

THỦ TỤC XỬ LÝ KHÁNG NGHỊ VÀ KHIẾU NẠI

Đối với dịch vụ Chứng nhận hệ thống quản lý

KHÁNG NGHỊ

Bất kì một khách hàng nào sử dụng dịch vụ chứng nhận hệ thống quản lý của Công Ty TNHH TÜV Rheinland Việt Nam (TR VN) đều có quyền nộp đơn kháng nghị về một quyết định nào đó của Tổ chức chứng nhận.

Khi có nhu cầu trên, khách hàng cần gửi văn bản kháng nghị đến Tổ chức chứng nhận trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày khách nhận được kết quả chứng nhận.

Đơn vị gửi văn bản / đơn kháng nghị sẽ được thông báo khi đơn kháng nghị được tiếp nhận. Báo cáo về quá trình và kết quả giải quyết sẽ được gửi đến khách hàng trong khoảng thời gian sớm nhất có thể.

Tất cả đơn kháng nghị sẽ được chuyển đến Văn phòng chứng nhận và sẽ được chuyển tiếp đến Hội đồng xem xét kháng nghị. Văn phòng chứng nhận sẽ phải đưa ra những bằng chứng chứng minh cho quyết định về kết quả chứng nhận và kiến nghị của mình. Các quyết định của Văn phòng chứng nhận sẽ vẫn có hiệu lực cho đến khi Hội đồng xem xét kháng nghị đưa ra quyết định sau cùng đối với kháng nghị của khách hàng.

TR VN phải đảm bảo người có thẩm quyền giải quyết kháng nghị của khách hàng không phải là người đã tham gia trong quá trình đánh giá và đưa ra kết quả chứng nhận. Ngoài ra, Hội đồng chứng nhận phải chắc chắn rằng việc sửa sai và hành động khắc phục (nếu cần thiết) sẽ được thực thi đầy đủ và phù hợp.

Quyết định của Hội đồng xem xét kháng nghị sẽ là quyết định cuối cùng và có giá trị bắt buộc cho cả hai phía: khách hàng và Văn phòng chứng nhận.

KHIẾU NẠI

Tất cả khiếu nại sẽ được gửi đến Ban xử lý khiếu nại của TR VN. Toàn bộ thông tin khiếu nại sẽ được lưu trữ trong dữ liệu “Phản ánh của khách hàng”.

Trong trường hợp đối tượng của nội dung khiếu nại là Trưởng phòng Chứng nhận hệ thống quản lý, đơn thư khiếu nại cần được gửi đến Tổng Giám Đốc của TR VN.

Đơn thư khiếu nại của Khách hàng sẽ được xác nhận trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày được chuyển đến TR VN. Các khiếu nại của khách hàng sẽ được điều tra riêng biệt bởi Tổ chức chứng nhận và được đóng lại bằng kết luận đầy đủ của cuộc điều tra. Bên khiếu nại sẽ nhận được thông báo kết quả giải quyết.

Bên khiếu nại sẽ nhận được thông báo về kết quả điều tra nội dung khiếu nại. Trong trường hợp cần thiết, bên khiếu nại sẽ được yêu cầu phản hồi về kết quả giải quyết vụ việc.

TR VN có quyền chỉnh sửa những qui định nêu trên mà không cần thông báo trước. Nếu có bất cứ sự bất đồng nào với những qui định khác, thì văn bản ban hành gần nhất sẽ có giá trị áp dụng.

Công ty TNHH TÜV Rheinland Việt Nam

Tầng 5, Tòa nhà Anna
Công viên phần mềm Quang Trung
P. Tân Chánh Hiệp, Quận 12, TP.HCM, Việt Nam

Tel. +84 28 3842 0600
Fax +84 28 3842 0660
Email: info@vn.tuv.com