

| | |
|------------------|--|
| Mã số: | QP 10 |
| Tên tài liệu: | Thủ tục giải quyết khiếu nại của các bên liên quan |
| Ngày soát xét: | 09/03/2011 |
| 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
6. Biểu mẫu

| Theo dõi sửa đổi: | | |
|--------------------------|--|---------------------|
| Phần | Tóm tắt các sửa đổi | Ngày sửa đổi |
| Tất cả | Ban hành lại toàn bộ thủ tục cho phù hợp với tiêu chuẩn ISO/IEC 17021 | 20/08/2008 |
| 3 | Viện dẫn thủ tục 11 của tổ chức công nhân JAS-ANZ | 09/03/2011 |
| 5 | Luu đồ: bổ sung quy định: người khiếu nại có thể liên hệ với tổ chức công nhận nếu không hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại của QUACERT Bổ sung ghi chú. | 09/03/2011 |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |

1. Mục đích:

Xác định các trách nhiệm và hoạt động để đảm bảo tất cả các phần nản về hoạt động của QUACERT được xem xét và tiến hành hành động khắc phục để ngăn ngừa sự tái diễn.

2. Phạm vi áp dụng:

Thủ tục này được áp dụng khi nhận được sự phàn nàn.

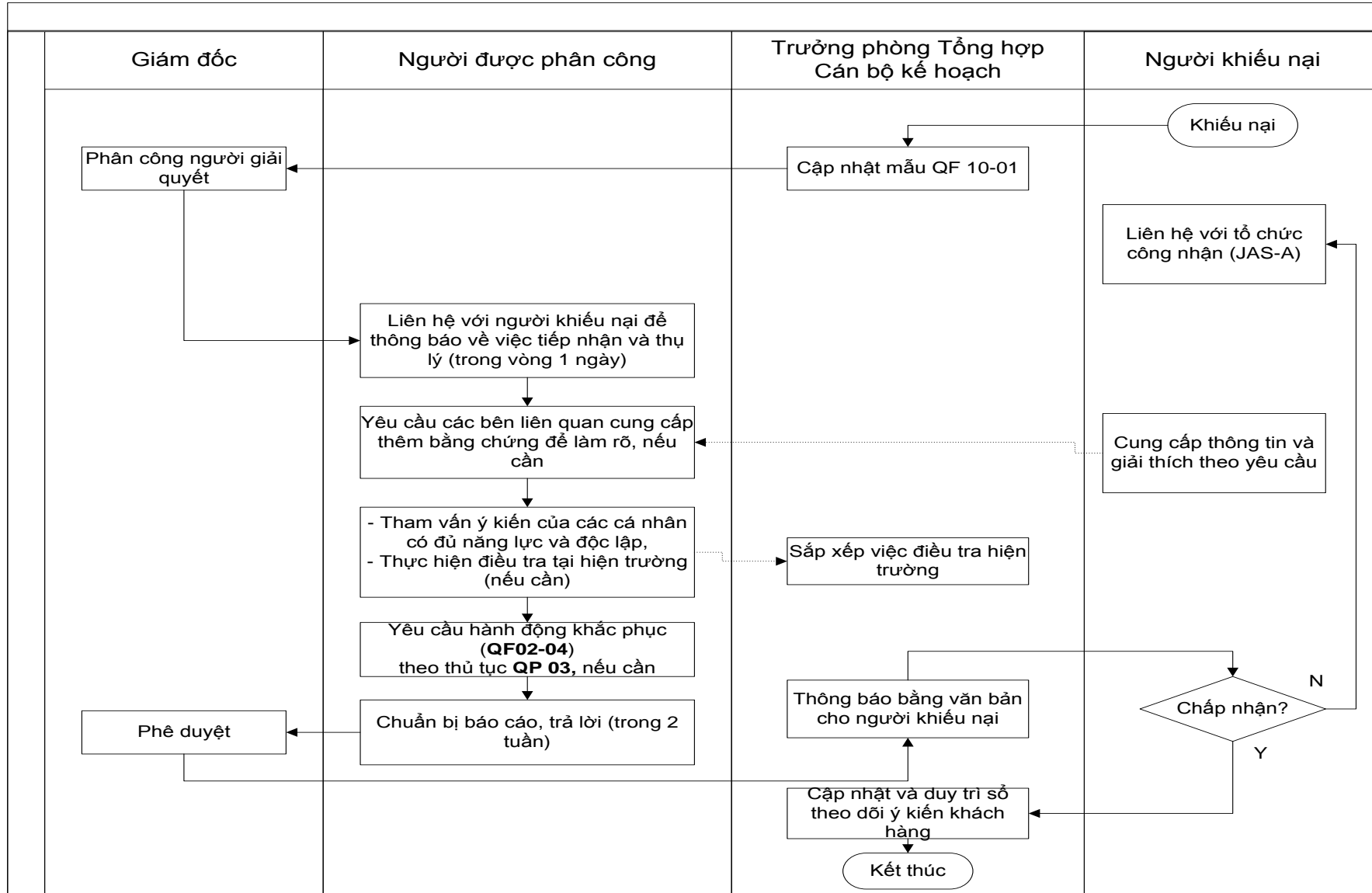
3. Tài liệu có liên quan:

- 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
- Thủ tục 11 của JAS-ANZ

4. Định nghĩa

- **Khiếu nại của các bên liên quan:** Sự bày tỏ một cách chính thức sự không hài lòng dưới hình thức văn bản, kèm theo các bằng chứng khách quan do người khiếu nại gửi tới Giám đốc QUACERT hoặc trao đổi bằng miệng về những vấn đề liên quan tới QUACERT, tới tổ chức đăng ký chứng nhận, tổ chức hoặc sản phẩm được chứng nhận.

5. Thủ tục



Ghi chú:

Khi giải quyết khiếu nại, người được phân công phải liên hệ với người khiếu nại để thống nhất, sau đó gửi thư khẳng định với người khiếu nại, về thời gian giải quyết khiếu nại. QUACERT cam kết giải quyết khiếu nại trong khoảng thời gian đã thỏa thuận. Tuy nhiên, nếu khiếu nại không được giải quyết có kết quả trong vòng 3 tháng, QUACERT có trách nhiệm báo cáo với Tổ chức công nhận (JAS-ANZ) về sự việc .

Địa chỉ website của JAS-ANZ : <http://www.jas-anz.org>

6. Biểu mẫu

- **QF 10-01** Sổ ghi nhận ý kiến của khách hàng