



**QUY TRÌNH XỬ LÝ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI VÀ
KHIẾU NẠI VỀ ĐÁNH GIÁ, CHỨNG NHẬN**

GP.07

PAGE:	1 OF 3
ISSUE:	3.1
DATE:	28-02-2022

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 yêu cầu xem xét lại, khiếu nại.....	2
4.2 Trình tự, trách nhiệm và thời gian xử lý yêu cầu xem xét lại, khiếu nại.....	2
4.3 Trả lời yêu cầu xem xét lại, khiếu nại	3
5. HỒ SƠ.....	3
6. PHỤ LỤC.....	3

Authorised by: Giám đốc GIC Việt Nam	Signature:	Date: 28-02-2022
--	-------------------	-------------------------



QUY TRÌNH XỬ LÝ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI VÀ KHIẾU NẠI VỀ ĐÁNH GIÁ, CHỨNG NHẬN

GP.07

PAGE:	2 OF 3
ISSUE:	3.1
DATE:	28-02-2022

1. MỤC ĐÍCH, PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình được GIC Việt Nam ban hành nhằm qui định trình tự tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu xem xét lại và khiếu nại của khách hàng liên quan đến các hoạt động đánh giá, cấp chứng nhận.

2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17021-1; ISO/IEC 17065, ISO/TS 22003, ISO 50003, ISO/IEC 27006, SAAS Procedure 201A;
- Quy định chung về chứng nhận sản phẩm, hàng hóa và hệ thống quản lý GIC Việt Nam.

3. THUẬT NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

- ED: Executive Director – Giám đốc GIC Việt Nam
- GIC: Tổ chức Chứng nhận GIC Việt Nam
- ISO: Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế

4. NỘI DUNG

4.1 Tiếp nhận yêu cầu xem xét lại, khiếu nại

- 4.1.1 Tổ chức, doanh nghiệp có yêu cầu xem xét lại hoặc khiếu nại đối với kết luận của đoàn chuyên gia đánh giá hoặc quyết định về chứng nhận, thu hẹp, mở rộng, đình chỉ hoặc thu hồi hiệu lực chứng nhận cần gửi yêu cầu xem xét lại, 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. Văn bản yêu cầu xem xét lại hoặc khiếu nại được gửi về địa chỉ sau:

Công ty TNHH GIC Việt Nam


12F, 14 Láng Hạ Building, Quận Ba Đình, Hà Nội

Tel: 024.6275 2268, Fax: 024.6275 2269, Email: tuandm@gicvn.vn

- 4.1.2 Cán bộ điều phối tiếp nhận và ghi các nội dung yêu cầu vào Sổ theo dõi giải quyết yêu cầu xem xét lại, khiếu nại và báo cáo Giám đốc GIC Việt Nam (ED) xem xét, giải quyết.
- 4.1.3 Trong vòng 1 tuần sau khi nhận được yêu cầu xem xét lại, khiếu nại, ED sẽ thông báo chính thức với bên yêu cầu xem xét lại, khiếu nại về các bước tiến hành giải quyết yêu cầu xem xét lại, khiếu nại và thời gian giải quyết dự kiến.

4.2 Trình tự, trách nhiệm và thời gian xử lý yêu cầu xem xét lại, khiếu nại

- 4.2.1 ED báo cáo nội dung yêu cầu xem xét lại, 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 yêu cầu xem xét lại, khiếu nại đã nhận được.
- 4.2.2 Trưởng đoàn, các thành viên đoàn chuyên gia đánh giá và các cán bộ liên quan khác có trách nhiệm cung cấp thông tin theo yêu cầu của ED đối với vấn đề bị yêu cầu xem xét lại, khiếu nại.
- 4.2.3 Căn cứ vấn đề, nội dung được yêu cầu xem xét lại hoặc khiếu nại, ED chỉ đạo việc khắc phục sai lỗi một cách thỏa đáng và có biện pháp phòng ngừa vấn đề tái diễn.

	QUY TRÌNH XỬ LÝ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI VÀ KHIẾU NẠI VỀ ĐÁNH GIÁ, CHỨNG NHẬN GP.07	PAGE:	3 OF 3
		ISSUE:	3.1
		DATE:	28-02-2022

4.2.4 Trường hợp do bên yêu cầu xem xét lại, khiếu nại hiểu nhầm thì phải có văn bản giải thích rõ ràng.

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

4.3 Trả lời yêu cầu xem xét lại, khiếu nại

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

4.3.2 Mọi yêu cầu xem xét lại, 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 yêu cầu xem xét lại, khiếu nại không đồng ý với GIC Việt Nam về kết quả xử lý yêu cầu xem xét lại, 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 yêu cầu xem xét lại, khiếu nại