



CHI CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NÔNG, LÂM SẢN VÀ THỦY SẢN THANH HOÁ
TRUNG TÂM KIỂM NGHIỆM VÀ CHỨNG NHẬN
CHẤT LƯỢNG NÔNG, LÂM, THỦY SẢN THANH HOÁ
Địa chỉ: 17 Độc Ga, phường Phú Sơn, thành phố Thanh Hóa, tỉnh Thanh hóa
Điện thoại: 02373.942.972

QUY ĐỊNH CHUNG VỀ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ

Mã hiệu : QĐ.06

Lần ban hành : 03

Ngày ban hành : 25/5/2022

Thanh hóa, năm 2022

	Người soạn thảo	Người soát xét	Người phê duyệt
Họ và tên	Lê Huy Quỳnh	Nguyễn Khánh Toàn	Trịnh Khắc Vịnh
Chức vụ	Trưởng phòng CNCL	P.Giám đốc	Giám đốc
Ký tên			

DANH SÁCH PHÂN PHỐI

TT	Nơi nhận	Ký nhận
1	Giám đốc Trung tâm	
2	Phó giám đốc	
3	Phòng Chứng nhận chất lượng	
4	Phòng HC-TH	

1. Mục đích và phạm vi

Tài liệu này quy định một số nguyên tắc cơ bản mà **Trung tâm** thực hiện trong quá trình đánh giá, chứng nhận các hệ thống quản lý ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001, HACCP, GMP, OSHAS 18001, SA 8000, ...

Tài liệu này được cung cấp cho các khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ chứng nhận hệ thống quản lý của **Trung tâm**

2. Định nghĩa, từ viết tắt:

2.1 Khách hàng: Tổ chức đề nghị **Trung tâm** chứng nhận HTQL;

2.2 Chứng nhận: Sự xác nhận của **Trung tâm** đối với HTQL của khách hàng phù hợp với tiêu chuẩn tương ứng;

2.3 Đánh giá tài liệu: Đánh giá ban đầu hệ thống tài liệu theo các yêu cầu của tiêu chuẩn tương ứng;

2.4 Đánh giá sơ bộ: Xem xét sự đầy đủ tài liệu của HTQL và sự sẵn sàng của khách hàng cho việc đánh giá chứng nhận;

2.5 Đánh giá chính thức: Đánh giá việc thực hiện và hiệu lực của HTQL

2.6 Tiêu chuẩn về hệ thống quản lý (HTQL): Các HTQL dựa trên các tiêu chuẩn quốc tế, các tiêu chuẩn quốc gia hoặc tiêu chuẩn hiệp hội được thừa nhận như: ISO 9001, ISO 14000, ISO 22000, HACCP, ...

2.7 Đoàn đánh giá: Một hay nhiều chuyên gia đánh giá tiến hành cuộc đánh giá được sự hỗ trợ, nếu cần thiết, của các chuyên gia kỹ thuật;

2.8 Chuyên gia đánh giá (CGDG): Người có năng lực để tiến hành một cuộc đánh giá;

2.9 Chuyên gia kỹ thuật (CGKT): Người cung cấp các kiến thức hay kinh nghiệm chuyên môn cụ thể cho đoàn đánh giá.

3. Chuẩn mực chứng nhận

3.1. **Trung tâm** đánh giá chứng nhận dựa trên các tiêu chuẩn quốc gia (TCVN), tiêu chuẩn quốc tế (ISO) hoặc tiêu chuẩn nước ngoài tùy thuộc yêu cầu của khách hàng đăng ký chứng nhận: ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001, HACCP, ISO 14001, OSHAS 18001, SA 8000 hoặc các tiêu chí do **Trung tâm** xây dựng và ban hành.

3.2. Khi có sự thay đổi hoặc bổ sung của các tiêu chuẩn hiện hành, **Trung tâm** thông báo cho khách hàng về những chuẩn mực chứng nhận mới; **Trung tâm** thẩm tra việc tuân thủ các yêu cầu chứng nhận mới của các khách hàng được chứng nhận.

3.3. Phạm vi chứng nhận HTQL chất lượng của **Trung tâm** phù hợp với quy định của Diễn đàn công nhận quốc tế IAF và được nêu trong phụ lục công nhận của tổ chức công nhận hiện tại.

Phạm vi chứng nhận mô tả phạm vi và giới hạn đánh giá (đa điểm, đơn vị tổ chức, hoạt động và quy trình cần đánh giá)/ Khi quy trình đánh giá chứng nhận lần đầu hoặc tái chứng nhận gồm nhiều hơn 1 cuộc đánh giá (ví dụ: nhiều địa điểm) phạm vi của một cuộc đánh giá riêng rẽ không bao trùm toàn bộ phạm vi đánh giá chứng nhận, tổng số các cuộc đánh giá thì phù hợp với phạm vi trong tài liệu chứng nhận.

4. Nguyên tắc hoạt động của **Trung tâm**

Đảm bảo sự nhất quán, khách quan, công bằng, không thiên vị, công khai trong hoạt động đánh giá chứng nhận và bảo mật các thông tin của khách hàng.

5. Lưu đồ, quá trình chứng nhận hệ thống quản lý



Bước 1: Tiếp xúc ban đầu để trao đổi thông tin: Nhân viên Tổ chăm sóc khách hàng tiếp xúc với khách hàng nhằm thu thập các thông tin cần thiết. Đề nghị khách hàng hoàn thiện Đăng ký chứng nhận và Hợp đồng chứng nhận.

Bước 2: Khách hàng nộp bản Đăng ký chứng nhận sản phẩm cho **Trung tâm** kèm các tài liệu liên quan. Nếu cần **Trung tâm** có thể tổ chức khảo sát tại cơ sở để có những hiểu biết cơ bản về hoạt động điều hành sản xuất, trang thiết bị và sản phẩm của khách hàng.

Bước 3: Phòng Chứng nhận liên hệ với khách hàng hoàn thiện các thủ tục chứng nhận hệ thống

Bước 4: Chuyên gia đánh giá của **Trung tâm** sẽ tiến hành đánh giá sơ bộ hệ thống hồ sơ tài liệu của khách hàng và đánh giá các tiêu chí để khẳng định khách hàng đã đủ điều kiện và sẵn sàng cho đánh giá chứng nhận chính thức. Hoạt động đánh giá sơ bộ có thể được thực hiện tại **Trung tâm** hoặc tại địa điểm sản xuất của khách hàng.

Bước 5: **Trung tâm** sẽ tiến hành đánh giá chính thức hệ thống quản lý chất lượng tại địa điểm sản xuất kinh doanh của khách hàng.

Bước 6: Thẩm xét hồ sơ đánh giá, bao gồm xem xét tính đầy đủ, đúng quy định của hồ sơ đánh giá, xem xét việc khắc phục các điểm không phù hợp (nếu có) và thực hiện các thẩm tra kỹ thuật chuyên sâu nếu cần thiết.

Bước 7: Nếu kết quả thẩm xét hồ sơ đánh giá phù hợp với chuẩn mực chứng nhận và các quy định, khách hàng sẽ được **Trung tâm** cấp chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn ISO và cấp dấu hợp chuẩn của **Trung tâm**.

Bước 8: Duy trì chứng nhận: **Trung tâm** sẽ tiến hành đánh giá giám sát định kỳ hằng năm. Đánh giá giám sát nhằm đảm bảo khách hàng duy trì hiệu lực của hệ thống quản lý.

Bước 9: Theo thông lệ quốc tế và của Bộ Khoa học và Công nghệ, Chứng chỉ chứng nhận có giá trị 03 năm, sau 03 năm **Trung tâm** sẽ tiến hành đánh giá tái chứng nhận lại, để cấp Giấy chứng nhận mới cho chu kỳ mới của hệ thống quản lý chất lượng.

Ghi chú: Diễn giải chi tiết các bước thực hiện tại Phụ lục 1 của Quy định này.

6. Trách nhiệm của khách hàng

6.1 Tạo điều kiện để Chuyên gia đánh giá của **Trung tâm** tiếp cận tất cả các điểm được đánh giá trong điều kiện làm việc bình thường và cung cấp những thông tin cần thiết cho **Trung tâm** để hoàn thiện quá trình đánh giá; tạo điều kiện cho việc hiện diện của các quan sát viên (ví dụ: chuyên gia đánh giá công nhận, chuyên gia đánh giá tập sự)

6.2 Bố trí người dẫn đường thông thạo địa hình và am hiểu những quy định về an toàn lao động của khách hàng cho đoàn đánh giá;

6.3 Cử người đại diện cho lãnh đạo chịu trách nhiệm liên lạc với **Trung tâm**;

6.4 Sử dụng Logo, dấu hiệu chứng nhận của **Trung tâm** theo đúng Quy định về sử dụng dấu hiệu chứng nhận QĐ.03 và cam kết không gây bất kỳ sự sai lạc nào về chứng chỉ; Khi thay đổi phạm vi hệ thống, mọi vật liệu quảng cáo đều thay đổi theo;

6.5 Không sử dụng chứng chỉ cho các hoạt động ngoài phạm vi chứng nhận và không sử dụng chứng chỉ trong các hoạt động mang tiếng xấu cho **Trung tâm**;

6.6 Thực hiện đầy đủ các quy định của **Trung tâm**, đặc biệt về việc duy trì hệ thống, chấp nhận điều kiện đình chỉ hoặc thu hồi chứng chỉ của **Trung tâm**;

6.7 Thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong hợp đồng đã ký với **Trung tâm**.

6.8. Không sử dụng hoặc cho phép người khác sử dụng toàn bộ hay một phần tài liệu chứng nhận theo cách gây hiểu nhầm, sai lệch.

7. Trách nhiệm của Trung tâm

7.1 Thực hiện việc đánh giá, chứng nhận theo đúng yêu cầu của tiêu chuẩn quốc tế về yêu cầu năng lực đối với tổ chức chứng nhận hệ thống quản lý ISO/IEC 17021 và ISO/TS 22003;

7.2 Xây dựng và thông báo trên website <http://thanhhoaquatestcert.gov.vn> (01 tháng cập nhật 1 lần) danh mục các sản phẩm của tổ chức được **Trung tâm** chứng nhận;

7.3 Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng ngoài những thông tin đã công bố ở phần 7.2 và 10.3; thông báo trước cho khách hàng về các thông tin **Trung tâm** dự định sẽ công khai.

7.4 Thông báo cho khách hàng những ý kiến phản hồi mà **Trung tâm** nhận được liên quan đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ của khách hàng;

7.5 Tuân thủ các nội quy, quy định của khách hàng tại điểm đánh giá;

7.6 Thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong hợp đồng đã ký với khách hàng; chịu trách nhiệm và nắm quyền đối với các quyết định liên quan đến chứng nhận, bao gồm việc cấp, duy trì, tái chứng nhận, mở rộng, thu hẹp, đình chỉ và thu hồi chứng nhận.

7.7 Đảm bảo sự độc lập khách quan, không thiên vị và công khai

Thông qua chính sách sử dụng CGĐG của mình. Thành viên trong đoàn đánh giá phải:

- Không có mối quan hệ về tài chính với khách hàng;
- Không có mối quan hệ gia đình với các lãnh đạo chủ chốt của khách hàng;
- Không tư vấn sản phẩm cho khách hàng.

+ Thông qua hoạt động của Hội đồng chứng nhận. Các thành viên trong Hội đồng phải đảm bảo:

- Đại diện được lợi ích cho tất cả các bên;
- Không chịu các áp lực về tài chính; công việc; tình cảm trong các quyết định của mình;
- Am hiểu luật pháp.

+ Thông qua hoạt động của các phòng thử nghiệm cam kết độc lập, bảo mật, khách quan;

+ Cung cấp cho khách hàng các thông tin về chuẩn mực chứng nhận, quy định về đánh giá và chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn, thủ tục cấp, duy trì, đình chỉ hoặc thu hồi chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn phù hợp tiêu chuẩn và các quy định về sử dụng logo chứng nhận, phí đánh giá chứng nhận.

+ Lập [danh mục](#) các tổ chức, cá nhân có liên quan tới hoạt động đánh giá chứng nhận của **Trung tâm** tiềm ẩn những mối nguy dẫn đến sự không công bằng và biện pháp phòng ngừa nhằm đảm bảo tính công bằng trong hoạt động đánh giá của **Trung tâm**;

+ Tạo điều kiện thuận lợi để khách hàng của **Trung tâm** có điều kiện tham gia quyết định lựa chọn thành phần đoàn đánh giá nếu KH nhận thấy tiềm ẩn sự không công bằng trong hoạt động đánh giá chứng nhận của **Trung tâm** bởi thành phần đoàn đánh giá.

+ Xây dựng cơ chế giám sát trong quá trình đánh giá nhằm đảm bảo tính công bằng, **Trung tâm** kiên quyết không sử dụng chuyên gia đánh giá không khai báo rõ ràng quan hệ của mình với khách hàng.

7.8. **Trung tâm** cam kết chỉ đánh giá, thẩm xét, quyết định và giám sát ở những vấn đề liên quan cụ thể đến phạm vi khách hàng đăng ký chứng nhận.

8. Hiệu lực của chứng nhận

8.1. **Trung tâm** cấp chứng chỉ phù hợp tiêu chuẩn cho HTQL của khách hàng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn mà khách hàng đăng ký chứng nhận.

8.2. Hiệu lực cho tất cả các chứng chỉ là 3 năm kể từ ngày cấp. Trong thời gian chứng chỉ có hiệu lực, **Trung tâm** tiến hành đánh giá giám sát (từng phần hoặc toàn bộ) HTQL đã được chứng nhận để đảm bảo hệ thống luôn được duy trì phù hợp với tiêu chuẩn tương ứng. Chu kỳ đánh giá giám sát phụ thuộc vào thỏa thuận giữa **Trung tâm** với khách hàng, nhưng không ít hơn 12 tháng/lần với HTQL theo tiêu chuẩn ISO 9001; OSHAS 18001; ISO 14001, ISO 22000:2005; HACCP; GAP; GMP, ...

9. Duy trì việc chứng nhận

9.1 Giám sát định kỳ HTQL

- Khách hàng được chứng nhận phải duy trì việc thực hiện HTQL và duy trì việc chứng nhận trong suốt thời gian hiệu lực của chứng chỉ, tần suất giám sát không ít hơn 12 tháng/lần.

- Trong thời gian hiệu lực của chứng chỉ, khách hàng phải tuân thủ đầy đủ các quy định về đánh giá giám sát định kỳ của **Trung tâm**. Sau mỗi đợt giám sát, HTQL của khách hàng sẽ được chấp nhận duy trì nếu HTQL đáp ứng các yêu cầu đã nêu.

9.2 Giám sát đột xuất, mở rộng, thu hẹp phạm vi HTQL:

- Trong thời gian hiệu lực của chứng chỉ, nếu khách hàng được chứng nhận có những thay đổi lớn về: tình trạng pháp lý, thương mại, tổ chức hoặc quyền sở hữu; địa điểm; cơ cấu tổ chức và quản lý; đại diện lãnh đạo; mở rộng/thu hẹp khu vực hoạt động, sản phẩm/dịch vụ; số lượng nhân viên (trên 30 %); các thay đổi chính đối với HTQL và các quy trình; các nguồn lực có tác động quan trọng đến HTQL và cập nhật tiêu chuẩn thì phải thông báo kịp thời bằng văn bản cho **Trung tâm** để **Trung tâm** tiến hành đánh giá mở rộng/thu hẹp phạm vi chứng nhận.

- Tùy mức độ thay đổi về HTQL, **Trung tâm** sẽ thỏa thuận với khách hàng về việc tiến hành đánh giá giám sát mở rộng/ thu hẹp. Phạm vi được mở rộng, thu hẹp phải được xem xét và khẳng định phù hợp với tiêu chuẩn Khách hàng đề nghị.

Mọi chi phí phát sinh liên quan đến việc đánh giá mở rộng/ thu hẹp/đột xuất sẽ do khách hàng chi trả.

- Cuộc đánh giá đột xuất được tiến hành khi: Có sự phản ánh, khiếu nại của khách hàng hoặc các bên liên quan đến lĩnh vực hoạt động HTQL đã được chứng nhận; hoặc khi **Trung tâm** có quyết định khôi phục hiệu lực chứng nhận của khách hàng đã bị đình chỉ trước đó; hoặc theo yêu cầu của các bên có thẩm quyền. Trong trường hợp này,

a) **Trung tâm** sẽ mô tả và báo trước cho khách hàng chứng nhận các điều kiện tiến hành các cuộc đánh giá đột xuất, và

b) **Trung tâm** sẽ quan tâm thêm trong việc phân công nhóm đánh giá do không có cơ hội cho khách hàng thay đổi thành viên nhóm đánh giá.

10. Đình chỉ/ thu hồi chứng chỉ

10.1 Đình chỉ hiệu lực chứng chỉ:

- Đình chỉ sử dụng chứng chỉ là việc **Trung tâm** ra Quyết định đình chỉ có thời hạn việc sử dụng chứng chỉ của Khách hàng được chứng nhận;

- Hiệu lực của chứng chỉ bị đình chỉ trong các trường hợp sau:

+ Hệ thống quản lý được chứng nhận của khách hàng không thỏa mãn một cách liên tục hoặc nghiêm trọng các yêu cầu chứng nhận, bao gồm cả các yêu cầu về hiệu lực của hệ thống quản lý,

+ Khách hàng được chứng nhận tự nguyện đình chỉ

+ Khách hàng sử dụng chứng chỉ hoặc logo của **Trung tâm** trái với quy định

+ Khách hàng không bố trí đánh giá giám sát định kỳ như đã thỏa thuận;

+ Khách hàng không thực hiện khắc phục các điểm không phù hợp đã được phát hiện theo quy định

+ Khách hàng không trả đầy đủ phí chứng nhận theo thỏa thuận

10.2 Hủy bỏ/Thu hồi chứng chỉ

- Hủy bỏ/thu hồi chứng chỉ là việc **Trung tâm** ra quyết định hủy bỏ/thu hồi chứng chỉ đã cấp cho khách hàng và chấm dứt hiệu lực của chứng nhận.

- Việc hủy bỏ/thu hồi chứng chỉ được thực hiện trong các trường hợp sau:

+ HTQL của khách hàng không đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn;

+ HTQL của khách hàng không duy trì hiệu lực (không có HĐKP đúng thời hạn sau khi đã bị đình chỉ hiệu lực chứng chỉ);

+ Có khiếu nại nghiêm trọng từ cá nhân, tổ chức sử dụng sản phẩm/dịch vụ của khách hàng (không tuân thủ các yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền liên quan)

Trong quá trình đánh giá giám sát, nếu HTQL không được duy trì hoặc không đáp ứng được các yêu cầu của tiêu chuẩn thì chứng chỉ có thể bị đình chỉ hiệu lực trong thời gian tối đa 60 ngày cho đến khi **Trung tâm** nhận được các hành động khắc phục phù hợp. Nếu trong thời gian 60 ngày khách hàng không có các hành động khắc phục phù hợp thì chứng chỉ sẽ bị hủy bỏ hiệu lực và thu hồi vĩnh viễn.

10.3 Việc đình chỉ và thu hồi chứng chỉ sẽ được **Trung tâm** thông báo lên website của Công ty: <http://thanhhoaquatestcert.gov.vn> và **Trung tâm** sẽ thực hiện các biện pháp thích hợp khác.

Theo yêu cầu của bên bắt kỳ, **Trung tâm** sẽ tuyên bố chính xác về tình trạng chứng nhận hệ thống quản lý của khách hàng là đang bị đình chỉ, thu hồi hoặc thu hẹp phạm vi.

11. Tái chứng nhận

- Sau 03 năm, hiệu lực của chứng chỉ hết hạn, **Trung tâm** thỏa thuận với khách hàng hợp đồng tái đánh giá chứng nhận và tiến hành đánh giá chứng nhận (có thể bỏ qua giai đoạn đánh giá sơ bộ nếu HTQL không có thay đổi đáng kể, các bước tiến hành như đánh giá chứng nhận lần đầu).

- Cuộc đánh giá chứng nhận lại thông thường được thực hiện vào ngày đánh giá chứng nhận của lần chứng nhận trước và trước 1 tháng so với ngày hết hiệu lực của chứng chỉ.

Cuộc đánh giá chứng nhận lại phải xem xét việc vận hành HTQL tại thời điểm chứng nhận, bao gồm việc xem xét các báo cáo của cuộc đánh giá giám sát trước: tính hiệu lực của toàn bộ hệ thống, kể cả các thay đổi nội bộ và bên ngoài cũng như khả năng áp dụng đối với phạm vi chứng nhận; việc vận hành HTQL đã được chứng nhận để đạt được chính sách và mục tiêu của tổ chức.

- **Trung tâm** đưa ra quyết định về việc cấp mới chứng nhận dựa trên các kết quả đánh giá chứng nhận lại cũng như các kết quả xem xét hệ thống trong quá trình chứng nhận và các khiếu nại từ phía người sử dụng chứng nhận.

12. Bồi thường trách nhiệm và khiếu nại

12.1 Nếu trong quá trình đánh giá chứng nhận, khách hàng được chứng nhận đưa ra bằng chứng về việc **Trung tâm** gây ra thiệt hại cho khách hàng và đề nghị bồi thường, **Trung tâm** sẽ xem xét bồi thường cho thiệt hại đó, giá trị bồi thường sẽ được **Trung tâm** thỏa thuận chi tiết với khách hàng. Trong trường hợp hai bên không thỏa thuận được với nhau về giá trị bồi thường thì đưa ra trọng tài kinh tế giải quyết;

12.2 Khách hàng có thể khiếu nại các hoạt động liên quan đến quá trình đánh giá, chứng nhận của **Trung tâm**. **Trung tâm** sẽ xem xét, giải quyết khiếu nại của Khách hàng. Nếu khách hàng không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại của **Trung tâm** thì khách hàng có quyền yêu cầu giải quyết theo quy định của pháp luật;

12.3 Không bên nào phải chịu trách nhiệm bồi hoàn cho nhau nếu có những yếu tố khách quan xảy ra nằm ngoài tầm kiểm soát của hai bên nhưng phải thông báo cho nhau về các sự kiện này bằng fax, hay thư tín trong vòng 5 ngày kể từ ngày diễn ra.

13. Các khoản chi phí

13.1. Các khoản chi phí cho hoạt động đánh giá, chứng nhận HTQL được xác định trong Hợp đồng. Khách hàng không phải trả bất kì khoản chi phí nào khác cho **Trung tâm** trừ chi phí cho đánh giá bổ sung được quy định tại điểm 13.2 mục này;

13.2. Khi cần phải thẩm tra hành động khắc phục của khách hàng tại điểm được đánh giá, các chi phí đi lại, lưu trú cho chuyên gia đánh giá của **Trung tâm** do khách hàng chi trả;

13.3 Khi đánh giá đột xuất, mở rộng, thu hẹp phạm vi chứng nhận, các chi phí phát sinh sẽ do khách hàng chi trả.

13.4 **Trung tâm** phát hành hóa đơn tài chính cho toàn bộ chi phí đánh giá, chứng nhận của **Trung tâm**. Việc chậm thanh toán sau 30 ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn, bên Khách hàng phải chịu lãi suất 1,5% trên tháng cho phần giá trị cần phải thanh toán;

13.5 **Trung tâm** ra quyết định đình chỉ chứng chỉ đối với Khách hàng không thanh toán chi phí đánh giá, chứng nhận sau 90 ngày kể từ ngày **Trung tâm** phát hành hóa đơn. Việc khôi phục chứng chỉ sẽ được thực hiện sau khi Khách hàng thanh toán chi phí đánh giá chứng nhận.

14. Hồ sơ lưu trữ

TT	Hồ sơ	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Quyết định cấp chứng chỉ	BM.01.QĐ.05	PCN	6 năm
2	Quyết định đình chỉ hiệu lực chứng chỉ	BM.02.QĐ.05	PCN	6 năm
3	Quyết định hủy bỏ hiệu lực chứng chỉ	BM.03.QĐ.05	PCN	6 năm
3	Mẫu chứng chỉ HTQL	BM.04.QĐ.05	PCN	6 năm

PHỤ LỤC: QUY TRÌNH CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ

BƯỚC 1: TIẾP XÚC BAN ĐẦU

- Khi nhận được nhu cầu chứng nhận của khách hàng, Nhân viên phòng Hành chính-tổng hợp tiếp xúc với khách hàng nhằm thu thập các thông tin cần thiết, trường hợp cần thiết Nhân viên **Hành chính-tổng hợp** trực tiếp xuống địa điểm sản xuất kinh doanh của khách hàng để khảo sát sơ bộ, trao đổi cách thức triển khai.

- Sau khi khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ, Nhân viên Phòng **Hành chính-tổng hợp** đề nghị khách hàng hoàn thiện Đăng ký chứng nhận và các tài liệu cần thiết theo yêu cầu trong Đăng ký chứng nhận để gửi tới Phòng Chứng nhận.

BƯỚC 2: TIẾP NHẬN ĐĂNG KÝ CHỨNG NHẬN

Sau khi ký kết hợp đồng chứng nhận (kể cả chứng nhận mở rộng, chuyển đổi, nâng cấp, đánh giá lại) với khách hàng, khách hàng hoặc nhân viên **Hành chính-tổng hợp** chuyển bản Đăng ký chứng nhận của khách hàng cho PCN.

Hình thức gửi đăng ký có thể lựa chọn một trong hai hình thức sau:

- Gửi bản chính qua đường bưu điện hoặc bản fax (Giấy đăng ký phải có chữ ký xác nhận của người đại diện của khách hàng) **hoặc**

- Gửi Giấy đăng ký qua email (đính kèm bản word, không cần ký xác nhận)

BƯỚC 3: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

b) Lên kế hoạch đánh giá:

+ Không quá 02 ngày làm việc kể từ khi nhận đầy đủ hồ sơ đăng ký hợp lệ nhân viên PCN thực hiện phải gửi hồ sơ, theo dõi, đôn đốc Trưởng đoàn gửi thông báo kế hoạch đánh giá chính thức tới khách hàng.

+ Không quá 02 ngày làm việc kể từ khi nhận được hồ sơ đăng ký chứng nhận của khách hàng do PCN gửi, Trưởng đoàn đánh giá phải Lập kế hoạch đánh giá gửi cho khách hàng thông qua email hoặc gửi qua đường bưu điện và sau đó gọi điện để xác nhận lịch đánh giá với khách hàng, đồng thời thông báo và hướng dẫn khách hàng về việc có 02 ngày làm việc để phản hồi về kế hoạch đánh giá theo phần **“Phản hồi của khách hàng về kế hoạch”** trong Kế hoạch đánh giá để phản hồi lại **Trung tâm**.

+ Căn cứ vào ý kiến phản hồi của khách hàng, Trưởng đoàn đánh giá có thể điều chỉnh hay không điều chỉnh nội dung Kế hoạch đánh giá. Sau đó cập nhật lịch đánh giá để các bộ phận liên quan phối hợp thực hiện.

BƯỚC 4: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ SƠ BỘ

4.1. Giai đoạn 1 - Đánh giá sơ bộ

Tùy thuộc vào lĩnh vực sản xuất và phạm vi đăng ký chứng nhận và Chương trình đánh giá đã thiết lập thì việc hoạch định đánh giá sơ bộ có thể được yêu cầu tiến hành tại địa điểm sản xuất kinh doanh của khách hàng (khi đó phải lập kế hoạch gửi cho khách hàng) hoặc tại Văn phòng **Trung tâm** (trường hợp đánh giá tại **Trung tâm** thì không cần lập kế hoạch đánh giá).

Đánh giá sơ bộ được thực hiện nhằm đánh giá hệ thống quản lý chất lượng của khách hàng đã sẵn sàng cho cuộc đánh giá chính thức (chứng nhận) hay chưa.

BƯỚC 5: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CHÍNH THỨC

5.1. Hợp khai mạc: Đối với cuộc hợp mở đầu Chuyên gia tuân thủ Hướng dẫn tiến hành các Cuộc họp

- Trước và trong thời điểm hợp khai mạc chuyên gia được phân công có trách nhiệm chuyên Danh sách tham dự theo cho khách hàng ký xác nhận để lấy thông tin về đại diện của khách hàng.

5.2. Tiến hành đánh giá:

Mục đích của cuộc đánh giá chứng nhận là xem xét, đánh giá việc thi hành, tính hiệu lực của hệ thống quản lý của khách hàng; bao gồm ít nhất các yếu tố sau đây:

- a) Thông tin và bằng chứng về sự phù hợp đối với tất cả các yêu cầu trong việc áp dụng tiêu chuẩn hệ thống quản lý và các tài liệu có tính quy chuẩn khác;
- b) Tiến hành việc giám sát, đo lường các mục tiêu chất lượng chính;
- c) Việc tuân thủ hệ thống quản lý và các yếu tố luật định của khách hàng;
- d) Trách nhiệm của lãnh đạo đối với các chính sách chất lượng của tổ chức;
- e) Hiệu lực của các cuộc đánh giá nội bộ;
- f) Có bằng chứng về việc xem xét hệ thống quản lý của lãnh đạo
- g) Có bằng chứng khách quan về tính hiệu lực của việc thực hiện các quy trình.

Trưởng đoàn đánh giá xác định mối tương quan giữa các yêu cầu tiêu chuẩn với cơ cấu tổ chức của khách hàng. Việc đánh giá có thể thông qua phỏng vấn/quan sát nhân viên ở tất cả các cấp của tổ chức.

Chuyên gia đánh giá ghi lại các điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình đánh giá; Tổng hợp tại cuộc trao đổi nội bộ đoàn đánh giá và *đưa ra kết quả đánh giá trong báo cáo đánh giá gồm các phát hiện không phù hợp và các khuyến cáo; Những điểm không phù hợp phải được đem ra thảo luận với khách hàng nhằm đảm bảo sự chính xác của các bằng chứng và điểm không phù hợp được khách hàng thấu hiểu.*

Phát hiện đánh giá được chia thành 4 loại: Phù hợp; khuyến cáo (Ob); không phù hợp nhẹ (**minor** NC) và không phù hợp nặng (**major** NC), Nghiêm trọng (Critical - **Cr-NC**) Với mỗi loại được nhận diện và áp dụng chế tài theo Quy định

Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm tập hợp đủ 01 bộ hồ sơ đánh giá **để chuyển cho khách hàng lưu giữ**, gồm:

1. Đăng ký chứng nhận
2. Kế hoạch đánh giá
3. Báo cáo đánh giá chứng nhận
4. Tổng hợp phát hiện đánh giá
5. Phiếu yêu cầu hành động khắc phục phòng ngừa (nếu có)

BƯỚC 6: THẨM XÉT HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ

6.1. Thẩm tra tính đầy đủ, phù hợp quy định của hồ sơ

Sau cuộc đánh giá, PCN có trách nhiệm liên hệ khách hàng (qua email, điện thoại) để theo dõi, đôn đốc việc hoàn thiện các Hành động khắc phục (nếu có).

Việc thẩm tra hồ sơ đánh giá, chứng nhận bao gồm:

- Thẩm tra hồ sơ đánh giá có tuân thủ các quy định của **Trung tâm** hay không?
- Hồ sơ pháp lý, hồ sơ đăng ký chứng nhận của khách hàng;
- Thông tin về các yêu cầu chứng nhận và phạm vi chứng nhận do đoàn đánh giá cung cấp đã đầy đủ;

6.2. Thẩm tra hành động khắc phục

- Trong vòng 60 ngày kể từ khi cuộc đánh giá kết thúc, Khách hàng phải đưa ra và gửi hành động khắc phục cho những điểm không phù hợp tới phòng PCN. Sau 60 ngày, kể từ ngày đánh giá chứng nhận kết thúc mà HĐKP của khách hàng không được chấp nhận thì PCN có thể gia hạn thời hạn trên thêm 30 ngày. Sau thời hạn gia hạn mà HDKP vẫn chưa được chấp nhận thì kết quả đánh giá chứng nhận bị hủy bỏ.

BƯỚC 7: QUYẾT ĐỊNH CHỨNG NHẬN

7.1. Kiến nghị chứng nhận

Sau khi hoàn thiện việc thẩm tra theo các nội dung nêu ở Bước 05 Phòng chứng nhận tập hợp đầy đủ hồ sơ đánh giá, hồ sơ thẩm tra và thực hiện dự thảo các Quyết định chứng nhận/Chứng chỉ/Thông báo để trình Giám đốc phê duyệt.

7.2. Quyết định chứng nhận:

- Trường hợp cấp chứng chỉ cho khách hàng: Dự thảo quyết định cấp chứng chỉ và chứng chỉ để chuyển cho khách hàng xác nhận. Sau khi khách hàng xác nhận nội dung chứng chỉ, PCN soạn thảo quyết định cấp chứng chỉ và in chứng chỉ trình Giám đốc ký ban hành. Hiệu lực chứng chỉ là 3 năm.

- Trường hợp không cấp chứng chỉ cho khách hàng: PCN soạn thảo công văn Thông báo cho khách hàng về việc không cấp chứng chỉ và có nêu rõ lý do.

Thời hạn: Trong thời gian 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận Báo cáo thẩm xét hồ sơ chứng nhận, PCN phải hoàn thành việc trình ký Quyết định và chứng chỉ chứng nhận hoặc Thông báo không đạt cho khách hàng.

7.3. Tập hợp tài liệu chứng nhận để gửi khách hàng

Sau khi chứng chỉ được phê duyệt, Phòng chứng nhận có trách nhiệm tập hợp đủ các tài liệu chứng nhận sau để gửi khách hàng:

1. Quyết định cấp chứng chỉ;
2. Chứng chỉ chứng nhận;
3. Thông báo sử dụng dấu hiệu chứng nhận

Một bộ tài liệu chứng nhận (Quyết định và chứng chỉ) cũng phải được lưu giữ tại **Trung tâm** (có thể lưu giữ bản photo chứng chỉ)

7.4. Trả kết quả và cập nhật Danh sách khách hàng

- Sau khi trình ký chứng chỉ, Phòng chứng nhận chuyển Kết quả chứng nhận sang Phòng Hành chính – Tổng hợp để đóng dấu và làm các thủ tục thanh toán, chuyển kết quả đến khách hàng.

- PCN có trách nhiệm cập nhật thông tin khách hàng vào Danh sách theo dõi và chuyển thông tin cho Phòng Hành chính – Tổng hợp cập nhật (hàng tháng) trên trang web của **Trung tâm** với các nội dung: Tên khách hàng; phạm vi chứng nhận; số chứng nhận

BƯỚC 8: GIÁM SÁT DUY TRÌ CHỨNG NHẬN (ĐÌNH KỲ)

8.1. Theo dõi việc duy trì giám sát

- Đánh giá giám sát nhằm tìm kiếm bằng chứng sự phù hợp của hệ thống quản lý của khách với tiêu chuẩn tương ứng. Chu kỳ đánh giá giám sát phụ thuộc vào mỗi tiêu chuẩn nhưng không quá 12 tháng/lần.

8.2. Trì hoãn đánh giá giám sát

Trong trường hợp khách hàng đưa ra đề nghị trì hoãn đánh giá giám sát và kèm các bằng chứng chứng minh và đảm bảo hệ thống quản lý vẫn được đang được duy trì theo yêu cầu của Tiêu chuẩn thì **Trung tâm** sẽ xem xét đề nghị trì hoãn của khách hàng và trả lời bằng văn bản hoặc email tới khách hàng về việc chấp nhận trì hoãn không quá 60 ngày so với ngày quy định đánh giá giám sát.

8.3. Thủ tục đánh giá giám sát

- Trường đoàn đánh giá được chỉ định thực hiện việc tham khảo Chương trình đánh giá và Kế hoạch đánh giá lần trước để lên kế hoạch đánh giá giám sát. Đánh giá giám sát không có giai đoạn đánh giá sơ bộ, Chuyên gia đánh giá tiến hành đánh giá tại cơ sở, các bước tiến hành tương tự như đánh giá chứng nhận.

- Phạm vi đánh giá giám sát không nhất thiết đánh giá toàn bộ hệ thống mà có thể chỉ tập trung vào một số bộ phận, quy trình mà chuyên gia đánh giá trường đoàn nhận định cần tìm bằng chứng của sự phù hợp nhưng vẫn phải bao trùm đầy đủ các lĩnh vực theo phạm vi chứng nhận.

- Đánh giá giám sát bao gồm các nội dung: xem xét việc thực hiện các hành động khắc phục đối với lần đánh giá trước; xem xét những thay đổi liên quan đến khách hàng và hệ thống quản lý chất lượng của khách hàng; quá trình vận hành hệ thống, tính hiệu lực của hệ thống đối với việc đạt được các mục tiêu của khách hàng, việc sử dụng các dấu hiệu chứng nhận của **Trung tâm**,...

BƯỚC 9: ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN LẠI

- Đánh giá chứng nhận lại là cuộc đánh giá được tiến hành trước khi chứng chỉ chứng nhận hệ thống quản lý hết hiệu lực.

- Cuộc đánh giá chứng nhận lại được hoạch định và tiến hành để xem xét đánh giá sự đáp ứng liên tục tất cả các yêu cầu liên quan đến tiêu chuẩn và phải được tiến hành trước khi chứng chỉ hết hiệu lực ít nhất 01 tháng.

- Khi hoạt động chứng nhận lại được hoàn thành trước thời hạn của chứng nhận hiện thời thì ngày hết hạn của chứng nhận mới có thể dựa trên ngày hết hạn của chứng nhận hiện thời. Ngày cấp giấy chứng nhận mới phải đúng hoặc sau ngày quyết định chứng nhận lại.

- Sau khi hết hạn chứng nhận, tổ chức chứng nhận có thể khôi phục chứng nhận trong vòng 06 tháng với điều kiện hoạt động chứng nhận lại đã hoàn thành hoặc ít nhất giai đoạn 2 phải được thực hiện. Ngày hiệu lực của giấy chứng nhận phải đúng hoặc sau ngày quyết định chứng nhận lại và ngày hết hạn phải dựa trên chu kỳ chứng nhận trước đó

ĐÁNH GIÁ BỔ SUNG

- Khi **Trung tâm** cần xem xét đánh giá hiệu lực các hành động khắc phục hoặc cần có các hành động tiếp theo khi bị đình chỉ hiệu lực chứng chỉ, hoặc cần đánh giá bổ sung cho cuộc

đánh giá trước thì **Trung tâm** phải tiến hành một cuộc đánh giá bổ sung và phải thông báo cho khách hàng.

- Trình tự, thủ tục đánh giá bổ sung tương tự đánh giá giám sát

CÁC HÌNH THỨC ĐÁNH GIÁ KHÁC.

ĐÁNH GIÁ MỞ RỘNG/NÂNG CẤP/CHUYỂN ĐỔI TIÊU CHUẨN

- Khi khách hàng có nhu cầu đánh giá mở rộng, thu hẹp phạm vi hoặc nâng cấp/chuyển đổi tiêu chuẩn áp dụng thì phải ký kết một hợp đồng phụ và gửi bản Đăng ký chứng nhận cho **Trung tâm**. Các bước tiến hành trong đánh giá mở rộng/nâng cấp/chuyển đổi tiêu chuẩn được thực hiện như đánh giá giám sát.

- **Trung tâm** thực hiện việc xem xét đăng ký và xác định hoạt động đánh giá nào cần thực hiện để quyết định có cho phép mở rộng chứng nhận hay không

ĐÁNH GIÁ ĐỘT XUẤT

- Khi có yêu cầu của cơ quan quản lý, hoặc **Trung tâm** cần xem xét các khiếu nại, đánh giá các thay đổi hoặc cần có các hành động tiếp theo khi bị đình chỉ chứng chỉ thì **Trung tâm** phải tiến hành 1 cuộc đánh giá đột xuất khách hàng.

- Trình tự, thủ tục đánh giá đột xuất tương tự đánh giá giám sát /

ĐÁNH GIÁ CHUYỂN ĐỔI TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN

- Đánh giá chuyển đổi là việc **Trung tâm** đánh giá, cấp chứng chỉ cho khách hàng mà khách hàng đó đã có chứng chỉ của tổ chức chứng nhận được **Trung tâm** thừa nhận (Theo danh sách được phê duyệt hằng năm). Điều kiện để được đánh giá chuyển đổi là chứng chỉ phải còn hiệu lực ít nhất 06 tháng. Hiệu lực của chứng chỉ do **Trung tâm** cấp bằng thời gian hiệu lực còn lại mà tổ chức chứng nhận được **Trung tâm** thừa nhận cấp cho khách hàng

- Khi khách hàng có nhu cầu đánh giá chuyển đổi, Phòng Kinh doanh tiến hành đàm phán ký hợp đồng giám sát theo hình thức: Số lần đánh giá giám sát bằng số lần đánh giá giám sát mà tổ chức chứng nhận cấp chứng chỉ đã thỏa thuận trừ đi số lần đánh giá giám sát mà tổ chức đó đã thực hiện.

- Khách hàng làm văn bản đề nghị sử dụng dịch vụ đánh giá của **Trung tâm** và tài liệu bổ sung theo mẫu Đăng ký chứng nhận tương ứng

- Trình tự, thủ tục đánh giá chuyển đổi tương tự đánh giá giám sát

ĐÌNH CHỈ VÀ HỦY BỎ KẾT QUẢ CHỨNG NHẬN

- **Đình chỉ chứng nhận:** Căn cứ vào việc sử dụng logo chứng nhận; thanh toán phí chứng nhận; kết quả đánh giá giám sát kế hoạch đảm bảo chất lượng, kết quả thử nghiệm mẫu điển hình; việc thực hiện hành động khắc phục của khách hàng; việc không đáp ứng các yêu cầu chứng nhận khác và kết quả kiểm tra thanh tra của cơ quan nhà nước, PCN lập kiến nghị đình chỉ hiệu lực chứng nhận không quá 03 tháng.

- **Hủy bỏ chứng nhận:** Sau thời gian 03 tháng trên, nếu khách hàng vẫn chưa có bằng chứng thảo đáng về các hành động khắc phục tương ứng, **Trung tâm** sẽ ra quyết định hủy bỏ hiệu lực chứng nhận bằng văn bản. Quyết định hủy bỏ hiệu lực được gửi tới khách hàng và công bố trên trang web: <http://thanhhoaquatestcert.gov.vn>