



For A Professional Image

QUY TRÌNH XỬ LÝ YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

Mã số: QT06/CN-KENCERT
Lần ban hành : 01
Ngày ban hành: 01/12/2011
Số trang: 1/5

Phê duyệt

Phạm Ngọc Giao
Giám đốc

01/12/2011

Ngày

Mục lục

1	Mục đích.....	4
2	Phạm vi áp dụng.....	4
3	Định nghĩa	4
4	Trách nhiệm.....	4
5	Quy trình.....	4
6	Biểu mẫu.....	5

1 Mục đích

Quy định quy trình thống nhất để đảm bảo các yêu cầu xem xét lại liên quan đến hoạt động đánh giá và chứng nhận được giải quyết một cách hiệu quả và nhanh chóng.

2 Phạm vi áp dụng

Thủ tục này được áp dụng đối với các yêu cầu xem xét lại nhận được từ khách hàng và các bên quan tâm.

3 Định nghĩa

Yêu cầu xem xét lại: là phản ánh chính thức của khách hàng hoặc các bên quan tâm thể hiện sự không đồng ý với quyết định do KenCert đưa ra.

4 Trách nhiệm

Giám đốc KenCert và những người được phân công có trách nhiệm thực hiện giải quyết kịp thời yêu cầu xem xét lại của khách hàng.

Những người tham gia trong quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại là những người không tiến hành đánh giá và đưa ra quyết định chứng nhận cho khách hàng đó.

5 Quy trình

Tt	Quy trình	Diễn giải
1	Yêu cầu xem xét lại	Khi có yêu cầu xem xét lại về việc không đồng ý với quyết định do KenCert đưa ra, khách hàng hoặc các bên quan tâm gửi yêu cầu bằng văn bản đến cho Giám đốc KenCert.
2	Tiếp nhận yêu cầu xem xét lại và thông báo	<p>Bộ phận quản lý dự án tiếp nhận yêu cầu xem xét lại, cập nhật vào sổ theo dõi yêu cầu xem xét lại và thông báo cho Giám đốc xem xét và thành lập Ban kiểm soát để giải quyết yêu cầu xem xét lại.</p> <p>Trong vòng 1 tuần, bên yêu cầu xem xét lại sẽ nhận được thông báo về tính hiệu lực của yêu cầu xem xét và thành phần Ban kiểm soát thực hiện giải quyết yêu cầu xem xét lại.</p> <p>Bên yêu cầu xem xét lại có quyền phản đối thành phần Ban kiểm soát nếu đưa ra được lý do hợp lý.</p>

3 Kiểm tra yêu cầu xem xét lại	<p>Ban kiểm soát kiểm tra yêu cầu xem xét lại thông qua các hoạt động kiểm tra thông tin liên quan, phỏng vấn những người liên quan, điều tra hiện trường, sử dụng các chuyên gia, tổ chức bên ngoài thuộc lĩnh vực liên quan (nếu cần) và đảm bảo chuyên gia/ tổ chức bên ngoài không có mẫu thuẫn về lợi ích đối với Bên yêu cầu xem xét lại hoặc với KenCert.</p> <p>Ban kiểm soát thu thập thông tin và bằng chứng để thực hiện cuộc họp giải quyết xem xét lại. Dựa trên ý kiến của các thành viên, Giám đốc và Ban kiểm soát xác định các hành động thích hợp để giải quyết yêu cầu xem xét lại.</p>
4 Xử lý và theo dõi yêu cầu xem xét lại	<p>Trưởng Ban kiểm soát thông báo cho Bên yêu cầu xem xét lại kết quả về tính đúng đắn của quyết định KenCert và các hành động thích hợp được thực hiện.</p> <p>Ban kiểm soát kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hành động xử lý đã được phê duyệt và báo cáo cho Giám đốc.</p>
5 Thông báo kết quả xử lý	<p>Kết quả xử lý được thông báo bằng văn bản cho Bên yêu cầu xem xét lại và cập nhật vào Sổ theo dõi yêu cầu xem xét lại.</p> <p>Thời gian kể từ khi tiếp nhận yêu cầu xem xét lại đến khi ra thông báo trả lời kết quả giám sát thực hiện xử lý là trong vòng 1 tháng</p>
6 Yêu cầu hành động khắc phục (nếu cần)	<p>Nếu hành động khắc phục được yêu cầu như là kết quả của xử lý xem xét lại và để tránh tái diễn, Giám đốc yêu cầu hành động khắc phục và phân công người thực hiện.</p> <p>Các hoạt động xem xét lại sẽ được đề cập trong cuộc họp xem xét lãnh đạo.</p>

6 Biểu mẫu

Mẫu 39/NB-KENCERT – Sổ theo dõi yêu cầu xem xét lại.