



Văn phòng Công nhận Chất lượng/ *Bureau of Accreditation*  
**HỆ THỐNG CÔNG NHẬN TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN VIỆT NAM**  
VIETNAM CERTIFICATION ACCREDITATION SCHEME

--- VICAS ---

70 Tran Hung Dao, Ha noi; Tel: (+84 24) 37911555; Email: [vpcongnhan@boa.gov.vn](mailto:vpcongnhan@boa.gov.vn); Website: [Http://www.boa.gov.vn](http://www.boa.gov.vn)

---

**THỦ TỤC CÔNG NHẬN TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN,  
TỔ CHỨC THẨM ĐỊNH, THẨM TRA**  
***CB&VVB ACCREDITATION PROCEDURE***

Mã số/ *Code*: APC.01

Phiên bản/ *Issue number*: 4.24

Ngày ban hành/ *Date*: 05/01/2024

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này qui định nguyên tắc và các bước thực hiện quá trình đánh giá công nhận Tổ chức Chứng nhận, tổ chức thẩm định, thẩm tra.

## 2. PHẠM VI

Quy trình này áp dụng đối với việc đánh giá công nhận Tổ chức Chứng nhận, tổ chức thẩm định, thẩm tra theo tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn Việt Nam tương đương và các tài liệu liên quan của APAC, IAF.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- TCVN ISO/IEC 17011: Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu chung đối với các cơ quan công nhận tiến hành công nhận các tổ chức đánh giá sự phù hợp.
- Các IAF MD có liên quan (IAF MD 7/ 12/ 15/ 23).
- Nghị định 107/2016/NĐ-CP, 154/2018/NĐ-CP.
- Tiêu chí công nhận, tiêu chí chứng nhận được liệt kê trong phụ lục của đơn đăng ký công nhận (AFC.01.01).

## 4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

**BoA:** Văn phòng Công nhận Chất lượng

**VICAS:** Hệ thống Công nhận Tổ chức Chứng nhận

**CB:** Tổ chức Chứng nhận

**VVB:** Tổ chức thẩm định, thẩm tra

**ARP:** Ban Thẩm xét

**QM:** Cán bộ Quản lý Chất lượng

**Đánh giá:** Quá trình thực hiện bởi một cơ quan công nhận để đánh giá năng lực của một CB/VVB, dựa trên các tiêu chuẩn cụ thể và/ hoặc các tài liệu có liên quan khác cho một phạm vi công nhận xác định.

**Đánh giá lần đầu:** Việc đánh giá một CB/VVB lần đầu đăng ký công nhận.

**Đánh giá tại văn phòng:** Quá trình đánh giá được thực hiện tại trụ sở chính và/hoặc chi nhánh của tổ chức đăng ký công nhận.

**Chứng kiến:** Quan sát CB/VVB tiến hành các hoạt

## 1. PURPOSE

This procedure sets the rules and the subsequent steps to conduct the assessment process and accreditation Certification Bodies, Verification & Validation Bodies.

## 2. SCOPE

This procedure is applied to conduct accreditation assessment Certification Bodies, Verification & Validation Bodies according to International Standards, Vietnam equivalent standards and relevant APAC, IAF documents.

## 3. REFERENCES

- ISO/IEC 17011: Conformity assessment — General requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies.
- Relevant IAF MDs (IAF MD 7/ 10/ 12/ 15/ 23).
- Decree 107/2016/NĐ-CP, 154/2018/NĐ-CP
- The accreditation criteria, certification criteria are listed in the corresponding annex of application form for accreditation (AFC.01.01).

## 4. TERMS AND DEFINITIONS

**BoA:** Bureau of Accreditation

**VICAS:** Vietnam Certification Accreditation Scheme

**CB:** Certification Body

**VVB:** Verification and Validation Bodies

**ARP:** Accreditation Review Panel

**QM:** Quality Manager

**Assessment:** Process undertaken by an accreditation body to assess the competence of a CB/VVB, based on particular standard(s) and/or other relative documents and for a defined scope of accreditation.

**Initial Assessment:** The assessment of the CB/VVB who initially applies for accreditation.

**Office Assessment:** The assessment performed at the applicant's head quarter and/or key sites.

**Witnessing:** Observation of the CB/VVB carrying

động đánh giá/ thẩm định/ thẩm tra tại hiện trường.

**Địa điểm chính:** Địa điểm chính là địa điểm mà tại đó CB/VVB thực hiện ít nhất một trong các hoạt động chính như:

- Hoạch định chính sách;
- Xây dựng thủ tục, quá trình;
- Phê duyệt hoặc kiểm soát việc đào tạo nhân sự;
- Giám sát chuyên gia;
- Xem xét đăng ký chứng nhận;
- Phân công chuyên gia;
- Kiểm soát việc giám sát và chứng nhận lại;
- Xem xét báo cáo, quyết định hoặc phê duyệt chứng nhận.

**Đánh giá giám sát:** Hoạt động đánh giá định kỳ nhằm đánh giá việc duy trì hệ thống quản lý của CB/VVB bằng cách kiểm tra có chọn lọc các yếu tố của hệ thống.

**Điểm không phù hợp nặng:** Việc không tuân thủ các yêu cầu cụ thể dẫn đến việc vi phạm các tiêu chí công nhận của VICAS làm phá vỡ hoặc làm mất độ tin cậy của hệ thống.

**Điểm không phù hợp nhẹ:** Một sự sai sót riêng biệt dẫn đến vi phạm tiêu chí công nhận của VICAS hoặc hệ thống chất lượng của tổ chức chứng nhận có thể dẫn đến những rủi ro về chất lượng nhưng không tạo thành sai lỗi hệ thống.

Ghi chú: Nhiều điểm không phù hợp nhẹ nhưng có quan hệ với nhau có thể xem là một điểm không phù hợp nặng.

**Điểm nhận xét:** Những phát hiện không đủ cơ sở để kết luận là điểm không phù hợp nhưng được nêu ra như là cơ hội để CB cải tiến hệ thống.

out audit/ verification/ validation onsite.

**Key premise:** Key premise is the premise in which CB/VVB performs one or more key activities such as:

- Policy formulation;
- Process and/or procedure development;
- Initial approval of auditing personnel, or control of their training;
- On-going monitoring of auditing personnel;
- Application review;
- Assignment of auditing personnel;
- Control of surveillance or recertification audits;
- Final report review or certification decision or approval.

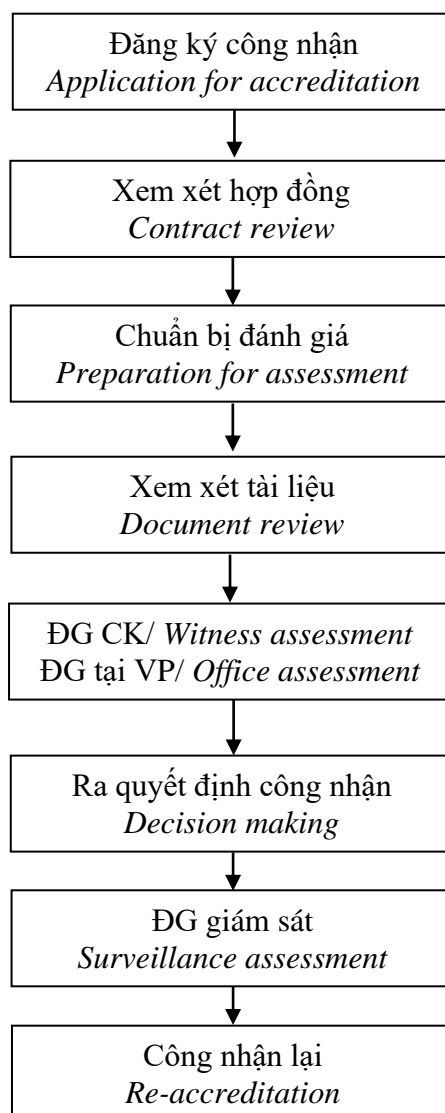
**Surveillance Assessment:** A periodic assessment to assess continued implementation and effective operation of the accredited CB/VVB system by examining selected elements of the system.

**Major Nonconformity:** The non-fulfillment of specified requirements that results in a failure to comply with the VICAS accreditation criteria thus leading to the breakdown in, or the inability to establish confidence in, the outcome of the certification system.

**Minor Nonconformity:** A single failure to comply with VICAS accreditation criteria, or with the certification body's own documented quality system, which together are judged to be a quality risk, without constituting an overall system failure in the area concerned.

Note: A number of minor but related nonconformities, which when considered in total are judged to constitute a major nonconformity.

**Observation:** The findings that were not enough objective evidence to be considered as the nonconformity but were raised as the opportunities for CB to improve the system.

**5. QUÁ TRÌNH CÔNG NHẬN****5. ACCREDITATION PROCESS****5.1 TIÊU CHÍ CÔNG NHẬN, TIÊU CHÍ CHỨNG NHẬN VÀ THÔNG TIN**

Tiêu chí công nhận, tiêu chí chứng nhận được cập nhật thường xuyên trong phụ lục của đơn đăng ký công nhận (AFC.01.01).

BoA cung cấp các thông tin liên quan đến công nhận trên website: <http://www.boa.gov.vn>.

**5.2 ĐĂNG KÝ CÔNG NHẬN**

5.2.1 CB/VVB có nhu cầu công nhận điền thông tin vào Đơn đăng ký công nhận (AFC.01.01), phiếu hỏi AFC.01.02 và gửi đến BoA cùng với các tài liệu kèm theo như được liệt kê trong đơn đăng ký công nhận (AFC.01.01).

5.2.2 CB/VVB phải có tư cách pháp nhân (có đăng ký kinh doanh hoặc được cơ quan có thẩm quyền ra quyết định thành lập).

**5.1 ACCREDITATION, CERTIFICATION CRITERIA, AND INFORMATION**

The accreditation criteria, the certification criteria are updated regularly in the annex of application form for accreditation (AFC.01.01).

BoA published the information related to the accreditation on the website: <http://www.boa.gov.vn>

**5.2 APPLICATION FOR ACCREDITATION**

5.2.1 CB/VVB who is seeking for accreditation should complete the application form (AFC.01.01) and the checklist (AFC.01.02) and send to BoA enclosed with documents as listed in application form (AFC.01.01).

5.2.2 CB/VVB shall be a legal entity (to be a business registered or established by the authority).

- 5.2.3 Khi nhận đơn đề nghị công nhận, phụ trách khách hàng có trách nhiệm:
- kiểm tra đảm bảo thông tin được cung cấp đầy đủ;
  - chỉ dẫn cho CB/VVB về các thủ tục cần thiết;
  - cung cấp thông tin cho CB hoặc đề nghị CB cung cấp thêm thông tin nếu cần.
- 5.3 XEM XÉT HỢP ĐỒNG**
- 5.3.1 Cán bộ xem xét nguồn lực có trách nhiệm xem xét hợp đồng (AFC 01/03), bao gồm xem xét thông tin do CB/VVB cung cấp, chương trình công nhận, phạm vi công nhận, lĩnh vực phải chứng kiến, ngày công đánh giá, chuyên gia tham gia cuộc đánh giá.
- 5.3.2 Khi xem xét thông tin do CB/VVB cung cấp, cần làm rõ những phạm vi mà CB/VVB đề nghị công nhận.
- Nếu ngoài trụ sở chính CB/VVB còn các địa điểm chính, thì trụ sở chính và tất cả các địa điểm chính đều phải được đánh giá trong đánh giá lần đầu. Trụ sở chính sẽ được đánh giá trong các cuộc đánh giá giám sát và đánh giá lại. Các địa điểm chính được đánh giá lần lượt trong chu kỳ công nhận (các cuộc đánh giá giám sát và đánh giá lại). Thời lượng đánh giá của chuyên gia chất lượng tại mỗi địa điểm chính là 1 ngày công.
- Phụ trách phòng Hành chính Tổng hợp xác định trưởng đoàn đánh giá, các thành viên trong đoàn, bao gồm chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật và các thành viên khác nếu có.
- 5.3.3 Việc xác định thời lượng đánh giá được quy định tại các ARC tương ứng.
- 5.3.4 Việc chọn mẫu để đánh giá chứng kiến được quy định tại các ARC tương ứng.
- 5.3.5 Đánh giá chứng kiến nên được thực hiện trước khi đánh giá tại văn phòng. Nếu không thể bố trí trước khi đánh giá tại văn phòng thì không để trễ quá 2 tháng sau khi đánh giá tại văn phòng.
- 5.3.6 Xem xét hợp đồng được thực hiện trong vòng 1 tuần sau khi CB/VVB cung cấp đủ hồ sơ. Thông tin xem xét hợp đồng được dùng làm cơ sở để lập hợp đồng và thành lập đoàn
- 5.2.3 Upon receipt of the application, administration staff shall be responsible for:
- checking the submitted information for adequacy;
  - advising the CB/VVB of accreditation procedures;
  - providing or requesting additional information if necessary.
- 5.3 CONTRACT REVIEW**
- 5.3.1 The resource reviewer is responsible for contract review (AFC 01/03) including reviewing the information provided by CB/VVB, the accreditation schemes, accreditation scopes, the scopes need to be witnessed, the assessment mandays, the team composition.
- 5.3.2 When reviewing the information provided by CB/VVB, it is necessary to clarify the accreditation scopes that CB/VVB applied.
- If beside head quarter, CB/VVB has other key sites, the head quarter and all the key sites must be assessed in initial assessment. The head quarter is subject to be assessed in surveillance and renewal assessment. All the key sites are subjects to be assessed in the accreditation cycle (surveillance and renewal assessments). The assessment time for assessor at each key site is 1 manday.
- Head of admin department determines the team leader, team members including assessor(s), technical expert(s) and other member(s) if any.
- 5.3.3 The regulation regarding assessment duration is specified in the corresponding ARC.
- 5.3.4 The regulation regarding selection of audits to be witnessed is specified in the corresponding ARC.
- 5.3.5 The witnessing should be conducted prior to the office assessment. However, if it is not possible to conduct the witnessing before the office assessment, any delay should not exceed 2 months after the office assessment.
- 5.3.6 Contract review should be conducted within 1 week after CB/VVB submitted all necessary documents. Contract review is used for establishing the contract and assigning the

- chuyên gia đánh giá.
- 5.3.7 Phụ trách khách hàng chuẩn bị hợp đồng theo mẫu (AF 11/04) trình Giám đốc/ Phó Giám đốc Văn phòng phê duyệt.
- 5.3.8 Trong chu kỳ công nhận, phụ trách khách hàng có trách nhiệm cập nhật thông tin như lĩnh vực được đánh giá, ngày đánh giá trong bản Xem xét hợp đồng (AFC 01/03).
- 5.4 CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ**
- 5.4.1 Để chuẩn bị cho cuộc đánh giá chính thức, CB/VVB có thể đề nghị BoA tiến hành đánh giá sơ bộ. Việc đánh giá sơ bộ này nhằm phát hiện những thiếu sót của hệ thống. Khi thực hiện cuộc đánh giá sơ bộ, đoàn đánh giá cần tuyệt đối tránh không đưa ra những ý kiến tư vấn.
- 5.4.2 Phụ trách khách hàng có trách nhiệm thực hiện các thủ tục thành lập đoàn đánh giá. Các thành viên trong đoàn đánh giá phải là người có năng lực phù hợp.
- 5.4.3 Các thành viên trong đoàn đánh giá phải đảm bảo độc lập với CB/VVB được đánh giá. Các thành viên này phải thông báo với phụ trách khách hàng về mối quan hệ (nếu có) của họ với CB/VVB được đánh giá để đảm bảo tính khách quan và công bằng của hoạt động đánh giá.
- 5.4.4 Phụ trách khách hàng tham khảo trưởng đoàn đánh giá để chuẩn bị chương trình đánh giá theo mẫu (AFC 01/05). Chương trình này được gửi cho CB/VVB cùng với Mẫu xác nhận chương trình đánh giá (AF 12/03). Nếu CB/VVB không chấp nhận một thành viên trong đoàn đánh giá vì một lý do chính đáng, phụ trách khách hàng có trách nhiệm báo cáo Trưởng phòng Nghiệp vụ Chứng nhận để lựa chọn một thành viên thay thế.
- 5.4.5 Sau khi có sự đồng ý của CB/VVB về thành viên đoàn đánh giá, phụ trách khách hàng có trách nhiệm chuẩn bị chương trình đánh giá (AF 12/03) và trình Phó giám đốc BoA phê duyệt.
- 5.4.6 Trong trường hợp chuyên gia đánh giá/ chuyên gia kỹ thuật được mời từ bên ngoài thì phụ trách khách hàng có trách nhiệm chuẩn bị thư mời (AF 12/01) nếu cần.
- 5.4.7 Đoàn chuyên gia đánh giá có trách nhiệm xem xét tài liệu trước khi đánh giá, đánh giá tại văn
- assessment team.
- 5.3.7 Admin staff shall prepare the contract (AF 11/04) and submit BoA Director/ Deputy Director for approval.
- 5.3.8 During the accreditation cycle, the admin staff is responsible for updating information such as the assessment scopes, the assessment date in the Contract Review (AFC 01/03).
- 5.4 PREPARATION FOR ASSESSMENT**
- 5.4.1 In preparation for the initial assessment, the applicant CB/VVB can suggest for the preliminary visit. This preliminary visit aims to identify the deficiencies in the system. When carrying out this preliminary visit, the assessment team should avoid providing consultancy.
- 5.4.2 The admin staff is responsible for forming assessment team. The assessment team members shall be appropriate competence.
- 5.4.3 The team members shall be independent from the CB/VVB being assessed. These members shall inform admin staff of their relationship with the CB/VVB (if any) for ensuring the impartiality and objectivity of the assessment.
- 5.4.4 Administration staff in the consultation with team leader is responsible for preparing the assessment plan (AFC 01/05). This plan then will be sent to applicant CB/VVB along with the confirmation form (AF 12/03). If the CB/VVB does not accept a member of the assessment team due to an appropriate reason, administration staff reports head of VICAS departemnt for selecting the appropriate member.
- 5.4.5 After receipt of the confirmation from CB/VVB, the administration staff is responsible for preparing the assessment plan (AF 12/03) and submitting BoA vice director for approval.
- 5.4.6 In case, assessor(s)/ technical expert(s) are invited from outside, the administration staff is responsible for preparing the invitation letter (AF 12/01) (if necessary).
- 5.4.7 The assessment team has responsibility to perform document review, assessment at

phòng của CB/VVB và đánh giá chứng kiến.

5.4.8 Phụ trách khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ những tài liệu cần thiết cho đoàn đánh giá, bao gồm: Chuẩn mực công nhận; Hồ sơ của cuộc đánh giá trước nếu có; Đơn đăng ký công nhận; Hệ thống tài liệu (sổ tay chất lượng và các tài liệu liên quan, các biểu mẫu dùng cho quá trình đánh giá).

## 5.5 XEM XÉT TÀI LIỆU

Xem xét tài liệu được thực hiện đối với đánh giá ban đầu, đánh giá lại, đánh giá mở rộng và đánh giá chuyển đổi tiêu chuẩn công nhận.

Trưởng đoàn có trách nhiệm tổ chức, phân công việc xem xét hệ thống tài liệu. Xem xét tài liệu được thực hiện dựa trên các tài liệu, checklist (AFC 01/02) do CB/VVB cung cấp. Chuyên gia đánh giá ghi nhận xét vào checklist (AFC 01/02).

Căn cứ vào kết quả việc xem xét tài liệu, Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm đưa ra kết luận về việc khách hàng đã sẵn sàng cho việc đánh giá tại Văn phòng hay chưa.

Trong vòng 2 tuần sau khi nhận đủ hồ sơ do CB/VVB cung cấp, những nhận xét này được BoA gửi cho CB/VVB để CB/VVB có các hành động khắc phục đối với các điểm không phù hợp nếu có.

## 5.6 ĐÁNH GIÁ TẠI CHỖ

5.6.1 Đoàn đánh giá tiến hành hoạt động đánh giá tại trụ sở chính, các địa điểm chính và đánh giá chứng kiến theo như chương trình đánh giá.

5.6.2 Những phát hiện trong đánh giá chứng kiến phải được ghi nhận trong Báo cáo chứng kiến (AFC 01/08).

5.6.3 Đánh giá tại Văn phòng được bắt đầu với họp khai mạc. Họp khai mạc phải có sự tham gia của các thành viên đoàn đánh giá công nhận, đại diện lãnh đạo CB/VVB và các nhân viên liên quan. Trưởng đoàn đánh giá VICAS chủ trì phiên họp.

Các thành viên tham dự cuộc họp khai mạc có trách nhiệm ký tên vào Danh sách tham dự (AF 14/01).

5.6.4 Chuyên gia đánh giá phải kiểm tra hệ thống của CB/VVB theo như các yêu cầu của tiêu chí công nhận.

CB/VVB office and witness.

5.4.8 The administration staff is responsible for providing assessment team with the following: Accreditation criteria; Previous assessment records if any; The application; Document system (Quality manual and the relevant documents; the relevant forms to be used for the assessment).

## 5.5 DOCUMENT REVIEW

Document review shall be conducted in initial, renewal, extension, transition to the new version of accreditation standard.

The Team leader is responsible for reviewing the CB/VVB's document system and assigned team member to do so. The document review shall be conducted based on the documents and checklist (AFC 01/02) submitted by CB/VVB. Assessor shall use the checklist (AFC 01/02) to record the findings.

Based on the document review, team leader is responsible for drawing conclusions if the client is ready for assessment at the office.

Within 2 weeks after CB/VVB submitted documents, these comments shall be sent to CB/VVB for taking the corrective actions if any.

## 5.6 ON-SITE ASSESSMENT

5.6.1 The assessment team conducts the assessment at the head office, key sites and witness audits according to the assessment plan.

5.6.2 The findings in the witness shall be recorded in the witness report (AFC 01/08).

5.6.3 The office assessment begins with the opening meeting. The opening meeting shall be held with the participation of assessment team, CB/VVB managements and related personnels. The team leader shall chair the opening meeting.

The participants of opening meeting are required to sign in the attendant list (AF 14/01).

5.6.4 The assessor shall check the system of CB/VVB according to the requirements of accreditation criteria.

Chuyên gia đánh giá phải kiểm tra năng lực nhân sự của CB/VVB theo phạm vi đăng ký công nhận.

Khi đánh giá tại văn phòng, chuyên gia đánh giá công nhận cần phỏng vấn nhân sự có liên quan. Kết quả phỏng vấn cần được ghi lại trong hồ sơ đánh giá.

Chuyên gia đánh giá phải chọn mẫu các file hồ sơ chứng nhận để kiểm tra quá trình chứng nhận.

Những phát hiện liên quan đến hệ thống chứng nhận được ghi nhận vào checklist (AFC 01/02). Ngoài ra mẫu ghi chép đánh giá (AFC 01/06) được sử dụng để ghi nhận những phát hiện.

5.6.5 Họp kết thúc được tổ chức cuối mỗi cuộc đánh giá với sự tham gia của các thành viên đoàn đánh giá, đại diện lãnh đạo tổ chức chứng nhận, và các cá nhân liên quan. Trong cuộc họp này, đoàn đánh giá công nhận VICAS sẽ:

- Thông tin và làm rõ những điểm không phù hợp, khuyến nghị và những phát hiện với CB/VVB;
- Thông báo với CB/VVB về thời gian tiến hành các biện pháp khắc phục;
- Trả lời tất cả những câu hỏi của CB/VVB.

Những người tham gia trong cuộc họp cùng ký tên vào Danh sách tham dự theo mẫu (AF 14/01).

## 5.7 PHÂN TÍCH NHỮNG PHÁT HIỆN VÀ LẬP BÁO CÁO

5.7.1 Tất cả những thông tin có liên quan, những bằng chứng thu thập được trong quá trình đánh giá tài liệu, đánh giá tại trụ sở chính và các địa điểm chính cần phải được thảo luận, phân tích, thống nhất trong đoàn đánh giá và được trưởng đoàn ghi nhận trong Báo cáo về những điểm không phù hợp và nhận xét theo mẫu (AFC 01/07).

5.7.2 Khi đoàn đánh giá không thể đưa ra kết luận về một phát hiện nào đó, đoàn đánh giá cần tham khảo ý kiến BoA (Phó giám đốc phụ trách chuyên môn).

5.7.3 Báo cáo về những điểm không phù hợp và nhận xét (AFC 01/07); Báo cáo chứng kiến (AFC 01/08) phải được gửi cho CB/VVB ngay khi kết thúc cuộc đánh giá.

The assessor shall check CB/VVB personnel competence according to the scopes that CB/VVB applied for accreditation.

During the office assessment, assessor(s) should interview related personnels. The result from interview should be recorded.

The assessors shall sample the files to check the implementation of certification process.

The findings related to certification system shall be recorded into the checklist (AFC 01/02). In addition, the assessment note (AFC 01/06) can be used during the assessment to record the findings.

5.6.5 At the end of on-site assessment, the closing meeting shall be held with the participation of assessment team, CB's managements and related personnel. In this meeting, assessment team should:

- inform and make clear of NCs, observations and findings to the CB/VVB;
- notify CB/VVB of the time for taking corrective actions;
- answer any questions and concerns may arise from CB/VVB.

The participants of closing meeting are required to sign in the attendant list (AF 14/01).

## 5.7 FINDING ANALYSIS AND ASSESSMENT REPORT

5.7.1 all relevant information and evidence gathered during the document and record review and the on-site assessment need to be discussed, analyzed and agreed in the assessment team and recorded by team leader in the NCR and OBSERVATION Reports (AFC 01/07).

5.7.2 Where the assessment team cannot reach a conclusion about a finding, the team should refer to the BoA (deputy director) for clarification.

5.7.3 The NCR and OBSERVATION reports (AFC 01/07); Witnessing report (AFC 01/08) should be sent to CB/VVB right after completing the onsite assessment.



- 5.7.4 CB/VVB phải thực hiện và gửi lại Báo cáo Hành động khắc phục (AFC 01/10) có hiệu quả cùng với các bằng chứng khắc phục cho BoA trong thời gian không quá 3 tháng kể từ khi kết thúc cuộc đánh giá. Trong khoảng thời gian này nếu BoA không nhận được Báo cáo hành động khắc phục của CB/VVB thì kết quả đánh giá xem như bị hủy bỏ.
- 5.7.5 Trưởng đoàn đánh giá và các thành viên có trách nhiệm xem xét hành động khắc phục của CB/VVB. Nếu hành động khắc phục là thỏa đáng, thì các điểm không phù hợp được đóng lại, nếu không BoA sẽ yêu cầu CB/VVB có các hành động khắc phục tiếp theo. Trong vòng 1 tuần sau khi nhận được hành động khắc phục, trưởng đoàn đánh giá phải có phản hồi cho CB/VVB.
- 5.7.6 Trưởng đoàn đánh giá phải tập hợp các thông tin trong quá trình đánh giá, hiệu quả hành động khắc phục của CB/VVB và chuẩn bị Báo cáo đánh giá công nhận theo mẫu (AFC 01/09). Trong đó đề xuất việc công nhận và phạm vi công nhận. Báo cáo này được gửi cho CB/VVB và chuyên gia thẩm xét.
- 5.8 QUÁ TRÌNH RA QUYẾT ĐỊNH CÔNG NHẬN**
- 5.8.1 Phụ trách khách hàng có trách nhiệm mời Chuyên gia Thẩm xét. Đánh giá công nhận lần đầu cần 2 chuyên gia thẩm xét. Các loại hình đánh giá khác cần 1 chuyên gia thẩm xét. Chuyên gia Thẩm xét phải là những người có đủ năng lực, độc lập với hoạt động đánh giá công nhận, CB/VVB để thẩm xét hồ sơ và đưa ra kiến nghị về việc công nhận.
- 5.8.2 File hồ sơ công nhận bao gồm Đơn Đề nghị Công nhận của CB/VVB và các tài liệu, hồ sơ liên quan trong quá trình công nhận từ khi đăng ký công nhận cho đến khi hoàn tất các hành động khắc phục được gửi cho chuyên gia thẩm xét. Báo cáo thẩm xét được lập theo mẫu AFC 01/11. Quá trình thẩm xét được thực hiện trong vòng 1 tuần sau khi nhận đủ hồ sơ.
- 5.8.3 Trong quá trình thẩm xét Chuyên gia Thẩm xét có thể yêu cầu các thành viên đoàn đánh giá làm rõ những thông tin liên quan đến kết quả đánh giá.
- 5.7.4 CB/VVB shall complete and return corrective action report (AFC 01/10) together with supporting evidences to BoA within 3 months after completion of the onsite assessment. Within 3 months, if BoA did not receive the response for corrective actions from CB/VVB, the accreditation result will be cancelled.
- 5.7.5 Assessment team leader and related team members shall review the corrective actions submitted by CB/VVB. If the corrective actions are satisfactory, the NCs then shall be closed otherwise CB/VVB are required for further actions. Within 1 week after receiving the corrective actions, the team leader shall response to the CB/VVB.
- 5.7.6 Team leader shall gather all relevant information during assessment process and the effective of the corrective action(s) of the CB/VVB and prepare the accreditation assessment report (AFC.01.09). This report should be sent to the CB/VVB and the reviewer.
- 5.8 THE ACCREDITATION DECISION PROCESS**
- 5.8.1 Administration staff is responsible for inviting reviewers. The initial accreditation needs 2 reviewers. Other assessments need 1 reviewer. Reviewers should be competence, independent from accreditation assessment, independent from CB/VVB for reviewing and making recommendation for accreditation.
- 5.8.2 The accreditation file that covers CB/VVB's application and related documents and all the records created through accreditation process from application to review corrective actions is sent to the Reviewer for review. Review report should be made using the form AFC.01.11. The reviewing process is conducted within 1 week after receiving all necessary records.
- 5.8.3 In the process of reviewing, Reviewer can request the assessment team members to clarify the information related to the assessment.

- 5.8.4 Chuyên gia Thẩm xét có quyền từ chối công nhận cho CB/VVB nếu hồ sơ công nhận không đáp ứng các tiêu chí, qui định về công nhận. Trong trường hợp này Giám đốc BoA sẽ tham vấn các chuyên gia thẩm xét để đưa ra quyết định thích hợp.
- 5.8.5 Dựa trên kiến nghị của Chuyên gia Thẩm xét, phụ trách khách hàng chuẩn bị quyết định công nhận (AF 16/01), phụ lục công nhận (AFC 01/12), chứng chỉ công nhận trình Giám đốc BoA phê duyệt.
- 5.8.6 Chứng chỉ công nhận có hiệu lực trong vòng 5 năm từ ngày ban hành. Thông tin về hiệu lực công nhận này được ghi rõ trên chứng chỉ công nhận. Ngày hiệu lực của chứng chỉ công nhận là ngày ra quyết định công nhận.
- 5.8.7 Phụ trách khách hàng có trách nhiệm gửi quyết định, chứng chỉ công nhận cho CB/VVB. Phụ trách IT có trách nhiệm cập nhật thông tin về khách hàng được công nhận trên website của BoA.
- Trong trường hợp không đủ điều kiện công nhận, phụ trách khách hàng sẽ gửi CB/VVB quyết định không cấp công nhận trong đó nêu rõ lý do không cấp công nhận.

## 5.9 GIÁM SÁT

Đánh giá giám sát được tiến hành hàng năm để đảm bảo duy trì hệ thống quản lý của tổ chức chứng nhận phù hợp với các tiêu chí công nhận. Đánh giá giám sát được tiến hành tương tự như đánh giá ban đầu, ngoại trừ những lưu ý sau:

- Đánh giá giám sát lần đầu tại văn phòng của CB/VVB không được chậm quá 12 tháng từ ngày công nhận lần đầu;
- Đánh giá giám sát không phải tiến hành xem xét tài liệu;
- Để thuận tiện cho việc sắp xếp lịch, đánh giá chứng kiến được tiến hành trong cả chu kỳ công nhận. Quy định cụ thể về chứng kiến được thể hiện trong các ARC tương ứng.
- Thời gian hoàn thành hành động khắc phục có hiệu quả là 2 tháng kể từ khi đánh giá tại văn phòng;
- Nếu phát hiện những điểm không phù hợp nặng hoặc CB/VVB không có các hành động khắc

5.8.4 Reviewers have the right to refuse recommendation for granting accreditation to the CB/VVB if accreditation records were found to be not abide the accreditation rules and criteria. In this case BoA director will consult with Reviewer to decide.

5.8.5 Based on the recommendations of Reviewer, administration staff is responsible for preparing the accreditation decision (AF16/01), accreditation schedule (AFC 01/12), accreditation certificate and submitting BoA director for approval.

5.8.6 The accreditation certificate is valid for 5 years from the date of issue. This information is shown in the Certificate. The effective date of accreditation is the date of accreditation decision.

5.8.7 The administration staff is responsible for sending the accreditation decision, accreditation schedule to the CB/VVB and updating this information in the website of BoA.

In case of ineligibility for accreditation, the administrative staff will notify the CB/VVB in writing of decision including the reason for not granting accreditation.

## 5.9 SURVEILLANCE

The annual surveillance is conducted yearly to assure maintaining the management system of CB in conformance with accreditation criteria. The surveillance assessment is conducted as similar to initial assessment except the following:

- The first surveillance on-site assessment is carried out at the office of CB/VVB no later than 12 months from the date of initial accreditation;
- The document review is not required in surveillance assessment;
- In order to make the schedule more convenience, the witnessing can be conducted throughout the accreditation cycle. The specific regulations regarding witness are defined in the corresponding ARC.
- The time span for taking the effective corrective actions is 2 months from office assessment;
- If the major nonconformities were found or the CB/VVB did not have satisfactory corrective

phục phù hợp, trưởng đoàn đánh giá có thể kiến nghị thu hẹp phạm vi công nhận, đình chỉ hoặc hủy bỏ công nhận;

- Thẩm xét hồ sơ được thực hiện bởi 1 chuyên gia có năng lực, độc lập với đoàn đánh giá, với CB/VVB;
- Sau khi có kết quả thẩm xét, phụ trách khách hàng chuẩn bị Thông báo Kết quả giám sát (AF 18/02) trình Giám đốc BoA phê duyệt và gửi đến CB/VVB.
- Trong trường hợp không đủ điều kiện duy trì công nhận, phụ trách khách hàng chuẩn bị quyết định không duy trì công nhận, trình Phó giám đốc phụ trách chuyên môn xem xét sau đó trình Giám đốc BoA quyết định. Quyết định này sau đó được phụ trách khách hàng gửi CB/VVB..

### 5.10 ĐÁNH GIÁ CÔNG NHẬN LẠI

Đánh giá công nhận lại được thực hiện 5 năm/ lần. Khoảng 3 tháng trước khi hết hiệu lực công nhận, khách hàng cần nộp: Đơn đăng ký công nhận, phụ lục đăng ký công nhận, phiếu cập nhật thông tin, các tài liệu và hồ sơ mở rộng (nếu có).

Khi thực hiện đánh giá công nhận lại cần lưu ý:

- 3 tháng trước khi hết hiệu lực công nhận, phụ trách khách hàng có trách nhiệm liên hệ với CB/VVB để sắp xếp kế hoạch đánh giá công nhận lại;
- Khi đăng ký công nhận lại CB/VVB không cần phải nộp checklist;
- 
- Thời gian cho việc khắc phục có hiệu quả các NCs (nếu có) là 2 tháng;
- Thẩm xét hồ sơ được thực hiện bởi 1 chuyên gia có năng lực, độc lập với đoàn đánh giá, với CB/VVB;
- Quyết định và phụ lục công nhận lại được thiết lập thay thế cho quyết định và phụ lục công nhận cũ, được công bố trên website của BoA và gửi cho CB/VVB.
- Trong trường hợp không đủ điều kiện công nhận lại, phụ trách khách hàng sẽ gửi CB/VVB quyết định không công nhận lại trong đó nêu rõ lý do không công nhận lại.

actions, team leader can propose reduction, suspension or withdrawal of accreditation;

- The review is conducted by a person who is competence and independent from assessment team, independent from CB/VVB;
- Based on the review result, administration staff is responsible for preparing the Notification of surveillance result (AF 18/02), submitting BoA director for approval and sending to CB/VVB.
- In case of ineligibility for maintaining accreditation, the admin staff is responsible for preparing the decision, submitting BoA deputy director for review then submitting BoA director for approval. This decision then sent to CB./VVB by admin staff.

### 5.10 REACCREDITATION

The renewal assessment is conducted every 5 years. About 3 months prior to the end of accreditation cycle, CB/VVB shall submit: Application for accreditation, application annex, updated information, documents related to the extension scopes (if any).

When conducting the renewal assessment, the followings shall be observed::

- 3 months before the accreditation expiry, BoA admin staff has responsibility to contact CB/VVB for arranging the renewal assessment plan;
- When applying for the reaccreditation, CB/VVB doesn't need to submit the checklist;
- 
- The time limit for taking the effective corrective actions (if any) is 2 months;
- The review is conducted by a person who is competence and independent from assessment team, independent from CB/VVB;
- The reaccreditation decision and reaccreditation schedule replaces the previous ones, these will be published in the website of BoA and sent to the CB/VVB.
- In case of ineligibility for renewal accreditation, the admin staff will notify the CB/VVB in writing of decision including the reason for not renewal accreditation.

**5.11 MỞ RỘNG PHẠM VI CÔNG NHẬN**

Sau khi được công nhận, CB/VVB có thể đề nghị BoA mở rộng phạm vi công nhận.

Đánh giá hệ thống

Cán bộ xem xét nguồn lực có trách nhiệm xem xét đề nghị mở rộng phạm vi công nhận để quyết định có tiến hành đánh giá tại chỗ hay đánh giá thông qua tài liệu, hồ sơ CB/VVB gửi.

Nếu cần tiến hành đánh giá tại chỗ thì việc đánh giá được thực hiện như qui định tại các mục 5.4; 5.6; 5.7; 5.8.

Nếu đánh giá dựa trên việc xem xét tài liệu, hồ sơ do CB/VVB gửi, Chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật (nếu cần) có trách nhiệm xem xét và lập Báo cáo về những điểm không phù hợp và nhận xét (AFC.01.07) (nếu có) và gửi CB/VVB.

Đánh giá chứng kiến

Việc chọn mẫu để đánh giá chứng kiến được quy định tại các phụ lục tương ứng.

Hành động khắc phục và quyết định công nhận

CB/VVB có thời hạn 2 tháng để khắc phục những điểm không phù hợp (nếu có).

Chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật (nếu cần) kiểm tra, xác nhận hiệu quả hành động khắc phục đồng thời lập đề xuất phạm vi công nhận mới (AFC 01/12).

Thẩm xét hồ sơ được thực hiện bởi 1 chuyên gia có năng lực, độc lập với đoàn đánh giá, với CB/VVB.

Quyết định và phụ lục công nhận mở rộng được Giám đốc BoA phê duyệt, được công bố trên website của BoA và gửi cho CB/VVB.

Trong trường hợp không đủ điều kiện công nhận mở rộng, phụ trách khách hàng sẽ gửi CB/VVB quyết định không mở rộng công nhận trong đó nêu rõ lý do không mở rộng công nhận.

**5.12 ĐÁNH GIÁ CHUYỂN ĐỔI TIÊU CHUẨN CÔNG NHẬN**

Để đăng ký đánh giá chuyển đổi sang tiêu chuẩn công nhận phiên bản mới, CB/VVB cần gửi đơn, checklist và các bằng chứng chuyển đổi kèm theo.

Đánh giá chuyển đổi tiêu chuẩn công nhận phiên bản

**5.11 EXTENDING THE SCOPES OF ACCREDITATION**

After accreditation, CB/VVB can request BoA to extend the scopes of accreditation

System assessment

Admin staff and QM are responsible for reviewing the application for extending accreditation and decide whether conducting onsite assessment or assessment based on documents and records submitted by CB/VVB.

If the onsite assessment is required, the assessment will be conducted as regulated in 5.4; 5.6; 5.7; 5.8.

If the assessment based on the review of documents and records submitted by CB/VVB, the assessor(s), technical expert(s) (if necessary) are responsible for reviewing and preparing the NCR and Observation Report (AFC.01.07) (if any) and sending to CB/VVB.

Witnessing assessment

The selection of audit to witness is specified in the corresponding annex.

The corrective action and accreditation decision

CB/VVB has 2 months for taking the effective corrective action (if any).

The assessor(s), technical expert(s) (if necessary) check and confirm the effective of the corrective action, recommend the new accreditation scopes (AFC 01/12).

The review is conducted by a person who is competence and independent from assessment team, independent from CB/VVB.

The accreditation decision and schedule are approved by BoA director, published in BoA website and sent to CB/VVB.

In case of ineligibility for extending accreditation, the admin staff will notify the CB/VVB in writing of decision including the reason for not extending accreditation.

**5.12 TRANSITION TO NEW VERSION OF ACCREDITATION STANDARDS**

In order to be assessed against new version of accreditation standards, CB/VVB shall send the application, checklist and relevant evidences.

Transition assessment to new version of

mới có thể được kết hợp với đánh giá giám sát hoặc đánh giá lại hoặc đánh giá mở rộng. Trong trường hợp này, việc đánh giá chuyển đổi tiêu chuẩn không làm phát sinh ngày công.

### **5.13 ĐÁNH GIÁ CHUYỂN ĐỔI TIÊU CHUẨN CHỨNG NHẬN**

Để đăng ký công nhận chuyển đổi sang tiêu chuẩn chứng nhận phiên bản mới, CB/VVB cần gửi đơn, so sánh tiêu chuẩn cũ, tiêu chuẩn mới và những hành động mà CB/VVB đã tiến hành để đáp ứng tiêu chuẩn mới. Đánh giá chuyển đổi tiêu chuẩn có thể được kết hợp với đánh giá giám sát hoặc đánh giá lại hoặc đánh giá mở rộng. Trong trường hợp này, việc đánh giá chuyển đổi tiêu chuẩn không làm phát sinh ngày công.

### **5.14 ĐÌNH CHỈ, HUỖY BỎ, THU HẸP PHẠM VI CÔNG NHẬN**

Những trường hợp sau đây được xem xét để đình chỉ hoặc huỷ bỏ công nhận:

- CB/VVB không đáp ứng các yêu cầu về công nhận;
- Hành động khắc phục không có hiệu quả hoặc hành động khắc phục không được thực hiện trong thời gian thích hợp như đã thống nhất với BoA;
- Sử dụng chứng chỉ công nhận hoặc dấu công nhận sai mục đích;
- Có những phàn nàn, khiếu nại nghiêm trọng từ phía các bên liên quan và BoA thấy rằng hệ thống quản lý của CB/VVB không được duy trì;
- CB/VVB không thực hiện các nghĩa vụ tài chính với BoA;
- CB/VVB không trung thực trong các hoạt động;
- Và các lý do khác mà BoA thấy không thể duy trì công nhận.

Trong những trường hợp này, sau khi trao đổi với CB/VVB, Giám đốc BoA sẽ ra quyết định đình chỉ hiệu lực công nhận. Quyết định này được gửi đến CB/VVB và công bố trên website của BoA. Thời gian đình chỉ công nhận không quá 6 tháng.

Nếu hết thời hạn đình chỉ công nhận mà CB/VVB vẫn chưa có các biện pháp thích hợp để duy trì công nhận thì giám đốc BoA sẽ ra quyết định huỷ bỏ hiệu lực công nhận. Quyết định này được gửi đến CB/VVB và công bố trên website của BoA.

Thông tin về việc đình chỉ, huỷ bỏ công nhận được thông báo cho Ban Thư ký Diễn đàn Công nhận Thế giới (IAF).

accreditation standards can be conducted in integration with surveillance, renewal or extension assessment. In this case the assessment does not require additional mandays.

### **5.13 TRANSITION TO NEW VERSION OF CERTIFICATION STANDARDS**

In order to be assessed against new version of certification standards, CB/VVB is required to submit an application that includes comparison between the old and new versions, the actions undertaken by CB/VVB to align with the updated standards. Transition assessments can be intergrated with surveillance, renewal or extended assessments. In this case, the transition assessment does not necessitate additional mandays.

### **5.14 SUSPENDING, WITHDRAWING OR REDUCING ACCREDITATION**

The following reasons can be considered for suspension or withdrawal:

- The CB/VVB has failed to meet accreditation criteria;
- Ineffective corrective actions or corrective actions were not taken within timeline specified by BoA;
- Improper use of the Certificate of Accreditation or accreditation mark;
- Existence of a serious complaint from concerned parties and BoA found that the CB/VVB management system has not been maintained;
- The CB/VVB does not implement the financial obligations with BoA;
- The CB/VVB does not honest in operating;
- Other reasons deemed appropriate by BoA.

In these cases, after discussion with the CB/VVB, BoA director will decide to suspend accreditation. This decision will be sent to CB/VVB and published on the website of BoA. The suspension period is not more than 6 months.

If after suspension period, the CB/VVB still did not have appropriate measures to maintain the accreditation, BoA director will decide to withdraw the accreditation. This decision will be sent to CB/VVB and published on the website of BoA.

The information regarding suspension or withdrawal will be notified to IAF Secretariat.

Nếu bị huỷ bỏ công nhận CB/VVB chỉ có thể tiếp tục đăng ký công nhận sau 6 tháng kể từ ngày chứng chỉ công nhận bị huỷ bỏ.

Phạm vi công nhận cũng có thể bị thay đổi nếu trong quá trình đánh giá giám sát hoặc đánh giá lại đoàn đánh giá nhận thấy CB/VVB không đủ năng lực để thực hiện một phạm vi nào đấy.

Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm đề xuất phạm vi công nhận mới. Sau khi hồ sơ thay đổi phạm vi công nhận được thẩm xét, nhân viên Văn thư có trách nhiệm chuẩn bị quyết định và phụ lục công nhận mới trình giám đốc BoA phê duyệt.

Quyết định và phụ lục công nhận mới này thay thế cho quyết định và phụ lục công nhận trước đó và được công bố công khai trên website của Văn phòng Công nhận Chất lượng.

### 5.15 THU THẬP THÔNG TIN

Theo quy định của Diễn đàn Công nhận thế giới (IAF MD 12, 15, 23), hàng năm Văn phòng Công nhận Chất lượng thu thập thông tin về hoạt động của tổ chức chứng nhận để hoạch định cho việc đánh giá công nhận.

Quý I hàng năm, phụ trách khách hàng của Văn phòng gửi Phiếu thu thập thông tin (AFC 01/13) đến các tổ chức chứng nhận để thu thập các thông tin về:

- Chứng nhận đa quốc gia;
- Chỉ số hoạt động chứng nhận;
- Kiểm soát hoạt động của tổ chức đại diện.

Thông tin này được lưu giữ trong thư mục thông tin của từng CB/VVB, dùng làm cơ sở để hoạch định hoạt động công nhận và báo cáo cho các bên liên quan nếu được yêu cầu.

## 6 HỒ SƠ

Nhân viên quản lý hồ sơ có trách nhiệm lưu giữ tất cả các hồ sơ có liên quan đến quá trình công nhận trong các file theo từng CB/VVB.

Hồ sơ công nhận CB/VVB là các thông tin cần bảo mật. BoA không cung cấp các thông tin này cho bên thứ 3 nếu chưa được sự đồng ý của CB/VVB.

Cách thức lưu giữ, quản lý hồ sơ như được qui định tại AP.05

## 7 CÁC BIỂU MẪU LIÊN QUAN

Đơn đăng ký công nhận: AFC 01/01

In the case of accreditation withdrawal, the CB/VVB can only reapply for accreditation after 6 months from the date of withdrawal.

The accreditation scope can also be changed if in the surveillance or reaccreditation assessment, the assessment team realizes that CB/VVB is not enough competence to carry out any scope.

The assessment team leader has responsible for suggesting the new accreditation scope. After reviewing, the administration staff is responsible for preparing the new accreditation decision and schedule and submitting BoA director for approval.

This new accreditation decision and schedule replaces the previous accreditation decision and schedule and will be published on the website of BoA.

### 5.15 DATA COLLECTION

According to the mandatory documents of the International Accreditation Forum (IAF 12, 15, 23), annually BoA collects information related to the operation of CB's performance to make planning for the accreditation assessment.

In the first quarter each year, admin staff sends the data collection form (AFC 01/13) to CBs to seek for information on:

- Multi-national certification;
- Certification performance indicators;
- Control the activities of the entities operating on behalf of the CB/VVB.

This information is retained in the folder of each CB/VVB as a basis for planning accreditation activities and reporting to interested parties if required.

## 6 RECORDS

Record keeper is responsible for managing all the records related to accreditation in the file for each CB/VVB.

CB/VVB accreditation records are the confidentiality information. BoA do not disclose this information to the third party without written consent from the CB/VVB.

The manner of CB/VVB record management is regulated in AP.05

## 7 RELATED FORMS

Application form: AFC 01/01

Bản câu hỏi: AFC 01/02.	Checklist: AFC 01/02
Xem xét hợp đồng: AFC 01/03	Contract review: AFC 01/03
Hợp đồng theo mẫu: AF 11/04	Contract form AF 11/04
Thư mời: AF 12/01	Invitation letter: AF 12/01
Thông báo chương trình đánh giá: AFC 01/05	Assessment plan notification: AFC 01/05
Xác nhận chương trình đánh giá: AF 12/03	Confirmation form: AF 12/03
Quyết định thành lập đoàn đánh giá: AF 12/04	Decision of assignment of assessment team: AF 12/04
Danh sách tham dự: AF 14/01	Attendant list: AF 14/01
Ghi chép đánh giá: AFC 01/06	Assessment note: AFC 01/06
Báo cáo về những điểm không phù hợp và nhận xét: AFC01/07	NCR and observation report: AFC 01/07
Báo cáo chứng kiến: AFC 01/08	Witnessing report: AFC 01/08
Báo cáo đánh giá công nhận: AFC 01/09	Accreditation assessment report: AFC 01/09
Báo cáo Hành động khắc phục: AFC 01/10	Corrective action report: AFC01/10
Báo cáo thẩm xét: AFC 01/11	Review report: AFC 01/11
Quyết định công nhận: AF 16/01	Accreditation decision: AF 16/01
Phụ lục công nhận: AFC 01/12	Accreditation schedule: AFC 01/12
Thông báo Kết quả giám sát: AF 18/02	Notification of Conformity: AF 18/02
Thống kê thông tin về hoạt động của tổ chức chứng nhận AFC 01/13.	Data collection related to the CB operation AFC 01/13.