

1. Mục đích

Để giải quyết một cách nhanh chóng, khách quan và đúng đắn khi có yêu cầu xem xét lại của các tổ chức đánh giá sự phù hợp.

2. Phạm vi

Tài liệu này qui định thủ tục để tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của CAB về việc xem xét lại quyết định bất lợi nào đó của Văn phòng Công nhận Chất lượng.

Các quyết định bất lợi của Văn phòng Công nhận bao gồm:

- Từ chối chấp nhận đề nghị công nhận;
- Từ chối tiến hành đánh giá;
- Các yêu cầu về hành động khắc phục;
- Các thay đổi về phạm vi công nhận;
- Các quyết định bác bỏ, đình chỉ hoặc hủy bỏ sự công nhận;
- Bất kỳ hành động nào khác mà cản trở việc đạt tới sự công nhận.

3. Trách nhiệm

Việc giải quyết yêu cầu xem xét lại của tổ chức đánh giá sự phù hợp do Ban kiểm soát thực hiện. Những thành viên tham gia phải không thuộc tổ chức được công nhận, tổ chức xin công nhận hoặc có lợi ích liên quan trực tiếp đến vấn đề yêu cầu xem xét lại

4. Nội dung

4.1 Tiếp nhận yêu cầu xem xét lại

Yêu cầu xem xét lại phải được gửi tới Văn phòng công nhận chất lượng bằng văn bản.

Khi nhận được yêu cầu xem xét lại,

1. Objective

Stimulating the procedure of solving appeals in accreditation process to clear up quickly objectively and correctly manners.

2. Scope

This document stimulates the procedure to receive and solve appeals of CAB for reconsideration of any adverse decision made by the BoA related to its desired accreditation status.

Adverse decisions include:

- refusal to accept an application;
- refusal to proceed with an assessment;
- corrective action requests;
- changes in accreditation scope;
- decision to deny, suspend or withdraw accreditation, and
- any other action that impedes the attainment of accreditation.

3. Responsibility

The Supervisory Committee has the responsibility implementing this procedure. The involved members should not belong to the bodies that being accredited, applicant, or those having direct benefit related to appeal issues.

4. Content

4.1 Receiving the appeal

Appeal should be sent to the Director of BoA in documentary.

Once receiving information of appeals,

Giám đốc Văn phòng có trách nhiệm thông báo yêu cầu xem xét lại kịp thời cho Trưởng Ban tư vấn. Bộ phận hỗ trợ ghi chép các nội dung có liên quan vào biểu mẫu “ Theo dõi giải quyết yêu cầu xem xét lại” AF 03.01.

Trên cơ sở nội dung yêu cầu xem xét, Trưởng Ban tư vấn thành lập và chỉ định các thành viên Ban kiểm soát. Những thành viên tham gia phải không thuộc tổ chức được công nhận, tổ chức xin công nhận hoặc có lợi ích liên quan trực tiếp đến vấn đề yêu cầu xem xét lại.

Sau khi nhận được yêu cầu xem xét lại, trong vòng 5 ngày làm việc, Trưởng Ban kiểm soát phải có thông báo chính thức cho cá nhân/ tổ chức có yêu cầu về tính hiệu lực của yêu cầu xem xét lại nếu xác định yêu cầu xem xét lại thuộc phạm vi (mục 2) của thủ tục này.

4.2 Kiểm tra “ yêu cầu xem xét lại”

Ban kiểm soát tiến hành kiểm tra nội dung “yêu cầu xem xét lại” nhằm xác định bản chất và các vấn đề liên quan đến yêu cầu xem xét lại dựa trên hồ sơ, thông tin của hoạt động công nhận liên quan đến yêu cầu xem xét lại.

Khi có yêu cầu của các thành viên Ban kiểm soát, các cán bộ Văn phòng công nhận chất lượng và các bên có liên quan phải có nghĩa vụ cung cấp các thông tin một cách trung thực, đầy đủ.

Các thành viên Ban kiểm soát kiểm tra các hoạt động công nhận liên quan đến yêu cầu xem xét lại đối chiếu với các quy định, thủ tục hoạt động công nhận của Văn phòng Công nhận Chất lượng.

Dựa trên ý kiến của đa số thành viên, Trưởng Ban kiểm soát đưa ra kết luận và xác định các hành động phù hợp để

the Director of BoA reports to the Head of Advisory Board immediately. An Office staff should take notes completely in the form "Appeal solving" AF 03.01.

Basing on the appeal content, the Head of Advisory Board has to set up and appoint a Supervisory Committee. The involved members should not belong to the bodies that being accredited, applicant, or those having direct benefit related to appeal issues.

Once receipt of an appeal, within 5 working days, the Head of Supervisory Committee must notify a person/ body having appeal by documented of the validity of the appeal, if this appeal corresponding to the scope of this procedure (2).

4.2 Investigating appeals

The Supervisory Committee investigates the appeal content to specify the nature and the related matters basing on the record, procedures of accreditation activities relating to the appeal.

When having requirement from the Supervisory Committee, BOA officer and external experts should have obligation to provide information truthfully, completely.

Members of the Supervisory Committee have to work fairly with parties related to the appeal according to the requirements and procedures of the BoA.

Base on majority opinion of members, the Head of Supervisory Committee make conclusion of the

giải quyết yêu cầu xem xét lại này.

investigation and will determine the appropriate action for resolution of the appeal.

4.3 Xử lý yêu cầu xem xét lại

Nếu việc kiểm tra cho thấy quyết định của Văn phòng Công nhận là chính xác, Trưởng Ban kiểm soát thông báo bằng văn bản cho cá nhân/ tổ chức yêu cầu xem xét lại và Văn phòng Công nhận về tính đúng đắn của quyết định đã ban hành.

Nếu việc xem xét cho thấy quyết định của Văn phòng Công nhận là chưa chính xác, Trưởng Ban kiểm soát thông báo bằng văn bản cho cá nhân/ tổ chức yêu cầu xem xét lại và phương án xử lý do Văn phòng Công nhận đề xuất được Ban kiểm soát chấp nhận.

4.4 Giám sát việc thực hiện phương án xử lý

Ban kiểm soát tiến hành kiểm tra, giám sát việc thực hiện phương án xử lý của Văn phòng Công nhận, và ghi nhận theo biểu mẫu “Yêu cầu hành động khắc phục/ phòng ngừa” AF 06.02 và “Theo dõi giải quyết yêu cầu xem xét lại” AF 03.01.

4.5 Trả lời yêu cầu xem xét lại

Trưởng Ban kiểm soát làm thông báo trả lời cá nhân/ tổ chức yêu cầu xem xét lại về kết quả giám sát việc thực hiện phương án xử lý.

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 phương án xử lý là trong vòng 1 tháng.

5. Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng

- AF 03.01 “Theo dõi giải quyết yêu cầu xem xét lại”.
- AF 06.02 “Yêu cầu hành động

4.3 Solving appeal

If the decision of BoA is right, an official notification will be informed a person/ body having appeal by the Head of Supervisory Committee about the correct decision of BoA.

If the decision of BoA is wrong, the Head of Supervisory Committee must notify a person/ body having appeal by documented and the appropriate action of BoA for resolution, that was accepted by Supervisory Committee.

4.4 Follow up the appeal solving

Supervisory Committee shall follow up correctiver actions of BoA. The correctiver actions should take notes completely in the form "Corrective action/ preventive action" AF 06.02 and “Appeal solving” AF 03.01.

4.6 Responding appeal

The head of Supervisory Committee have to take respondent replied letter to a person/ CAB having appeals for corrective actions carried out by BoA.

The duration from receiving customers appeals to respponding a result of the appeal solving is within 1 month.

5. Forms

- AF 03.01 Appeal solving
- AF06.02 Corrective action/

khắc phục/ phòng ngừa”

preventive action

6. Hồ sơ

6. Record

Mọi yêu cầu xem xét lại và kết quả xử lý phải được báo cáo trong các phiên họp của Văn phòng Công nhận và Hội đồng công nhận.

Every appeals and result of the appeal solving shall be reported in annually meeting of BoA and The BoA Council.

Các tài liệu về yêu cầu xem xét lại, việc kiểm tra, xử lý, giám sát và quyết định liên quan đến yêu cầu xem xét lại phải được lưu giữ trong hồ sơ phàn nàn/ yêu cầu xem xét lại.

All related documents are recorded, and kept in Complaint/ Appeal record.