NỘI DUNG

1. MỤC ĐÍCH, PHẠM VI ÁP DỤNG 2

2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN 2

3. THUẬT NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT 2

4. NỘI DUNG 2

4.1 Tiếp nhận khiếu nại 2

4.2 Trình tự, trách nhiệm và thời gian xử lý khiếu nại 2

4.3 Trả lời khiếu nại 3

5. HỒ SƠ 3

6. PHỤ LỤC 3

Authorised by: Giám đốc GIC Việt Nam	**Signature:**	**Date: 05-10-2012**

1. MỤC ĐÍCH, PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này qui định trình tự tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của khách hàng liên quan đến các hoạt động đánh giá, cấp chứng nhận của GIC Việt Nam.

2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17021:2011;
- Quy định chung về chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý GIC Việt Nam.

3. THUẬT NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

- VICAS: Việt Nam Accreditation Scheme for Certification Body – Hệ thống công nhận các tổ chức chứng nhận thuộc Văn phòng Công nhận Chất lượng (BoA);
- ED: Executive Director – Giám đốc GIC Việt Nam

4. NỘI DUNG

4.1 Tiếp nhận khiếu nại

4.1.1 Tổ chức, doanh nghiệp có khiếu nại đối với kết luận của đoàn chuyên gia đánh giá hoặc các quyết định về chứng nhận, thu hẹp, mở rộng, đình chỉ hoặc thu hồi hiệu lực chứng nhận cần gửi khiếu nại bằng văn bản cho GIC Việt Nam trong thời gian 30 ngày kể từ ngày có kết luận hoặc quyết định nêu trên.

4.1.2 Cán bộ điều phối tiếp nhận và ghi các nội dung có liên quan vào Sổ theo dõi giải quyết khiếu nại và báo cáo cho Giám đốc GIC Việt Nam (ED) xem xét, giải quyết.

4.1.3 Trong vòng 1 tuần sau khi nhận được khiếu nại, ED sẽ thông báo chính thức với bên khiếu nại về các bước tiến hành giải quyết khiếu nại và thời gian giải quyết dự kiến.

4.2 Trình tự, trách nhiệm và thời gian xử lý khiếu nại

4.2.1 ED báo cáo nội dung khiếu nại cho Hội đồng chứng nhận GIC Việt Nam để Hội đồng cho ý kiến chỉ đạo và phối hợp xử lý sau đó triển khai việc xử lý khiếu nại đã nhận được.

4.2.2 Trưởng đoàn, các thành viên đoàn chuyên gia đánh giá liên quan và các cán bộ khác có trách nhiệm cung cấp thông tin theo yêu cầu của ED đối với vấn đề bị khiếu nại.

4.2.3 Nếu vấn đề khiếu nại là đúng thì ED có trách nhiệm khắc phục, sữa chữa sai lỗi theo các quy định hiện hành về chứng nhận.

4.2.4 Trường hợp do bên khiếu nại hiểu nhầm thì phải có văn bản giải thích rõ ràng.

4.2.5 Việc xem xét giải quyết khiếu nại cần phải được tiến hành trong vòng 1 tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại.

4.3 Trả lời khiếu nại

4.3.1 ED có trách nhiệm trả lời kết quả xử lý khiếu nại bằng văn bản cho bên khiếu nại trong vòng 5 ngày sau khi kết thúc việc xử lý khiếu nại.

4.3.2 Mọi khiếu nại và và kết quả xử lý đều phải được báo cáo trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo và phiên họp lần gần nhất của Hội đồng chứng nhận GIC Việt Nam.

4.3.3 Trường hợp bên khiếu nại không đồng ý với GIC Việt Nam về kết quả xử lý khiếu nại thì có thể tiến hành các thủ tục khởi kiện theo luật định.

5. HỒ SƠ

- Tất cả các hồ sơ liên quan lưu ít nhất trong 5 năm tại Văn phòng GIC Việt Nam.

6. PHỤ LỤC

- Sổ theo dõi khiếu nại