

กระบวนการการโต้แย้งและการอุทธรณ์ Disputes and Appeals Process

GT001, rev. 0

Document # GOP208-Tha

Release Date: 1-Dec-2013

Page 1 of 3

Document Owner: General Manager

Approvals: General Manager

วัตถุประสงค์

เพื่ออธิบายกระบวนการในการรับ การประเมิน และการตัดสินใจ ในการโต้แย้งและหรือการอุทธรณ์

ขอบข่าย

กระบวนการนี้จะถูกใช้โดย Intertek และลูกค้าของ Intertek ที่ต้องการโต้แย้งความไม่สอดคล้องหรือการตัดสินใจการรับรอง รวมถึงการพักใช้ การเพิกถอน และหรือการลดขอบข่ายของการรับรอง นอกจากนี้ยังใช้ในกรณีของลูกค้าที่ไม่พอใจกับผลที่ได้จากกระบวนการการโต้แย้งและการตัดสินใจการอุทธรณ์

คำจำกัดความ

การโต้แย้ง: ความแตกต่างในการตีความข้อกำหนดที่ใช้สำหรับการประเมิน

การอุทธรณ์: การร้องขออย่างเป็นทางการในการพิจารณาการตัดสินใจของการโต้แย้งใดๆ

1 การโต้แย้ง

- 1.1 ลูกค้าที่ต้องการจะโต้แย้งการตัดสินใจของ Intertek จะต้องสื่อสารการร้องขอเพื่อโต้แย้งโดยช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ต่อไปนี้ เช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ แฟกซ์ หรือ ช่องทางอื่นๆ ภายใน 30 วันหลังจากการตัดสินใจ เพื่อส่งข้อโต้แย้งมายัง Intertek ทั้งนี้ผู้รับคำขอการโต้แย้งจากลูกค้าต้องทำการบันทึกรายละเอียดการโต้แย้งจากลูกค้าในรูปแบบฟอร์ม F210 Corrective Action Form เพื่อดำเนินการต่อไป
- 1.2 ภายใน 10 วันทำการหลังจากได้รับข้อโต้แย้ง Intertek จะรับทราบการได้รับยืนยันการได้รับการโต้แย้งโดยการส่งจดหมายอย่างเป็นทางการกับลูกค้า เว้นแต่การตัดสินใจนั้นถูกส่งต่อไปยังลูกค้าภายใน 10 วันทำการหลังจากได้รับการโต้แย้ง
- 1.3 ผู้จัดการทั่วไปมอบหมายให้บุคคลที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินและหรือกระบวนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการโต้แย้งที่จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนอาจรวมถึงการทบทวนเอกสารข้อโต้แย้งของลูกค้า รายงานที่เกี่ยวข้องและการปรึกษาหารือกับสมาชิกทีมตรวจประเมินเพื่อพิจารณาระบบการบริหารจัดการของลูกค้า
- 1.4 Intertek จะทำเอกสารการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผลของการตรวจสอบข้อเท็จจริงและส่งต่อไปยังลูกค้าภายใน

กระบวนการการโต้แย้งและการอุทธรณ์ Disputes and Appeals Process

GT001, rev. 0

Document # GOP208-Tha

Release Date: 1-Dec-2013

Page 2 of 3

Document Owner: General Manager**Approvals:** General Manager

30 วันทำการหลังจากได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการโต้แย้ง Intertek จะแจ้งกับลูกค้าถึงการตัดสินใจและสิทธิในการอุทธรณ์คำตัดสินการโต้แย้ง

2 การอุทธรณ์

- 2.1 ลูกค้าที่ต้องการจะใช้สิทธิในการอุทธรณ์คำตัดสินข้อโต้แย้ง ต้องดำเนินการภายใน 30 วันหลังจากได้รับเอกสารการตัดสิน การยื่นอุทธรณ์ไปยัง Intertek จะต้องสื่อสารการร้องขออุทธรณ์โดยช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ต่อไปนี้ เช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ แฟกซ์ หรือ ช่องทางอื่นๆ ทั้งนี้ผู้รับคำขอเพื่ออุทธรณ์จากลูกค้าต้องทำการบันทึกรายละเอียดข้ออุทธรณ์จากลูกค้าในแบบฟอร์ม F210 Corrective Action Form เพื่อดำเนินการต่อไป
- 2.2 ภายใน 10 วันทำการของการได้รับการอุทธรณ์ Intertek จะรับทราบการได้รับคำอุทธรณ์โดยการส่งจดหมายอย่างเป็นทางการกับลูกค้า
- 2.3 การอุทธรณ์ จะมีการดำเนินการโดยทีมงานอย่างน้อย 3 ท่าน ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้จัดการทั่วไป ทีมงานที่ร่วมในการดำเนินการจัดการอุทธรณ์จะต้องไม่ใช่ผู้ตรวจประเมินสำหรับการตรวจในครั้งนั้น ผู้ตัดสินใจให้การรับรองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการโต้แย้ง
- 2.4 คณะบุคคลมีหน้าที่ในการสอบสวน หาข้อเท็จจริง และจัดทำเอกสารการลงมติการอุทธรณ์ คณะลูกขุนอุทธรณ์ จะทำการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและหลักฐานที่พบ คณะลูกขุนชั้นอุทธรณ์อาจเลือกที่เบิกค่าให้การจากปากทั้งสองฝ่าย
- 2.5 Intertek จะจัดทำรายงานความคืบหน้าให้กับผู้อุทธรณ์ (ถ้าจำเป็น)
- 2.6 Intertek จะส่งเอกสารการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผลของการตรวจสอบข้อเท็จจริงไปยังลูกค้าภายใน 30 วันทำการหลังจากได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์ Intertek จะแจ้งกับลูกค้าถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับการอุทธรณ์ที่ถูกต้อง การสื่อสารนี้จะแจ้งไปยังลูกค้าถึงข้อกำหนดสำหรับการจัดการการอุทธรณ์รวมถึงออกใบแจ้งหนี้ของค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นจากการจัดการการอุทธรณ์ในกรณีของการปฏิเสธขั้นสุดท้าย

กระบวนการการโต้แย้งและการอุทธรณ์ Disputes and Appeals Process

GT001, rev. 0

Document # GOP208-Tha

Release Date: 1-Dec-2013

Page 3 of 3

Document Owner: General Manager

Approvals: General Manager

3 กระบวนการการขยาย

- 3.1 ลูกค้านี้ต้องการจะอุทธรณ์การตัดสินใจที่ระดับสูง ภายใน 30 วันหลังจากการตัดสินใจผลการอุทธรณ์ของคณะลูกขุนชั้นอุทธรณ์ และส่งคำร้องขอไปยัง Intertek จะต้องสื่อสารการร้องขอเพื่อโต้แย้งโดยช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ต่อไปนี้ เช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ แฟกซ์ หรือ ช่องทางอื่นๆ
- 3.2 การอุทธรณ์ครั้งที่สองจะดำเนินการโดยคณะกรรมการจากทีมผู้บริหารของ Intertek อย่างน้อย 3 ท่าน บุคคลที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์
- 3.3 สมาชิกของคณะลูกขุนจะจัดเตรียมเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์รวมทั้งผลของการสอบสวนครั้งก่อนและการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว
- 3.4 Intertek จะจัดทำรายงานความคืบหน้าให้กับผู้อุทธรณ์ (ถ้าจำเป็น)
- 3.5 Intertek จะทำเอกสารการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผลของการตรวจสอบข้อเท็จจริงและส่งต่อไปยังลูกค้าภายใน 45 วันทำการหลังจากได้รับการอุทธรณ์
- 3.6 การตัดสินใจของคณะกรรมการถือว่าการตัดสินใจสุดท้ายของ Intertek

บันทึกการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการเปลี่ยนแปลง:	วันที่ประกาศใช้:
0	เริ่มใช้ครั้งแรก	1 ธันวาคม 2556