ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

QUY TRÌNH PHÚC KHẢO BÀI THI VÀ KHIẾU NẠI ĐIỂM BÀI THI

Số hiệu: **QT.ĐBCL.10**
Lần ban hành: 02
Ngày ban hành: 05/10/2026
Tổng số trang: 04

KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI

STT	NỘI DUNG	Ngày cập nhật
1	Ban hành lần đầu theo ISO 21001:2018	04/3/2025
2	Ban hành lần 02 do thay đổi định dạng, không thay đổi nội dung quy trình.	05/10/2026

Người soạn thảo	Chữ ký
Nguyễn Thị Kim Hướng	
Triệu Anh Đào	
Nguyễn Phạm Hoàng Thái	

Xem xét	Phê duyệt
Trịnh Thanh Đèo (Trưởng phòng)	**Trần Lê Quan** (Hiệu trưởng)

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn thực hiện công tác tiếp nhận và xử lý đơn phúc khảo và khiếu nại điểm bài thi của sinh viên bậc đại học tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1 Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng để kiểm soát công tác tiếp nhận và xử lý đơn phúc khảo và khiếu nại điểm bài thi của sinh viên bậc đại học tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM.

2.2 Trách nhiệm áp dụng

Ban Giám hiệu, Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng, các đơn vị của Trường.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019 và Tiêu chuẩn quốc tế ISO 21001:2018.
- Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT.KHTN.01) .
- Danh mục tài liệu bên ngoài (BM05.KHTN.01).

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

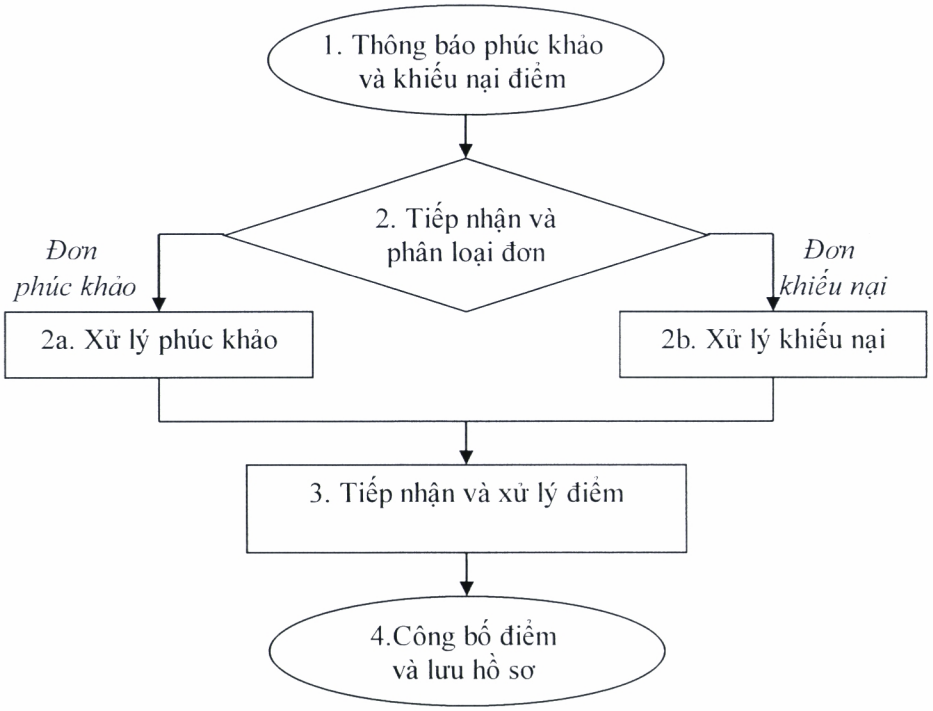
- Phúc khảo bài thi là quá trình thực hiện sau mỗi kỳ thi kết thúc môn học. Sau khi công bố điểm thi kết thúc học phần, nếu sinh viên không hài lòng với kết quả đã công bố, có nhu cầu phúc khảo điểm thi kết thúc học phần thì nộp đơn phúc khảo.
- Đối với điểm quá trình và điểm thi giữa kỳ sinh viên trực tiếp liên hệ giảng viên giảng dạy để được giải đáp khiếu nại, thắc mắc.

4.2 Từ viết tắt

- P. KT&ĐBCL: Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng
- NĐPC: Người được phân công
- P.ĐT: Phòng Đào tạo
- GV: Giảng viên
- SV: Sinh viên
- PK: Phúc khảo
- KN: Khiếu nại
- BĐHC: Bảng điểm hiệu chỉnh

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ



5.2 Nội dung diễn giải

MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
Bước 1. Thông báo phúc khảo/khiếu nại điểm P.KT&ĐBCL thông báo cho SV việc nhận đơn chấm phúc khảo điểm và đơn khiếu nại điểm (cuối kỳ).	NĐPC	Sau 2 tuần kể từ ngày kết thúc đợt thi.	BM01.ĐBCL.10
Bước 2. Tiếp nhận và phân loại đơn - SV nộp đơn phúc khảo hoặc khiếu nại điểm (theo mẫu) cho P.KT&ĐBCL (tại 2 cơ sở) theo đúng thời gian quy định. - NĐPC phân loại đơn: + Với đơn phúc khảo thì chuyển sang Bước 2a; + Với đơn khiếu nại thì chuyển sang Bước 2b.	SV, NĐPC	2 ngày	BM02.ĐBCL.10 BM03.ĐBCL.10
Bước 2a. Xử lý phúc khảo - P.KT&ĐBCL phân loại, in danh sách, rút bài thi và chuyển bài thi cho GV chấm phúc khảo - GV chấm và gửi lại điểm cho P.KT&ĐBCL.	NĐPC	1-10 ngày	Biên nhận xuất từ phần mềm khảo thí
Bước 2b. Xử lý khiếu nại - P.KT&ĐBCL chuyển đơn khiếu nại (photo) cho GV; - GV kiểm tra, điều chỉnh lại điểm (nếu có) và gửi lại điểm cho P.KT&ĐBCL		1-10 ngày	BM04.ĐBCL.10
Bước 3. Tiếp nhận và xử lý điểm NĐPC tiếp nhận điểm sau phúc khảo/khiếu nại từ GV; tổng hợp và chuyển dữ liệu cho P.ĐT.	NĐPC, GV, P.ĐT	10 ngày	scan và gửi file qua email
Bước 4. Công bố điểm và lưu hồ sơ - P.ĐT công bố cho SV theo đúng thời hạn thông báo. - Bảng điểm phúc khảo và bảng điểm hiệu chỉnh sau khiếu nại (bản gốc) được lưu trữ tại P.KT& ĐBCL	P.KTĐBCL P.ĐT	5 ngày	Công bố trên hệ thống portal

6. PHỤ LỤC VÀ BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu	Tên Phụ lục/ Biểu mẫu
1	BM01.ĐBCL.10	Thông báo Phúc khảo/Khiếu nại
2	BM02.ĐBCL.10	Mẫu đơn phúc khảo
3	BM03.ĐBCL.10	Mẫu đơn khiếu nại
4	BM04.ĐBCL.10	Mẫu hiệu chỉnh điểm thi