



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

THỦ TỤC YÊU CẦU XEM XÉT LẠI QUYẾT ĐỊNH CÔNG NHẬN *APPEALS PROCEDURES*

Mã số/Code: AP 02

Lần ban hành/Issued No: 3.00

Ngày ban hành/Date of issue: 02/01/2020

<p>1. Mục đích</p> <p>Thủ tục này để giải quyết một cách nhanh chóng, khách quan và đúng đắn khi có yêu cầu xem xét lại Quyết định công nhận bất lợi của Văn phòng CNCL của các tổ chức đánh giá sự phù hợp.</p>	<p>1. Objectives</p> <p>This procedure is intended to be dealt with request for review BoA's adverse recognition decision by conformity assessment organizations in a promptly, objectively and properly manners.</p>
<p>2. Phạm vi</p> <p>Các yêu cầu xem xét lại của Tổ chức ĐGSPH về quyết định công nhận bất lợi của Văn phòng CNCL liên quan đến tình trạng công nhận của tổ chức ĐGSPH.</p>	<p>2. Scope</p> <p>Requests for review of by organizations assessing the conformity concerning the Bureau of Accreditation's regarding the accreditation status of conformity assessment bodies.</p>
<p>3. Trách nhiệm</p>	<p>3. Responsibility</p>
<p>3.1 VPCNCL có trách nhiệm tiếp nhận, xem xét, đánh giá và ra quyết định về các yêu cầu xem xét lại</p>	<p>3.1 BoA is responsible for receiving, reviewing, evaluating and making decisions about reconsideration requests</p>
<ul style="list-style-type: none"> - VPCNCL phải ghi nhận đã nhận được yêu cầu xem xét lại và cung cấp cho bên yêu cầu xem xét lại báo cáo tiến trình và kết quả thực hiện. 	<ul style="list-style-type: none"> - BoA must acknowledge receipt of the request for appeal and provide the requesting party with a review of the progress report and performance results.
<ul style="list-style-type: none"> - VPCNCL có trách nhiệm thu thập và xác minh các thông tin cần thiết để xác nhận yêu cầu xem xét lại 	<ul style="list-style-type: none"> - BoA is responsible for collecting and verifying information needed to confirm appeal requests
<p>3.2 Yêu cầu xem xét lại sẽ do VPCNCL giải quyết. Những thành viên tham gia phải đảm bảo tính độc lập, khách quan, không có lợi ích liên quan trực tiếp đến vấn đề yêu cầu xem xét lại.</p>	<p>3.2 Requests for appeal will be handled by BoA. Participants must ensure independence, objectivity and have no direct interests related to the issue that requires appeal.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định giải quyết yêu cầu xem xét lại phải được đưa, xem xét, hoặc phê duyệt bởi cá nhân không tham gia vào hoạt động đang xem xét. 	<ul style="list-style-type: none"> - The decision to resolve an appeal request must be taken, reviewed, or approved by the individual who is not involved in the activity under review.
<ul style="list-style-type: none"> - Ban giải quyết khiếu nại thuộc Hội đồng công nhận sẽ giải quyết vụ việc khi tổ chức ĐGSPH không đồng ý với xử lý của VP CNCL về yêu cầu xem xét lại hoặc yêu cầu xem xét lại liên quan trực tiếp đến cá nhân Giám đốc VP CNCL . 	<ul style="list-style-type: none"> - The Appealing Settlement Board under the Accreditation Council will deal with the case when the conformity assessment bodies disagree with the decisions of BoA on appealing or cases directly linked to the Director of the BoA.

4. Thuật ngữ	4. Definition of terms
<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu xem xét lại: là yêu cầu của tổ chức ĐGSPH về việc xem xét lại quyết định công nhận bất lợi của VPCNCL liên quan đến tình trạng công nhận mong muốn của tổ chức ĐGSPH. 	<ul style="list-style-type: none"> - Appealing request: is the request of the conformity assessment body to review the BoA's adverse recognition decision regarding the desired accreditation status of the conformity assessment organization.
5. Nội dung	5. Content
5.1 Nguyên tắc	5.1 Principles
<ul style="list-style-type: none"> - 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. VPCNCL 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Requests for appeal will only be resolved 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 requests or requests without evidence.
<ul style="list-style-type: none"> - Các cá nhân liên quan đến yêu cầu xem xét lại không được xử lý/ giải quyết yêu cầu xem xét lại. 	<ul style="list-style-type: none"> - Individuals involved in an appeal request may not handle / resolve the appeal request.
5.2 Tiếp nhận yêu cầu xem xét lại	5.2 Receive appeal request
<ul style="list-style-type: none"> - Các yêu cầu xem xét lại phải được gửi tới Văn phòng CNCL bằng văn bản. 	<ul style="list-style-type: none"> - Requests for appeal must be sent to the BOA in writing.
<ul style="list-style-type: none"> - Khi tiếp nhận yêu cầu xem xét lại, trưởng phòng HCTH phải ghi nhận thông tin vào biểu mẫu “Theo dõi giải quyết yêu cầu xem xét lại”- AF 02/01. 	<ul style="list-style-type: none"> - Upon receiving the request for appeal, the Head of the administrative unit must file the record on the form "Tracking the settlement of appeal request" – AF 02/01.
5.3 Xử lý yêu cầu xem xét lại	5.3 Handling the appeal request
<ul style="list-style-type: none"> - Khi nhận được yêu cầu xem xét lại, trong 5 ngày làm việc, Văn phòng CNCL phải có thông báo bằng văn bản cho tổ chức có yêu cầu xem xét lại về việc tiếp nhận và thời gian dự kiến để giải quyết. 	<ul style="list-style-type: none"> - Upon receiving the request for appeal, within 5 working days, BoA must acknowledge in writing to the appeal requesting organization of the receipt and inform them the expected time to resolve.
<ul style="list-style-type: none"> - Tùy thuộc nội dung yêu cầu xem xét lại, Giám đốc VPCNCL thành lập Ban giải quyết Yêu cầu xem xét lại và chỉ định các thành viên của Ban giải quyết nghiên cứu bản chất, nguyên nhân của yêu cầu xem xét lại và đưa ra hướng xử lý. Giám đốc VPCNCL không trực tiếp tham gia vào việc xem xét lại. 	<ul style="list-style-type: none"> - Depending on the content of the request for appeal, the Director of BoA will establish an Appeal Settlement Board and appoints the members of the Board to study the nature and causes of the appeal request and provide directive guideline for handling the request. The director of BoA will not be directly involved in the appeal.

<ul style="list-style-type: none"> - Những thành viên tham gia giải quyết phải đảm bảo tính độc lập, khách quan và không có lợi ích liên quan trực tiếp đến vấn đề yêu cầu xem xét lại. 	<p>The member of the Board involved in the settlement of appeal request must ensure independence, objectivity and have no direct interests related to the issue that requires appeal.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - The members of the Appeals Settlement Board must complete the collection of information within 10 working days upon receiving the appeal request.
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - The members of the Board must determine the nature and related issues based on the records and information of accreditation activities related to the appeal request.
<ul style="list-style-type: none"> - 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 VPCNCL. 	<ul style="list-style-type: none"> - The members of the Board must deal fairly with the parties involved in the appeal request in accordance with the BoA's rules and procedures.
<ul style="list-style-type: none"> - Khi có yêu cầu từ các thành viên ban giải quyết Yêu cầu xem xét lại, 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 	<ul style="list-style-type: none"> - Upon request from Board's members, the BOA and related parties are obligated to provide information in a truthful and complete manner.
<ul style="list-style-type: none"> - Dựa trên ý kiến của thành viên Ban giải quyết Yêu cầu xem xét lại, Giám đốc VPCNCL đưa ra ý kiến kết luận. 	<ul style="list-style-type: none"> - Based on the opinions of the members of the Appeals Settlement Board, the director of BoA will provide the conclusions.
<ul style="list-style-type: none"> - Giám đốc VPCNCL 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). 	<ul style="list-style-type: none"> - The Director of BoA 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)
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - The duration from the receipt of the appeal request to the issuance of a notice of settlement of the request is within 30 working days.
<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp tổ chức ĐGSPH không thỏa mãn với việc giải quyết yêu cầu xem xét lại của Văn phòng Công nhận Chất lượng thì tổ chức ĐGSPH có thể gửi yêu cầu xem xét lại cho Hội đồng công nhận để yêu cầu xem xét lại quyết định xử lý của Văn phòng CNCL. 	<ul style="list-style-type: none"> - In case the Conformity Assessment Organization is not satisfied with the BoA's solutions for the appeal, the Conformity Assessment Organization may file an appeal request to the Accreditation Council for appealing the BoA's decision.

- Hội đồng công nhận sẽ chuyển yêu cầu xem xét lại cho Ban giải quyết khiếu nại do Hội đồng công nhận thành lập để xử lý	- The Accreditation Council will pass the appeal request to the Appeals Settlement Board for handling.
- Quyết định của Ban giải quyết khiếu nại, Hội đồng công nhận về Yêu cầu xem xét lại là quyết định cuối cùng mà Văn phòng CNCL và tổ chức ĐGSPH có yêu cầu xem xét lại phải chấp nhận.	- In this event, the decision of the Appeal Settlement Board of the Accreditation Council will be the final and BoA and Conformity Assessment Organizations must accept the final decision.
- Trưởng phòng Hành chính Tổng hợp có trách nhiệm ghi nhận và theo dõi việc giải quyết yêu cầu xem xét lại Biểu mẫu AF 02.01.	- The Head of Administration is responsible for recording and monitoring the resolution of appeal requests (Form AF 02.01).
6. Cải tiến	6. Improvement
- Các yêu cầu xem xét lại là cơ hội cải tiến cho Văn phòng CNCL	- Appeals requests are opportunities for improvement for the BoA
- Các yêu cầu xem xét lại nếu nguyên nhân là điều không phù hợp thì Giám đốc VPCNCL phân công thực hiện các hành động khắc phục/ phòng ngừa phù hợp, nếu cần và tuân thủ theo thủ tục Kiểm soát sự không phù hợp, khắc phục/ phòng ngừa” AP 10.	- Appeal requests if the cause is inappropriate, the Director of BoA shall decide appropriate corrective / preventive actions, if necessary, and follows the Procedure for Control of nonconformity and Corrective / Preventive Action procedure ”AP 10.
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
- AF 10/01 “Yêu cầu hành động khắc phục/ phòng ngừa”	- AF10/01 Corrective / preventive actions 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 must be reported in the earliest key personnel retreat and/or Accreditation Council meeting. Documents related to Appeal request, monitoring, handling and decisions for requests must be archived in the appeal request directory.