



**VĂN PHÒNG CÔNG NHẬN CHẤT LƯỢNG**  
*Bureau of Accreditation (BoA)*

**THỦ TỤC YÊU CẦU XEM XÉT LẠI**

***APPEALS***

**Mã số/Code: AP 03**

**Lần ban hành/Issued number: 6.16**

**Ngày ban hành/ Issued date: 3/2016**

## 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. Thuật ngữ

**Yêu cầu xem xét lại:** yêu cầu của tổ chức đăng ký công nhận và tổ chức đã được công nhận về việc xem xét lại quyết định bất lợi nào đó của VPCNCL liên quan đến tình trạng công nhận mong muốn của tổ chức đó ( như: 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, huỷ bỏ việc công nhận).

## 3. Phạm vi

Các yêu cầu xem xét lại của tổ chức đăng ký công nhận và tổ chức đã được công nhận ( được gọi tắt tổ chức đánh giá sự phù hợp) về quyết định bất lợi nào đó của Văn phòng Công nhận Chất lượng liên quan đến tình trạng công nhận của tổ chức đó.

## 4. Trách nhiệm

- 4.1 Yêu cầu xem lại về tính công bằng do Ban kiểm soát giải quyết. 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.
- 4.2 Yêu cầu xem xét lại về các quyết định khác của VPCNCL, trừ các quyết định liên quan đến tính công bằng và khách quan sẽ do VPCNCL giải quyết. Những thành viên tham gia phải đảm bảo tính độc lập lập, khách quan, không có lợi ích liên quan trực tiếp

## 1. Objectives

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

## 2. Definition of terms

**Appeal:** request by an applicant and accredited bodies for reconsideration of any adverse decision (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 attainmaent of accreditation) related to its desired accreditation status.

## 3. Scope

Appeal requested by an applicant and accredited bodies (CAB) for reconsideration of any adverse decision of the BoA relating to its desired accreditation status.

## 4. Responsibility

- 4.1 For an appeal concerning the impartiality, The Supervisory Committee shall deal. The involved members should not belong to the bodies that being accredited, applicant, or those having direct benefit related to appeal issues.
- 4.2 For an appeal concerning any adverse decision, except objectivity and impartiality of the BoA accreditations, the BoA shall deal. The involved members should not belong to the bodies that being accredited, applicant, or those having

đến vấn đề yêu cầu xem xét lại.

direct benefit related to appeal issues.

## 5. Nội dung

5.1 Yêu cầu xem xét lại phải được gửi tới Văn phòng công nhận chất lượng bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ sở, người đại diện, lý do khiếu nại và bằng chứng.

5.2 Khi nhận được yêu cầu xem xét lại, trong 5 ngày làm việc, Giám đốc VPCNCL phải có thông báo bằng văn bản cho tổ chức có khiếu nại về việc tiếp nhận và thời gian dự kiến để giải quyết.

5.3 Tùy thuộc nội dung yêu cầu xem xét lại, Giám đốc VPCNCL gửi yêu cầu xem xét cho Trưởng Ban kiểm soát để giải quyết hoặc Giám đốc VPCNCL trực tiếp giải quyết.

5.4 Giám đốc VPCNCL/ Trưởng Ban kiểm soát chỉ định các thành viên- điều tra viên, tham gia vào quá trình giải quyết yêu cầu xem xét lại. Những thành viên tham gia điều tra phải đảm bảo tính độc lập, khách quan, không có lợi ích liên quan trực tiếp đến vấn đề yêu cầu xem xét lại.

5.5 Các điều tra viên phải tập hợp điều tra trong 10 ngày làm việc, kể từ khi tiếp nhận yêu cầu xem xét lại. Các điều tra viên xem xét, 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.

Các điều tra viên phải làm việc công bằng với các bên liên quan đến yêu cầu xem xét lại theo các quy định, thủ tục của VPCNCL.

5.6 Khi có yêu cầu của các điều tra viên, 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

## 5. Content

5.1 Appeal shall be sent to the Director of BOA in documentary. The appeal shall state the full name and organization, valid reasons and support related evidence documents.

5.2 Once receipt of an appeal, within 5 working days, the Director of BoA shall notify a CAB having appeal by documented of the validity of the appeal, expected time to solve it.

5.3 Depending on the content of appeal, the Director of BoA send the appeal to the Head of Supervisory Committee or directly solve.

5.4 The Director of BoA/ the Head of Supervisory Committee assign the personnel in charge to proceed. The involved members – investigator shall not belong to the bodies that being accredited, applicant, or those having direct benefit related to appeal issues.

5.5 The investigators shall complete all investigation work within 10 working days after the acceptance of the appeal. The investigators shall specify the nature and the related matters basing on the record, procedures of accreditation activities relating to the appeal.

The investigators have to work fairly with parties related to the appeal according to the requirements and procedures of the BoA.

5.6 When having requirement from the the investigators, BOA officer and external experts shall have obligation to provide information truthfully,

|  |   |
|--|---|
| cách trung thực, đầy đủ.   | completely.   |
| 5.7 Dựa trên ý kiến của điều tra viên, Giám đốc VPCNCL/ Trưởng Ban kiểm soát đưa ra ý kiến kết luận.   | 5.7 Base on opinion of the investigators, the Director of BoA/ the Head of Supervisory Committee make conclusion of the investigation.  |
| 5.8 Giám đốc VPCNCL làm thông báo trả lời kết quả yêu cầu xem xét lại và giám sát việc thực hiện phương án xử lý của VPCNCL( nếu có).                                  | 5.8 The Director of BoA have to take respondent replied letter to a CAB having appeals and corrective actions carried out by BoA ( if any).   |
| 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 30 ngày làm việc.              | The duration from receiving customers appeals to respponding a result of the appeal solving is within 30 working days.  |
| 5.9 Giám đốc VPCNCL phân công thực hiện các hành động khắc phục/ phòng ngừa phù hợp, nêu cần và tuân thủ theo thủ tục Hành động khắc phục/ phòng ngừa” <i>AP 06</i> .  | 5.9 The Director of BoA will assign personnel to take a corrective action/ preventive action, if requested shall be conducted according to Corrective action/ preventive action procedure” <i>AP 06</i> . |
| 5.10 Quá trình giải quyết yêu cầu xem xét lại được Cán bộ phụ trách khách hàng ghi nhận theo biểu mẫu “ Theo dõi giải quyết yêu cầu xem xét lại” AF 03.01.             | 5.10 The processing shall take notes completely in the form “Appeal solving” AF 03.01.  |
| <b>6. Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng</b>  | <b>6. Forms</b>   |
| - AF 03.01 “Theo dõi giải quyết yêu cầu xem xét lại”.  | - AF 03.01 Appeal solving   |
| - AF 06.02 “ Yêu cầu hành động khắc phục/ phòng ngừa”  | - AF06.02 Corrective action/ preventive action  |
| <b>7. Hồ sơ</b>  | <b>7. Record</b>  |
| Mọi yêu cầu xem xét lại và kết quả xử lý phải được báo cáo trong các phiên họp của VPCNCL và Ban tư vấn hoạt động công nhận.   | Every appeals and result of the appeal solving shall be reported in annually meeting of BoA and The Advisory Board.   |
| 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 yêu cầu xem xét lại. | All related documents are recorded, and kept in Appeal record.  |