



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

THỦ TỤC GIẢI QUYẾT YÊU CẦU XEM XÉT LẠI ***APPEALS PROCEDURES***

Mã số/Code: AP 02

Lần ban hành/Issued No: 4.24

Ngày ban hành/Date of issue: 05/01/2024

<p>1. Mục đích</p> <p>Thủ tục này quy định việc tiếp nhận, xem xét đánh giá và đưa ra quyết định đối với các yêu cầu xem xét lại của các tổ chức đánh giá sự phù hợp (ĐGSPH).</p>	<p>1. Objectives</p> <p>This procedure regulates the receipt, review, evaluation and decision making to the appeal of conformity assessment bodies.</p>
<p>2. Phạm vi</p> <p>Thủ tục này quy định về việc giải quyết các yêu cầu xem xét lại của Tổ chức ĐGSPH đối với quyết định công nhận của Văn phòng Công nhận chất lượng (CNCL).</p>	<p>2. Scope</p> <p>This procedure regulates the handling of appeal by the conformity assessment bodies for BoA's accreditation decision.</p>
<p>3. Trách nhiệm</p>	<p>3. Responsibility</p>
<p>3.1 Văn phòng CNCL có trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu xem xét lại.</p> <p>Văn phòng CNCL thông báo cho bên yêu cầu xem xét lại về việc đã nhận được yêu cầu xem xét.</p>	<p>3.1 BoA is responsible for receiving request for appeal</p> <p>BoA shall notify the appellant that their appeal has been received</p>
<p>3.2 Ban giải quyết yêu cầu xem xét lại (do Hội đồng Công nhận thành lập) sẽ giải quyết yêu cầu xem xét lại.</p> <p>Những thành viên tham gia giải quyết phải đảm bảo tính độc lập, khách quan và không có quyền, lợi ích liên quan trực tiếp đến yêu cầu xem xét lại.</p>	<p>3.2 The Appealing Settlement Board under the Accreditation Council shall handle the appeal.</p> <p>Members involve in the settlement must ensure independence, objectivity and have no direct interests related to the issue that related to the appeal.</p>
<p>4. Thuật ngữ</p>	<p>4. Definition of terms</p>
<p>- Yêu cầu xem xét lại: là yêu cầu của tổ chức ĐGSPH về việc xem xét lại quyết định công nhận bất lợi của Văn phòng CNCL liên quan đến tình trạng công nhận của tổ chức ĐGSPH.</p>	<p>- Appealing request: is the request of the conformity assessment bodies to review the BoA's adverse recognition decision regarding the desired accreditation status of the conformity assessment bodies.</p>
<p>5. Nguyên tắc</p>	<p>5. Principles</p>
<p>- Yêu cầu xem xét lại chỉ được giải quyết nếu có nêu rõ tên tổ chức, lý do và bằng chứng yêu cầu xem xét lại. Văn phòng CNCL không chấp nhận và xử lý các yêu cầu xem xét lại nặc danh hoặc các yêu cầu xem xét lại không nêu lý do hoặc không viện dẫn bằng chứng.</p>	<p>- Appeal will only be addressed if the name of the requested organization, the reason and evidence for the appeal are clearly stated. BoA does not accept and process anonymous appeal or appeal that do not state a reason or provide evidence.</p>
<p>- Các cá nhân liên quan đến yêu cầu xem xét</p>	<p>- Individuals involved in an appeal request</p>

lại không được xử lý/ giải quyết yêu cầu xem xét lại.	are not allowed to process / resolve the appeal request.
- Việc giải quyết yêu cầu xem xét lại không được dẫn đến các hành động có tính phân biệt đối xử đối với bên đề nghị xem xét lại.	- The resolution of appeal must not lead to discriminatory actions against the appeal party
6. Nội dung	6. Content
6.1. Tiếp nhận yêu cầu xem xét lại	6.1. Receive appeal request
- Các yêu cầu xem xét lại phải được gửi tới Văn phòng CNCL bằng văn bản. - Trưởng phòng HCTH có trách nhiệm ghi nhận yêu cầu xem xét lại vào Phiếu theo dõi yêu cầu xem xét lại theo Biểu AF 02.01	- Requests for appeal must be sent to the BOA in writing.
- Trưởng phòng HCTH chuẩn bị thông báo bằng văn bản gửi cho tổ chức có yêu cầu xem xét lại về việc đã tiếp nhận, đồng thời trong 5 ngày làm việc, Văn phòng CNCL báo cáo Hội đồng Công nhận để Hội đồng thành lập Ban giải quyết yêu cầu xem xét lại.	Head of the administrative department prepares a written notice to send to the organization requesting appeal about receipt of this appeal. Upon receiving the request for appeal, within 5 working days, BoA reports to the accreditation council to establish a committee to resolve the appeal..
6.2 Xử lý yêu cầu xem xét lại	6.2. Handling the appeal request
- Ban giải quyết Yêu cầu xem xét lại tiếp nhận yêu cầu xem xét lại để giải quyết	- The Appeals Settlement Board shall receive the appeal requests for handling
- Các thành viên của Ban giải quyết Yêu cầu xem xét lại phải hoàn thành việc thu thập thông tin trong vòng 10 ngày làm việc, kể từ khi tiếp nhận yêu cầu xem xét lại.	- The members of the Appeals Settlement Board must complete the collection of information within 10 working days upon receiving the appeal request.
- Các thành viên ban giải quyết yêu cầu xem xét lại phải xác định bản chất và các vấn đề liên quan dựa trên hồ sơ, thông tin của hoạt động công nhận liên quan đến yêu cầu xem xét lại.	- The members of the Board shall determine the nature and related issues based on the records and information of accreditation activities related to the appeal request.
- Các thành viên Ban giải quyết Yêu cầu xem xét lại phải làm việc công bằng với các bên liên quan đến yêu cầu xem xét lại theo các quy định, thủ tục của Văn phòng CNCL.	- The members of the Board shall act fairly towards all parties involved in the appeal request according to BoA's rules and procedures.
- Khi có yêu cầu từ các thành viên ban giải quyết Yêu cầu xem xét lại, các cán bộ Văn	- Upon request from Board's members, the BoA and related parties are obligated to

phòng CNCL và các bên có liên quan có nghĩa vụ cung cấp các thông tin, tài liệu một cách trung thực, đầy đủ	provide information in a truthful and complete manner.
- Dựa trên các hồ sơ, tài liệu, thông tin nhận được, Ban Giải quyết Yêu cầu xem xét lại họp và thống nhất đưa ra quyết định giải quyết yêu cầu xem xét lại	- Based on the records, documents, information received, the Board meets and unanimously makes a decision to resolve appeal.
- Quyết định của Ban giải quyết yêu cầu xem xét lại về Yêu cầu xem xét lại là quyết định cuối cùng, Văn phòng CNCL và tổ chức ĐGSPH có yêu cầu xem xét lại phải thực hiện theo quyết định này.	- In this event, the decision of the Appeal Settlement Board of the Accreditation Council will be the final and BoA and Comformity Assessment Organizations shall accept the final decision.
- Trưởng Ban giải quyết yêu cầu xem xét lại chỉ định một thành viên Ban giải quyết yêu cầu xem xét lại làm thông báo trả lời kết quả yêu cầu xem xét lại và giám sát việc thực hiện các hành động phòng ngừa, khắc phục (nếu có).	- Head of Boad shall appoint a member of the Board to notify the result of the appeal request and supervise the implementation of preventive and corrective actions (if any)
- Thời gian kể từ khi tiếp nhận yêu cầu xem xét lại đến khi ra thông báo trả lời kết quả giải quyết Yêu cầu xem xét lại trong vòng 30 ngày làm việc.	- The duration between the receipt of the appeal request to the issuance of a notice of settlement of the request is within 30 working days.
- Trưởng phòng Hành chính Tổng hợp có trách nhiệm ghi nhận và theo dõi việc giải quyết yêu cầu xem xét lại vào Biểu mẫu AF 02.01 và lưu giữ các hồ sơ, tài liệu có liên quan đến quá trình giải quyết yêu cầu xem xét lại	- The Head of Administration is responsible for recording and monitoring the resolution of appeal requests (Form AF 02.01).
7. Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng	7. Guidelines, Forms
- AF 02/01 “Theo dõi giải quyết yêu cầu xem xét lại”.	- AF 02/01 Monitoring the settlement of Appeal request
8. Hồ sơ liên quan	8. Record related
- Yêu cầu xem xét lại và kết quả xử lý phải được báo cáo trong Cuộc họp cán bộ chủ chốt và cuộc họp Hội đồng công nhận lần gần nhất. 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.	- Appeal requests and results of handling shall be reported in the earliest Key personnel meeting and/or Accreditation Council meeting. Documents related to Appeal request, monitoring, handling and decisions for requests must be archived in the appeal request directory.