



**CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN QUỐC GIA
GOOD VIỆT NAM**

**QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT KHÁNG NGHỊ, KHIẾU NẠI
VÀ TRANH CHẤP**

Mã số: QT.09

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Dương Thị Ngọc Hoa	Nguyễn Huy Bình	Nguyễn Đỗ Sơn
Chức vụ	Chuyên gia đánh giá	TP Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật	Giám đốc
Chữ ký			

1. Mục đích

Văn bản này quy định các nội dung cơ bản trong việc giải quyết kháng nghị, khiếu nại và tranh chấp trong hoạt động chứng nhận sản phẩm do Công ty Cổ phần Chứng nhận Quốc gia GOOD Việt Nam thực hiện.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này được áp dụng tại Công ty Cổ phần Chứng nhận Quốc gia GOOD Việt Nam.

3. Tài liệu áp dụng

- TCVN 17065:2013 (ISO/IEC 17065:2012) – Yêu cầu chung đối với các tổ chức điều hành hệ thống chứng nhận sản phẩm;

- Quy trình Kiểm soát tài liệu - QT.01;

- Quy trình Kiểm soát hồ sơ - QT.02.

4. Thuật ngữ - định nghĩa: không

5. Nội dung

5.1 Nguyên tắc giải quyết kháng nghị, khiếu nại và tranh chấp

- Những người tham gia giải quyết kháng nghị, khiếu nại, tranh chấp phải đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc sau:

- Chỉ trả lời bằng văn bản khi kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp nhận được từ bên ngoài gửi đến Công ty Cổ phần Chứng nhận Quốc gia GOOD Việt Nam bằng văn bản chính thức. Văn bản kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp phải đảm bảo có địa chỉ, tên, thời gian, người chịu trách nhiệm, nội dung rõ ràng và phải là bản chính.

- Công khai, minh bạch: những thông tin liên quan đến đánh giá chứng nhận sản phẩm do Công ty Cổ phần Chứng nhận Quốc gia GOOD Việt Nam thực hiện phải đảm bảo công khai minh bạch với khách hàng, không che dấu hoặc các hình thức tương tự.

- Kịp thời: đảm bảo cung cấp kịp thời, nhanh nhất có thể về việc tiếp nhận, tiến độ giải quyết cho người yêu cầu thuộc phạm vi thẩm quyền liên quan đến kháng nghị, khiếu nại và tranh chấp.

- Khách quan: đảm bảo vô tư, khách quan và không vì bất kỳ áp lực nào có thể làm ảnh hưởng đến quá trình giải quyết;

- Trung thực: các thông tin phục vụ giải quyết phải trung thực, chính xác và có thể kiểm chứng được.

- Quá trình tiếp nhận, giải quyết của Công ty Cổ phần Chứng nhận Quốc gia GOOD Việt Nam phải thân thiện, hoà nhã, thiện chí, tạo điều kiện thuận tiện cho khách hàng và không ngừng cải tiến nhằm hoàn thiện hoạt động cung ứng dịch vụ.

- Tinh thần giải quyết kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp: chia sẻ, thương lượng, hoà giải, hợp tác và hạn chế tối đa thiệt hại về tinh thần và vật chất của các bên liên quan.

5.2 Trình tự tiếp nhận, xem xét và giải quyết

- Khi nhận được văn bản kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp từ cá nhân/tổ chức bên ngoài, cán bộ tiếp nhận cập nhật vào Sổ theo dõi giải quyết ý kiến (biểu ...), báo cáo Lãnh đạo Công ty.

- Tùy thuộc vào mức độ, nội dung vấn đề và trách nhiệm-quyền hạn, Lãnh đạo Công ty phân công cán bộ xem xét, xác minh, thẩm tra và báo cáo kết quả (kèm theo các bằng chứng thu thập được).

- Sau khi xác minh và thẩm tra đầy đủ, cán bộ được phân công dự thảo văn bản trả lời, trình Lãnh đạo Công ty soát xét, Lãnh đạo Công ty/người được uỷ quyền phê duyệt và chuyển văn thư để gửi cho tổ chức/cá nhân kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp;

- Cán bộ nhân viên được phân công có trách nhiệm theo dõi sự chấp nhận của đối tượng kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp. Nếu không nhận được sự chấp thuận, cán bộ được phân công báo cáo Lãnh đạo Công ty. Tùy thuộc vào vấn đề không chấp thuận, Lãnh đạo Công ty/Người được uỷ quyền để giải quyết bổ sung (nếu cần). Quyết định của Lãnh đạo Công ty là ý kiến cao nhất và là cuối cùng khi giải quyết kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp đối với hoạt động đánh giá chứng nhận sản phẩm.

- Thời gian giải quyết phải nhanh chóng, không quá 30 ngày kể từ ngày nhận đơn kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp.

- Nếu tổ chức/cá nhân kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp không chấp nhận, có thể thực hiện quyền kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp đến các cơ quan có thẩm quyền theo Pháp luật.

5.3 Hành động khắc phục, phòng ngừa

- Khi giải quyết kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp, Lãnh đạo Công ty có trách nhiệm xem xét để yêu cầu thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa kịp thời nhằm tránh tái diễn và/hoặc ngăn chặn sự việc tiềm ẩn có thể xảy ra.

- Việc thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa tuân theo Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp – hành động khắc phục, phòng ngừa - QT.05.

6. Hồ sơ

TT	Tên hồ sơ	Phương pháp	Thời hạn
1	Đơn kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp	Tập hồ sơ giải quyết kháng nghị/khiếu nại/tranh chấp	03 năm
2	Sổ theo dõi giải quyết ý kiến		
3	Các văn bản, bằng chứng xác minh, thẩm tra		
4	Văn bản trả lời		

Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình Kiểm soát hồ sơ - QT.02.

7. Phụ lục

- BM.09.01: Đơn kháng nghị/ khiếu nại
- BM.09.02: Báo cáo xác minh, thẩm tra