

| | |
|------------------|-------------------------------|
| Mã số: | QP 09 |
| Tên tài liệu: | Thủ tục giải quyết kháng nghị |
| Ngày soát xét: | 24/06/2013 |
| Người phê duyệt: | Nguyễn Nam Hải |

NỘI DUNG:

1. Mục đích
2. Phạm vi áp dụng
3. Tài liệu liên quan
4. Định nghĩa
5. Thủ tục
 - 5.1 Kháng nghị quyết định của QUACERT
 - 5.2 Khởi xướng quá trình giải quyết kháng nghị
 - 5.3 Xem xét kháng nghị
 - 5.3.1 Điều tra
 - 5.3.2 Chuẩn bị cuộc họp của Ban giải quyết kháng nghị
 - 5.3.3 Họp Ban giải quyết kháng nghị
 - 5.4 Kiến nghị và Quyết định cuối cùng
 - 5.5 Chi phí cho kháng nghị
 - 5.6 Hành động khắc phục và phòng ngừa
 - 5.7 Bảo mật
6. Biểu mẫu

1. Mục đích:

Xác định các hành động mà QUACERT sẽ thực hiện để giải quyết mọi kháng nghị liên quan tới các quyết định của QUACERT do bất kỳ tổ chức nào gửi tới.

2. Phạm vi:

Thủ tục này áp dụng cho mọi kháng nghị về các quyết định của QUACERT liên quan đến chứng nhận do bất kỳ người hoặc tổ chức được chứng nhận nào.

3. Tài liệu có liên quan:

- Quyết định số 395/QC-QĐ về trách nhiệm, quyền hạn
- Quyết định số 398/QC-QĐ về Thủ tục và điều kiện chứng nhận
- QM 07 Sổ tay chất lượng, Quản lý quá trình chứng nhận
- QP 03 Thủ tục Hành động khắc phục và phòng ngừa

4. Định nghĩa

- **Kháng nghị:** Việc bày tỏ một cách chính thức sự không hài lòng/không đồng ý của một tổ chức đối với một quyết định của QUACERT có liên quan trực tiếp tới quá trình chứng nhận, ví dụ quyết định cấp hay không cấp giấy chứng nhận, quyết định từ chối đăng ký chứng nhận...

5. Thủ tục:

| <i>TT</i> | <i>Hoạt động</i> | <i>Trách nhiệm</i> | <i>Mô tả</i> | <i>Viện dẫn</i> |
|-----------|---|--|---|-----------------|
| 5.1 | Kháng nghị quyết định của QUACERT | Người kháng nghị | Mọi khách hàng hoặc bất cứ cá nhân hay bên có liên quan nào muốn kháng nghị về quyết định của QUACERT sẽ gửi yêu cầu bằng văn bản kèm theo các bằng chứng có thể có tới Giám đốc QUACERT. Nếu người kháng nghị cần người chứng kiến thì phải cung cấp tên và địa chỉ của người chứng kiến. | |
| 5.2 | Khởi xướng quá trình giải quyết kháng nghị | Giám đốc Người kháng nghị | Thông báo trong vòng 1 tuần cho người kháng nghị về việc đã nhận được kháng nghị và việc chỉ định Ban giải quyết kháng nghị Có quyền đồng ý hoặc không đồng ý với các thành viên Ban giải quyết kháng nghị. Nếu người kháng nghị không đồng ý với thành viên Ban giải quyết kháng nghị thì phải đưa ra căn cứ cho ý kiến của mình. | |
| 5.3 | Xem xét kháng nghị | | | |
| 5.3.1 | Điều tra | Ban giải quyết kháng nghị Ban giải quyết kháng nghị | Thực hiện các hoạt động sau: a) Tiếp cận tới các thông tin có liên quan, b) Phỏng vấn những người có liên quan, c) Điều tra tại hiện trường, hoặc d) Sử dụng các chuyên gia/tổ chức bên ngoài trong lĩnh vực có liên quan và đảm bảo các chuyên gia/tổ chức đó độc lập và không có quan hệ lợi ích với người kháng nghị. Đảm bảo người kháng nghị được thông báo về tiến độ giải quyết kháng nghị. | |
| 5.3.2 | Chuẩn bị cuộc họp của Ban giải quyết kháng nghị | Trưởng ban giải quyết kháng nghị | Tập hợp các thông tin và/hoặc nhân chứng để tiến hành cuộc họp giải quyết kháng nghị. Cuộc họp phải có sự tham dự của tất cả các thành viên của Ban giải quyết kháng nghị. Các thành viên phải được cung cấp trước cuộc họp: | |



| | | | | |
|-------|--|---|---|--------------|
| | | | a) Các bằng chứng do người kháng nghị cung cấp; và b) Các tài liệu có liên quan do Giám đốc cung cấp. | |
| 5.3.3 | Họp Ban giải quyết kháng nghị | Ban giải quyết kháng nghị | Đảm bảo rằng: a) Trong cuộc họp giải quyết kháng nghị, người kháng nghị và các cá nhân có liên quan đến quá trình chứng nhận có quyền trình bày bằng lời các bằng chứng dựa trên cơ sở của các tài liệu đã được cung cấp; b) Lập và lưu biên bản cuộc họp. | |
| 5.4 | Đề xuất quyết định giải quyết kháng nghị | Ban giải quyết kháng nghị Giám đốc | Đề xuất các quyết định liên quan đến kháng nghị. Phê chuẩn quyết định của Ban giải quyết kháng nghị và chuyển tới cho người kháng nghị bằng văn bản. | |
| 5.5 | Chi phí giải quyết kháng nghị | Giám đốc, người kháng nghị | Trong trường hợp phải sử dụng dịch vụ của các chuyên gia bên ngoài, chi phí liên quan: a) do QUACERT trả nếu kháng nghị thành công; b) do người kháng nghị trả nếu kháng nghị bất thành. | |
| 5.6 | Hành động khắc phục, phòng ngừa | Trưởng phòng QA | Nếu xác định cần phải thực hiện hành động khắc phục và/hoặc hành động phòng ngừa một cách có hệ thống dựa trên kết quả giải quyết kháng nghị, Trưởng phòng QA phải thực hiện theo thủ tục QP03 để nhanh chóng khôi phục chứng nhận và ngăn ngừa sự tái diễn. Các hoạt động liên quan đến kháng nghị sẽ được đưa vào nội dung cuộc họp xem xét của lãnh đạo | QP 03 |
| 5.7 | Bảo mật | Giám đốc | Bất kỳ thông tin nào do người kháng nghị cung cấp phải được giữ bí mật một | |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>cách nghiêm ngặt. QUACERT không được để cho bất kỳ thông tin nào được cung cấp bị tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào mà không có sự chấp thuận trước của người kháng nghị. Trong trường hợp phải cung cấp thông tin theo yêu cầu của pháp luật hoặc của tổ chức công nhận, QUACERT phải thông báo cho người kháng nghị biết.</p> | |
|--|--|--|--|--|

6. Biểu mẫu

– **Không**