

TCVN ISO/PAS 17003 : 2009

Xuất bản lần 1

**ĐÁNH GIÁ SỰ PHÙ HỢP – KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU
XEM XÉT LẠI – NGUYÊN TẮC VÀ YÊU CẦU**

*Conformity assessment – Complaints and appeals –
Principles and requirements*

HÀ NỘI - 2009

Mục lục

	Trang
Lời nói đầu	4
Lời giới thiệu	5
1 Phạm vi áp dụng	7
2 Tài liệu viện dẫn	7
3 Thuật ngữ và định nghĩa	7
4 Thông tin cơ sở	8
5 Nguyên tắc xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại	9
6 Yêu cầu đối với xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại	9
6.1 Khái quát	9
6.2 Yêu cầu chung	10
6.3 Yêu cầu về quá trình.....	10
Thư mục tài liệu tham khảo	12

Lời nói đầu

TCVN ISO/PAS 17003 : 2009 hoàn toàn tương đương với ISO/PAS 17003 : 2004;

TCVN ISO/PAS 17003 : 2009 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC 176 Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

Tiêu chuẩn này được biên soạn dựa trên cơ sở chấp nhận Qui định phổ biến rộng rãi (Publicly Available Specification – PAS) của Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế (ISO).

Tiêu chuẩn này đề cập đến “khiếu nại” và “yêu cầu xem xét lại”, những yếu tố được nhắc đến trong nhiều hướng dẫn của ISO/IEC và các tiêu chuẩn quốc tế về đánh giá sự phù hợp.

Tiêu chuẩn này bao gồm các nguyên tắc thống nhất về bản chất của yếu tố “khiếu nại” và “yêu cầu xem xét lại” đồng thời cũng đưa ra các điều khoản yêu cầu dự kiến sẽ đưa vào các tiêu chuẩn quốc tế của ISO/IEC về đánh giá sự phù hợp.

Điều 4 (Thông tin cơ sở) trình bày về tầm quan trọng của việc xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại trong đánh giá sự phù hợp.

Điều 5 (Các nguyên tắc) nêu các nội dung nhằm định hướng cho các nhóm biên soạn trong việc đưa ra các yêu cầu liên quan đến khiếu nại và yêu cầu xem xét lại trong các tài liệu về đánh giá sự phù hợp.

Các yêu cầu sẽ được đưa vào các tài liệu chính thức về đánh giá sự phù hợp bao gồm yếu tố chung của “khiếu nại” và “yêu cầu xem xét lại” được nêu trong điều 6. Các yêu cầu này được trình bày theo một cấu trúc chung thống nhất và được phân nhóm theo một hay nhiều tiêu đề dưới đây:

- a) Yêu cầu chung;
- b) Yêu cầu về cơ cấu;
- c) Yêu cầu về nguồn lực;
- d) Yêu cầu về quá trình;
- e) Yêu cầu về hệ thống quản lý.

Theo đó, mỗi yếu tố chung sẽ gồm các yêu cầu liên quan đến yếu tố đó được phân nhóm theo một hay nhiều tiêu đề được nêu ở trên.

Đánh giá sự phù hợp – Khiếu nại và yêu cầu xem xét lại – Nguyên tắc và yêu cầu

*Conformity assessment – Complaints and appeals –
Principles and requirements*

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này nêu các nguyên tắc và yêu cầu đối với yếu tố khiếu nại và yêu cầu xem xét lại vì các yếu tố này có liên quan đến hoạt động đánh giá sự phù hợp.

Tiêu chuẩn này là công cụ sử dụng trong quá trình xây dựng các tiêu chuẩn đề cập đến các yếu tố khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.

Tiêu chuẩn này không phải là tài liệu quy định để sử dụng độc lập trực tiếp trong hoạt động đánh giá sự phù hợp.

2 Tài liệu viện dẫn

Tài liệu viện dẫn dưới đây rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn. Đối với các tài liệu có ghi năm công bố thì áp dụng bản được nêu. Đối với các tài liệu không ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi.

TCVN ISO 17000:2007, Đánh giá sự phù hợp – Từ vựng và nguyên tắc chung

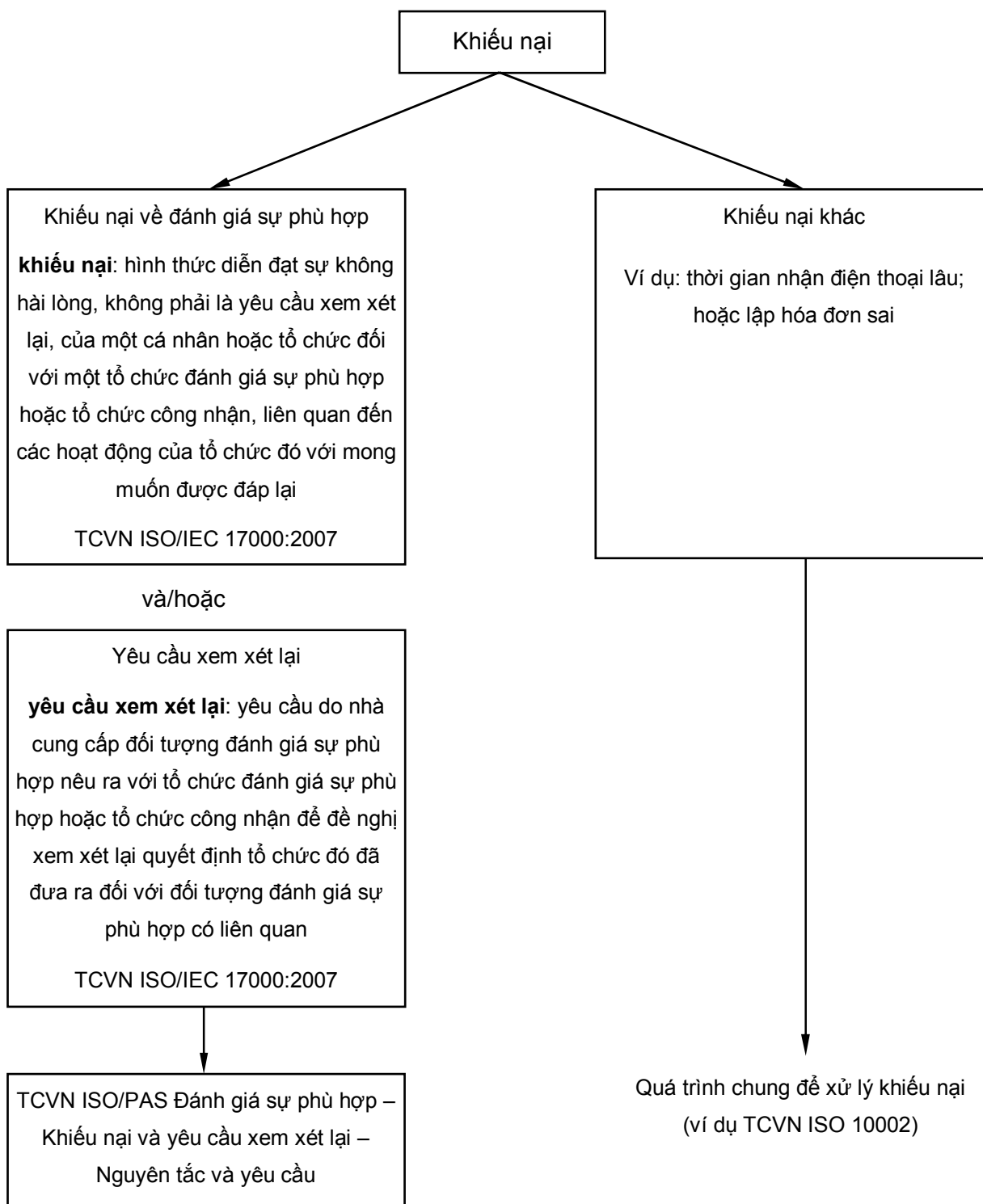
3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa trong TCVN ISO 17000.

CHÚ THÍCH: Thuật ngữ “tổ chức” được sử dụng trong tiêu chuẩn này có nghĩa là tổ chức công nhận hoặc tổ chức đánh giá sự phù hợp như định nghĩa trong TCVN ISO 17000.

4 Thông tin cơ sở

4.1 Các khiếu nại mà tổ chức tiếp nhận thuộc một trong hai loại (xem Hình 1). Loại khiếu nại thứ nhất là về đánh giá sự phù hợp và/hoặc yêu cầu xem xét lại cũng như cách thức hoạt động của hệ thống đánh giá sự phù hợp. Đây là loại khiếu nại mà nếu không giải quyết thì có thể làm cho cả tổ chức lẫn hệ thống bị mang tiếng xấu.



Hình 1 – Hai loại khiếu nại mà tổ chức công nhận và tổ chức đánh giá sự phù hợp gặp phải

4.2 Loại khiếu nại thứ hai là về mức chất lượng dịch vụ hoặc giao hàng. Xử lý các khiếu nại này là một phần của quá trình kinh doanh bình thường và không thuộc phạm vi của tiêu chuẩn này. TCVN ISO 10002 đưa ra hướng dẫn về quá trình xử lý khiếu nại có thể sử dụng để giải quyết loại khiếu nại này.

4.3 Thuật ngữ “yêu cầu xem xét lại (appeal)” trong tiêu chuẩn này không nên nhầm với thuật ngữ “khiếu kiện (appeal)” theo ý nghĩa pháp lý. Yêu cầu xem xét lại và quá trình yêu cầu xem xét lại trong ngữ cảnh đánh giá sự phù hợp của tiêu chuẩn này là một quá trình nội bộ của tổ chức có kết quả đánh giá sự phù hợp đang được yêu cầu xem xét lại. Quyết định về yêu cầu xem xét lại chính là của tổ chức đang nhận được yêu cầu xem xét lại và không đòi hỏi một phiên tòa hoặc quyết định về yêu cầu xem xét lại của cơ quan bên ngoài hoặc tòa án nào đó.

4.4 Xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại có thể sử dụng các phần của cùng một quá trình.

4.5 Quyết định về các khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại cần được lưu hồ sơ để tạo cơ sở truy tìm nguồn gốc cho các điều tra về các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại trong tương lai đồng thời đảm bảo việc ra quyết định nhất quán và hiểu được chiều hướng của khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại.

5 Nguyên tắc xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Việc giải quyết có hiệu lực các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại là phương tiện quan trọng để bảo vệ tổ chức, các khách hàng và những người sử dụng dịch vụ đánh giá sự phù hợp tránh khỏi các sai lỗi, thiếu sót hoặc hành vi không hợp lý. Sự tin tưởng vào các hoạt động đánh giá sự phù hợp được đảm bảo khi các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại được xử lý một cách thích hợp.

6 Yêu cầu đối với xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

6.1 Khái quát

Do mức độ đa dạng cần xem xét, các yêu cầu trong điều này được chia thành ba mức đặc trưng như dưới đây.

a) Bắt buộc:

Các yêu cầu được soạn thảo cụ thể để sử dụng phải đề cập đến yếu tố này, không được thay đổi trừ trường hợp được thay thế bằng điều khoản cụ thể hơn. Ví dụ như cụm từ: “Hoạt động đánh giá sự phù hợp phải được thực hiện một cách công bằng”, có thể được thay thế cụ thể hơn bằng “Hoạt động chứng nhận hệ thống quản lý phải được thực hiện một cách công bằng”. Không nên sử dụng các yêu cầu này khi đề cập đến yếu tố chung liên quan.

b) Khuyến nghị:

Các yêu cầu được soạn thảo để sử dụng khi muốn có mức độ quy định kỹ thuật chi tiết. Được phép

TCVN ISO/PAS 17003 : 2009

thay đổi các yêu cầu loại này.

c) Gợi ý:

Các xem xét có thể tính đến trong quá trình soạn thảo các yêu cầu.

Thông qua việc cung cấp các mức đặc trưng khác nhau, tiêu chuẩn đưa ra sự trình bày thống nhất về các yếu tố chung cho tất cả các hoạt động đánh giá sự phù hợp, đồng thời duy trì được tính linh hoạt trong cách thức diễn đạt cụ thể.

6.2 Yêu cầu chung

Các yêu cầu dưới đây là bắt buộc.

- a) Tổ chức đánh giá sự phù hợp phải lập thành văn bản quá trình tiếp nhận, đánh giá và ra quyết định đối với khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.
- b) Phải có sẵn mô tả về quá trình xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại để cung cấp khi các bên quan tâm có yêu cầu.
- c) Khi nhận được khiếu nại, tổ chức phải xác nhận xem khiếu nại đó có liên quan đến các hoạt động đánh giá sự phù hợp mà tổ chức chịu trách nhiệm hay không, và nếu có thì phải xử lý nó.
- d) Tổ chức phải chịu trách nhiệm đối với mọi quyết định ở mọi cấp độ của quá trình xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.
- e) Việc điều tra và quyết định về yêu cầu xem xét lại không được dẫn đến bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào.

6.3 Yêu cầu về quá trình

6.3.1 Yêu cầu bắt buộc

6.3.1.1 Quá trình xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại ít nhất phải bao gồm các yếu tố và phương pháp sau đây:

- a) mô tả về quá trình tiếp nhận, xác nhận, điều tra khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại, và quyết định hành động cần thực hiện đối với khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại đó;
- b) theo dõi và ghi lại khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại, bao gồm cả hành động được thực hiện để giải quyết chúng;
- c) đảm bảo rằng mọi hành động thích hợp được thực hiện.

6.3.1.2 Tổ chức tiếp nhận khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại phải có trách nhiệm thu thập và kiểm tra tất cả các thông tin cần thiết để xác nhận giá trị của khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại đó.

6.3.1.3 Khi có thể, tổ chức phải thông báo việc nhận được khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại, đồng thời cung cấp cho bên khiếu nại hoặc bên đưa ra yêu cầu xem xét lại các thông tin về tiến trình giải quyết và kết quả.

6.3.1.4 Quyết định cần được gửi đến bên khiếu nại hoặc bên đưa ra yêu cầu xem xét lại phải do (các) cá nhân không liên quan đến các hoạt động đánh giá sự phù hợp có liên quan ban đầu đưa ra hoặc xem xét và phê duyệt.

6.3.1.5 Khi có thể, tổ chức phải đưa ra thông báo chính thức cho bên khiếu nại hoặc bên đưa ra yêu cầu xem xét lại về việc kết thúc quá trình xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.

6.3.2 Nội dung giải thích

Quá trình xử lý khiếu nại phù hợp với các yêu cầu của TCVN ISO 10002 nhằm vào các yêu cầu cụ thể của tiêu chuẩn về đánh giá sự phù hợp được coi là đáp ứng các yêu cầu của 6.3.1.1.

Thư mục tài liệu tham khảo

[1] TCVN ISO 10002 : 2007, Hệ thống quản lý chất lượng – Sự thỏa mãn của khách hàng – Hướng dẫn xử lý khiếu nại trong tổ chức
