nại	BM.01.QT.11	Phòng Tổng hợp	02 năm
2	Thông tin khiếu nại	BM.02.QT.11	02 năm	

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: QT.11
		Lần ban hành: 03
		Hiệu lực: 15/04/2025

3	Số theo dõi khiếu nại	BM.03.QT.11	02 năm	
4	Đơn kháng nghị	BM.04.QT.11	02 năm	