

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ VÀ KHIẾU NẠI GP.07	PAGE:	1 OF 5
		ISSUE:	3.2
		DATE:	08/04/2025

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH, PHẠM VI ÁP DỤNG	2
2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN	2
3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA	2
4. NỘI DUNG	3
4.1 Tiếp nhận yêu cầu kháng nghị, khiếu nại	3
4.2 Trình tự, trách nhiệm và thời gian xử lý kháng nghị, khiếu nại	3
4.3 Trả lời kháng nghị, khiếu nại	4
5. LƯU HỒ SƠ	5
6. PHỤ LỤC.....	5

Authorised by: Giám đốc GIC Việt Nam	Signature: 	Date: 08/04/2025
--	---	-------------------------

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ VÀ KHIẾU NẠI GP.07	PAGE:	2 OF 5
		ISSUE:	3.2
		DATE:	08/04/2025

1. MỤC ĐÍCH, PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình quy định trách nhiệm và trình tự thực hiện việc tiếp nhận, xác nhận, điều tra và ra quyết định giải quyết đối với các yêu cầu xem xét lại (kháng nghị) và khiếu nại từ khách hàng hoặc các bên quan tâm khác liên quan đến các hoạt động đánh giá, chứng nhận và xác minh/xác nhận do GIC Việt Nam cung cấp.

Quy trình được áp dụng cho toàn bộ nhân sự của GIC Việt Nam (bao gồm CBNV chính thức, chuyên gia cộng tác viên, thành viên các Hội đồng) tham gia vào quá trình giải quyết kháng nghị và khiếu nại.

Quy trình giải quyết kháng nghị và khiếu nại được công khai trên trang web gicvn.vn của GIC Việt Nam và cung cấp cho bất kỳ bên quan tâm nào khi có yêu cầu.

2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- *ISO/IEC 17021-1:2015* Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 1: Các yêu cầu.
- *ISO/IEC 27006-1:2024* An toàn thông tin, an ninh mạng và bảo vệ quyền riêng tư – Yêu cầu đối với các tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thông tin.
- *ISO 22003-1:2022* An toàn thực phẩm Phần 1: Yêu cầu đối với các tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm.
- *ISO 50003:2021* Hệ thống quản lý năng lượng – Yêu cầu đối với các tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý năng lượng.
- *SAAS Procedure 201A* Accreditation Requirements;
- *ISO/IEC 17065:2012* Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ.
- *ISO/IEC 17029:2019* Đánh giá sự phù hợp – Nguyên tắc chung và yêu cầu đối với tổ chức xác nhận giá trị sử dụng và kiểm tra xác nhận.
- *ISO 14065:2020* Các nguyên tắc chung và yêu cầu đối với các tổ chức xác nhận giá trị sử dụng và kiểm tra xác nhận thông tin môi trường.
- Quy định chung về chứng nhận của GIC Việt Nam; Quy định chung về hoạt động xác minh/xác nhận của GIC Việt Nam.
- Sổ tay quản lý hoạt động chứng nhận (GCM); Sổ tay quản lý hoạt động xác minh/xác nhận (GVM).

3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- *Yêu cầu xem xét lại / Kháng nghị (Appeal)*: Yêu cầu của cá nhân hoặc tổ chức cung cấp hoặc chính là đối tượng đánh giá sự phù hợp với tổ chức đánh giá sự phù hợp hoặc tổ chức công nhận đối với việc xem xét lại quyết định tổ chức này đã đưa ra liên quan đến đối tượng đó (ISO/IEC 17000:2020, 8.6).
- *Khiếu nại (Complaint)*: Diễn đạt sự không hài lòng, không phải là yêu cầu xem xét lại (Kháng nghị), của cá nhân hoặc tổ chức với tổ chức đánh giá sự phù hợp hoặc

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ VÀ KHIẾU NẠI GP.07	PAGE:	3 OF 5
		ISSUE:	3.2
		DATE:	08/04/2025

tổ chức công nhận liên quan đến hoạt động của tổ chức đó, với mong muốn được đáp lại.

- *Tính khách quan (impartiality)*: Sự vô tư đối với kết quả đầu ra của hoạt động đánh giá sự phù hợp. CHÚ THÍCH 1: Vô tư có thể được hiểu là không thiên lệch hoặc không có xung đột lợi ích (ISO/IEC 17000:2020, 5.3).

4. NỘI DUNG

4.1 Tiếp nhận yêu cầu kháng nghị, khiếu nại

4.1.1 Tổ chức, doanh nghiệp có yêu cầu xem xét lại (kháng nghị) hoặc khiếu nại đối với:

- Kết luận của đoàn đánh giá, đoàn xác minh/xác nhận;
- Quyết định về chứng nhận (cấp mới, thu hẹp, mở rộng, đình chỉ, thu hồi);
- Các Tuyên bố / Ý kiến xác minh, xác nhận (bao gồm nội dung, quyết định ban hành, từ chối ban hành hành, sửa đổi hoặc thu hồi Tuyên bố);

cần gửi văn bản yêu cầu cho GIC Việt Nam trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày có kết luận hoặc quyết định nêu trên, trừ trường hợp có lý do bất khả kháng hoặc quy định riêng của chương trình chứng nhận, xác minh/xác nhận cho phép thời hạn dài hơn. Văn bản được gửi về địa chỉ:

Công ty TNHH GIC Việt Nam
Tầng 12, Tòa nhà 14 Láng Hạ, Phường Giảng Võ, 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 kháng nghị, khiếu nại.

- Trường hợp thông thường: Báo cáo Giám đốc GIC Việt Nam xem xét, chỉ đạo.
- Trường hợp khiếu nại liên quan trực tiếp đến Giám đốc GIC Việt Nam: Báo cáo cho Đại diện Hội đồng chứng nhận, xác minh/xác nhận hoặc bộ phận độc lập được chỉ định.

4.1.3 GIC Việt Nam sẽ gửi văn bản/email xác nhận đã nhận được yêu cầu cho bên gửi trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận.

4.1.4 GIC Việt Nam chịu trách nhiệm thu thập thông tin để xem xét tính hợp lệ của khiếu nại/kháng nghị (xác định xem khiếu nại có liên quan đến các hoạt động chứng nhận, xác minh/xác nhận mà GIC chịu trách nhiệm hay không). Trong vòng 01 tuần, GIC sẽ thông báo chính thức bằng văn bản về việc:

- Chấp nhận xử lý (kèm theo quy trình và thời gian giải quyết dự kiến); hoặc
- Từ chối xử lý (nêu rõ lý do).

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

4.2.1 Việc xem xét, điều tra và ra quyết định đối với kháng nghị/khiếu nại không được thực hiện bởi nhân sự đã tham gia vào quá trình đánh giá, xác minh, hoặc ra quyết định chứng

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ VÀ KHIẾU NẠI GP.07	PAGE:	4 OF 5
		ISSUE:	3.2
		DATE:	08/04/2025

nhận liên quan đến đối tượng bị khiếu nại (trong vòng 24 tháng trước đó). Trong trường hợp Giám đốc GIC Việt Nam hoặc thành viên Hội đồng có liên quan đến vụ việc, Hội đồng sẽ chỉ định một Ban độc lập hoặc cá nhân khác không có mâu thuẫn lợi ích để chịu trách nhiệm xử lý.

4.2.2 Giám đốc GIC Việt Nam (hoặc nhân sự Ban độc lập được chỉ định) báo cáo nội dung yêu cầu cho Hội đồng chứng nhận, xác minh/xác nhận để xin ý kiến chỉ đạo, sau đó tổ chức việc điều tra, thẩm tra lại các nội dung theo yêu cầu.

4.2.3 Trường đoàn, các thành viên đoàn đánh giá/xác minh và các cán bộ liên quan có trách nhiệm cung cấp đầy đủ hồ sơ, thông tin và giải trình trung thực theo yêu cầu của người xử lý đối với vấn đề bị khiếu nại/kháng nghị.

4.2.4 Căn cứ vào kết quả điều tra:

- Nếu kháng nghị/khiếu nại là hợp lý (đúng): Giám đốc GIC Việt Nam (hoặc người được chỉ định) chỉ đạo thực hiện phân tích nguyên nhân, đưa ra biện pháp khắc phục sai sót/không phù hợp một cách thỏa đáng và áp dụng hành động phòng ngừa để tránh tái diễn.
- Nếu kháng nghị/khiếu nại là không có cơ sở: GIC Việt Nam sẽ chuẩn bị các bằng chứng và văn bản giải thích rõ ràng (như nêu tại mục 4.2.5).

4.2.5 Trường hợp do bên kháng nghị, khiếu nại hiểu nhầm các quy định hoặc kết quả đánh giá, GIC Việt Nam sẽ có văn bản giải thích chi tiết, kèm theo các bằng chứng dẫn chiếu liên quan.

4.2.6 GIC Việt Nam chịu trách nhiệm thu thập và xác minh mọi thông tin cần thiết (không đẩy trách nhiệm chứng minh cho người khiếu nại). Quá trình giải quyết tuân thủ các nguyên tắc:

- Bảo mật: Thông tin về người khiếu nại và đối tượng bị khiếu nại được giữ bí mật, trừ trường hợp pháp luật yêu cầu công khai.
- Không phân biệt đối xử: Việc gửi yêu cầu sẽ không dẫn đến bất kỳ hành động gây khó khăn hay phân biệt đối xử nào của GIC Việt Nam đối với khách hàng, bao gồm cả trong các cuộc đánh giá giám sát, chứng nhận lại về sau.

4.2.7 Việc xem xét và giải quyết kháng nghị/khiếu nại sẽ được hoàn tất trong vòng 01 tháng kể từ ngày nhận được yêu cầu hợp lệ. Trong quá trình xử lý, GIC Việt Nam sẽ cập nhật báo cáo tiến độ cho bên khiếu nại/kháng nghị khi có yêu cầu hoặc khi có những thay đổi đáng kể ảnh hưởng đến mốc thời gian giải quyết. Trường hợp quá trình điều tra phức tạp cần kéo dài hơn thời gian dự kiến (quá 01 tháng), GIC Việt Nam sẽ thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do và thời hạn hoàn thành mới cho bên khiếu nại/kháng nghị được biết.

4.3 Trả lời kháng nghị, khiếu nại

4.3.1 Quyết định giải quyết khiếu nại/kháng nghị phải được đưa ra, hoặc được xem xét và phê duyệt bởi nhân sự độc lập với các hoạt động liên quan đến khiếu nại/kháng nghị đó. Sau khi có kết luận cuối cùng, Giám đốc GIC Việt Nam (hoặc người được ủy quyền hợp lệ) sẽ gửi văn bản thông báo kết quả xử lý cho bên yêu cầu trong vòng 05 ngày làm việc. Văn bản trả lời sẽ bao gồm kết luận cuối cùng và các căn cứ/lý do dẫn đến quyết định đó.

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ VÀ KHIẾU NẠI GP.07	PAGE:	5 OF 5
		ISSUE:	3.2
		DATE:	08/04/2025

4.3.2 Mọi kháng nghị, khiếu nại và kết quả xử lý (bao gồm cả các hành động khắc phục tương ứng) 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, xác minh/xác nhận của GIC Việt Nam để đảm bảo tính hệ thống.

4.3.3 Trường hợp bên yêu cầu không đồng ý với kết quả xử lý của GIC Việt Nam:

- Bên yêu cầu có quyền phản ánh vấn đề lên Tổ chức công nhận có thẩm quyền liên quan đến chương trình chứng nhận/xác minh đó (như UKAS, JASANZ, BoA...).
- Trong trường hợp tranh chấp vẫn không thể giải quyết thông qua các bước trên, hai bên có thể tiến hành các thủ tục pháp lý theo quy định của pháp luật Việt Nam.

4.3.4 GIC Việt Nam cùng với bên khiếu nại/kháng nghị sẽ thống nhất về việc có công khai (và công khai ở mức độ nào) đối với nội dung và kết quả giải quyết khiếu nại hay không, trừ khi có yêu cầu cụ thể từ pháp luật hoặc cơ quan quản lý nhà nước.

5. LƯU HỒ SƠ

Hồ sơ giải quyết kháng nghị và khiếu nại bao gồm: Văn bản yêu cầu ban đầu, biên bản họp/xem xét, các bằng chứng thu thập được, báo cáo xác minh/điều tra, các quyết định giải quyết và văn bản trả lời khách hàng.

Tất cả hồ sơ phải được lưu trữ và quản lý theo quy trình Kiểm soát tài liệu và hồ sơ (GP.01), đảm bảo các nguyên tắc:

- An toàn và bảo mật: Hồ sơ được lưu trữ (bản cứng hoặc bản mềm) với chế độ bảo mật, chỉ những cá nhân có thẩm quyền và liên quan đến việc giải quyết mới được phép tiếp cận.
- Thời gian lưu trữ: Tối thiểu 05 năm kể từ khi đóng hồ sơ, hoặc lâu hơn tùy theo yêu cầu cụ thể của từng chương trình chứng nhận/xác minh hoặc quy định của pháp luật hiện hành.

6. PHỤ LỤC

- Sổ theo dõi yêu cầu kháng nghị, khiếu nại.
- Phiếu tiếp nhận và xem xét yêu cầu.
- Báo cáo xử lý kháng nghị/khiếu nại.
- Thông báo kết quả giải quyết.