

Số: 21/QĐ-TTCL4

Tp.HCM, ngày 10 tháng 3 năm 2020

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành “Quy định nguyên tắc và điều kiện chứng nhận”

### GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM CHẤT LƯỢNG NÔNG LÂM THỦY SẢN VÙNG 4

Căn cứ Quyết định số 450/QĐ-QLCL ngày 05 tháng 9 năm 2017 của Cục trưởng Cục Quản lý chất lượng nông lâm sản và thủy sản, Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Chất lượng nông lâm thủy sản vùng 4;

Căn cứ yêu cầu tiêu chuẩn ISO 17021, ISO 22003, ISO 17065, tiêu chuẩn áp dụng đối với Tổ chức cung cấp hoạt động đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý, đánh giá và chứng nhận sản phẩm, quá trình, dịch vụ và các quy định liên quan khác;

Xét đề nghị của Đại diện lãnh đạo chất lượng và Tổ trưởng Tổ Đảm bảo Chất lượng.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định nguyên tắc và điều kiện chứng nhận”.

**Điều 2.** Trung tâm Chất lượng nông lâm thủy sản vùng 4, khách hàng đăng ký chứng nhận, đã được chứng nhận phải tuân thủ theo quy định này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các quyết định liên quan khác trước đây./.

#### Nơi nhận:

- Khách hàng đăng ký chứng nhận;
- Các Phó GD (để biết);
- Các phòng thuộc TTCL4;
- Website TTCL4;
- Lưu VT, Tổ ĐBCL.



GIÁM ĐỐC

Khúc Tuấn Anh



## QUY ĐỊNH

### NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 21/QĐ-TTCL4 ngày 10 tháng 3 năm 2020 của Giám đốc Trung tâm Chất lượng nông lâm thủy sản vùng 4)

#### I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Trung tâm Chất lượng nông lâm thủy sản vùng 4 (TTCL4) là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Cục Quản lý Chất lượng nông lâm sản và thủy sản, thực hiện chức năng phục vụ quản lý nhà nước về chất lượng, an toàn thực phẩm nông lâm thủy sản và cung cấp các dịch vụ theo quy định của pháp luật. Các thủ tục, chính sách và hoạt động chứng nhận của TTCL4 phải tuân thủ các yêu cầu luật định, chuẩn mực và thông lệ quốc tế nhằm đảm bảo tính thống nhất và nhất quán trong chất lượng dịch vụ chứng nhận mà TTCL4 cung cấp. Những chính sách và thủ tục này không nhằm ngăn cản hay gây khó dễ cho các khách hàng có nhu cầu chứng nhận.

2. TTCL4 nhận thức được tầm quan trọng của tính khách quan trong hoạt động chứng nhận, cam kết kiểm soát được các mâu thuẫn về quyền lợi và đảm bảo được tính khách quan trong công tác chứng nhận. Tất cả các khách hàng có tư cách pháp nhân, không phân biệt thành phần kinh tế, quy mô, điều kiện tài chính, nhân sự,... đều có thể đăng ký và được đánh giá chứng nhận. Tuy nhiên, để đảm bảo tính khách quan và không mâu thuẫn về quyền lợi, TTCL4 sẽ không chứng nhận trong các trường hợp sau:

- Có mối quan hệ ảnh hưởng tính khách quan của TTCL4.
- Tổ chức chứng nhận khác đề nghị TTCL4 cung cấp dịch vụ chứng nhận cho các hệ thống quản lý cho tổ chức này.
- Khách hàng đăng ký chứng nhận có sử dụng dịch vụ tư vấn hay đánh giá nội bộ hệ thống quản lý/sản phẩm, trong đó mối quan hệ giữa Tổ chức tư vấn và TTCL4 ảnh hưởng đến tính khách quan của TTCL4. Thời gian tối thiểu (02) hai năm kể từ ngày kết thúc hoạt động tư vấn được xem là không gây ảnh hưởng đến tính khách quan này.

3. Các biện pháp TTCL4 áp dụng để quản lý tính khách quan bao gồm:

- TTCL4 nhận biết, phân tích, định mức, xử lý, theo dõi và lập thành văn bản các rủi ro liên quan tới xung đột lợi ích nảy sinh từ hoạt động của TTCL4 bao gồm mọi xung đột nảy sinh từ các mối quan hệ của TTCL4 hoặc từ các mối quan hệ của nhân sự thuộc TTCL4 một cách liên tục. Mối quan hệ thể hiện rủi ro đối với tính khách quan của TTCL4 có thể dựa trên quan hệ sở hữu, điều hành, quản lý, nhân sự, chia sẻ nguồn lực, tài chính, hợp đồng, marketing (bao gồm cả nhãn hiệu), chi trả hoa hồng bán hàng hay sự thuyết phục cho sự chuyển đến của khách hàng mới,...

- Quá trình đánh giá rủi ro bao gồm việc nhận diện và tham vấn ý kiến tư vấn của Hội đồng chứng nhận chất lượng về các vấn đề ảnh hưởng đến tính khách quan gồm cả tính công khai và cảm nhận của công chúng. Việc tham vấn Hội đồng chứng nhận chất lượng phải cân bằng và không bên nào chiếm ưu thế lợi ích.

- Thành phần Hội đồng chứng nhận chất lượng có thể bao gồm nhân sự và KH có hệ thống quản lý được của TTCL4 chứng nhận, đại diện của các hiệp hội thương mại ngành nghề, đại diện cơ quan quản lý nhà nước hoặc dịch vụ khác của nhà nước hay đại diện của các tổ chức phi chính phủ, gồm cả tổ chức người tiêu dùng.



- TTCL4 không thực hiện chứng nhận về hệ thống quản lý chất lượng cho một tổ chức chứng nhận khác.

- TTCL4, bộ phận bất kỳ của cùng một pháp nhân, thực thể bất kỳ dưới sự kiểm soát về mặt tổ chức của TTCL4 đều không được đề nghị hoặc cung cấp tư vấn hệ thống quản lý, tư vấn liên quan đến thiết kế sản phẩm, bao gồm cả xây dựng tiêu chuẩn áp dụng cho sản phẩm, tư vấn hệ thống quản lý cho quá trình sản xuất sản phẩm được chứng nhận. Tuy nhiên điều này không ngăn cấm khả năng trao đổi thông tin (ví dụ diễn giải các phát hiện hoặc làm rõ các yêu cầu) giữa TTCL4 và khách hàng của mình.

- Việc TTCL4 và bộ phận bất kỳ của cùng một pháp nhân thực hiện đánh giá nội bộ cho khách hàng được chứng nhận của mình là mối nguy đáng kể đối với tính khách quan. Vì vậy TTCL4, bộ phận bất kỳ của cùng một pháp nhân, thực thể bất kỳ dưới sự kiểm soát về mặt tổ chức của TTCL4 không được đề nghị hoặc cung cấp đánh giá nội bộ cho KH được chứng nhận của mình hoặc TTCL4 không chứng nhận HTQL mà mình đã cung cấp đánh giá nội bộ ít nhất là hai năm sau khi hoàn thành các cuộc đánh giá nội bộ đó.

- Khi khách hàng được tư vấn bởi tổ chức có mối quan hệ với TTCL4 thì đây cũng là mối nguy đáng kể đối với tính khách quan do đó TTCL4 không chứng nhận ít nhất là (02) hai năm sau khi kết thúc việc tư vấn.

- TTCL4 không thuê đánh giá bên ngoài từ tổ chức tư vấn vì điều này chứa đựng nguy cơ không thể chấp nhận đối với tính khách quan của TTCL4. Điều này không áp dụng với các cá nhân được ký hợp đồng làm chuyên gia đánh giá.

- TTCL4 không tiếp thị hoặc chào hàng các hoạt động của mình cùng với các hoạt động của tổ chức tư vấn. TTCL4 có hành động điều chỉnh các tuyên bố không thích hợp của mọi tổ chức tư vấn nêu hoặc ám chỉ rằng việc chứng nhận, giám định có thể đơn giản, dễ dàng, nhanh chóng hơn hoặc chi phí thấp hơn khi sử dụng dịch vụ của TTCL4.

- TTCL4 không tuyên bố hoặc ám chỉ rằng việc chứng nhận, giám định có thể đơn giản, dễ dàng, nhanh chóng hơn hoặc chi phí thấp hơn nếu sử dụng tổ chức tư vấn xác định.

- Để đảm bảo không có xung đột về lợi ích, TTCL4 không sử dụng người đã tư vấn, bao gồm cả những người hoạt động trong ban quản lý để tham gia vào đánh giá hoặc hoạt động chứng nhận, giám định khác nếu họ có liên quan đến việc tư vấn cho KH hoặc không sử dụng những người này tối thiểu là hai năm sau khi kết thúc việc tư vấn.

- TTCL4 phải thực hiện hành động ứng phó với mọi nguy cơ đối với tính khách quan nảy sinh từ các hành động của những cá nhân, tổ chức hoặc cơ quan khác.

- Tất cả nhân sự, nội bộ hay bên ngoài hoặc các phòng của TTCL4 có ảnh hưởng đến hoạt động chứng nhận, phải làm việc một cách khách quan và không được để các áp lực về thương mại, tài chính hoặc các áp lực khác làm tổn hại đến tính khách quan.

- TTCL4 yêu cầu nhân sự, nội bộ và bên ngoài thông báo mọi trường hợp mà họ biết có thể dẫn đến việc họ hoặc TTCL4 vướng phải những xung đột về lợi ích. TTCL4 ghi nhận và sử dụng thông tin này làm đầu vào để nhận biết các nguy cơ ảnh

hưởng tính khách quan nảy sinh từ hoạt động của nhân sự này hoặc các tổ chức thuê họ đồng thời không được sử dụng nhân sự nội bộ hoặc bên ngoài này, trừ khi họ có thể chứng tỏ rằng không có xung đột về lợi ích.

4. Các chuyên gia đánh giá của TTCL4 phải đạt các chuẩn mực theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 19011 đối với chuyên gia trưởng đánh giá hệ thống quản lý chất lượng, hoặc các yêu cầu tương tự đối với các chuyên gia thuộc các chương trình chứng nhận khác.

## **II. QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ VÀ CHỨNG NHẬN**

### **1. Điều kiện chứng nhận**

#### **1.1 Điều kiện để được chứng nhận hệ thống quản lý**

- Có tư cách pháp nhân theo quy định của pháp luật.
- Hệ thống quản lý đã được xây dựng và áp dụng phù hợp với chính sách, mục tiêu và thủ tục đã được văn bản hoá theo yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng.
- Đã tiến hành ít nhất một lần đánh giá nội bộ toàn bộ các yếu tố của hệ thống và ít nhất một lần xem xét lãnh đạo.
- Việc đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo này phải thực sự có hiệu lực.

#### **1.2 Điều kiện để được chứng nhận sản phẩm, quá trình, dịch vụ**

- Có tư cách pháp nhân theo quy định của pháp luật.
- Cơ sở có hệ thống quản lý chất lượng phù hợp ISO 9000, HACCP,... hoặc theo các yêu cầu đảm bảo kiểm soát chất lượng trong Mẫu 1.KHKSCSCL ban hành kèm theo Thông tư số 28/2012/TT-BKHCN ngày 12 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ.
- Chịu sự giám sát sau chứng nhận qua việc xem xét hệ thống bảo đảm chất lượng và thử nghiệm mẫu sản phẩm lấy từ cơ sở sản xuất và/hoặc thị trường.
- Cơ sở phải tuân thủ thực hiện các quy định nhà nước quản lý về công bố hợp quy, công bố hợp chuẩn, công bố chất lượng sản phẩm, công bố ghi nhãn hàng hóa, danh mục sản phẩm, hàng hóa cho phép, sản xuất, kinh doanh... (nếu có).
- Tiêu chuẩn được sử dụng làm chuẩn mực để đánh giá chứng nhận là các tiêu chuẩn phù hợp với các yêu cầu nêu trong ISO/IEC 17007.
- Có thể tiếp cận tới các dịch vụ thử nghiệm theo các yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng.
- Kết quả thử nghiệm điển hình của mẫu sản phẩm phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng.

### **2. Quá trình chứng nhận**

Quá trình và hoạt động chứng nhận của TTCL4 phải được thiết lập và thực hiện phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 17021-1, ISO 17021-3, ISO 17065, ISO 22003, ISO 19011 và các tiêu chuẩn/quy định có liên quan khác.

#### **2.1 Tiếp xúc ban đầu**



TTCL4 cung cấp cho khách hàng đăng ký chứng nhận các thông tin cần thiết bao gồm: Nguyên tắc và điều kiện chứng nhận, yêu cầu, điều kiện, chi phí, nội dung, thủ tục chứng nhận, khả năng các bên và các yêu cầu cần thiết khác.

## **2.2 Đăng ký chứng nhận**

Sau khi xem xét và hiểu rõ về nguyên tắc và điều kiện chứng nhận, quá trình và thủ tục chứng nhận, KH gửi TTCL4 bản "Đăng ký chứng nhận" được ký bởi đại diện có thẩm quyền. Bản đăng ký kèm theo các tài liệu liên quan phải cung cấp cho TTCL4 các thông tin cần thiết tối thiểu như sau:

- a. Phạm vi, sản phẩm đăng ký chứng nhận
- b. Tên và địa chỉ, thông tin về các khía cạnh quan trọng trong quá trình và hoạt động của khách hàng, cũng như các nghĩa vụ pháp lý liên quan.
- c. Thông tin chung về khách hàng đăng ký chứng nhận tương ứng với lĩnh vực chứng nhận được áp dụng bao gồm các hoạt động, nguồn nhân lực và nguồn lực kỹ thuật, cơ cấu tổ chức, mối quan hệ trong một tổ chức lớn hơn, nếu có.
- d. Thông tin liên quan đến các quá trình thuê ngoài của khách hàng có ảnh hưởng đến khả năng tuân thủ các yêu cầu.
- e. Chuẩn mực chứng nhận hoặc các yêu cầu chứng nhận khác.
- f. Thông tin liên quan đến việc sử dụng đơn vị tư vấn liên quan đến hệ thống quản lý và sản phẩm.

Đối với chứng nhận sản phẩm cần bổ sung thêm:

- g. Thông tin về việc đã triển khai và xây dựng hệ thống quản lý/đảm bảo chất lượng (nếu phương thức chứng nhận yêu cầu).
- h. Các loại chứng chỉ, giấy tờ liên quan đến sản phẩm đề nghị chứng nhận như nhãn hàng hóa, bản công bố hợp chuẩn,...(nếu có).

## **2.3 Xem xét đăng ký chứng nhận**

2.3.1 Trước khi tiến hành đánh giá, TTCL4 phải tiến hành xem xét đăng ký chứng nhận và thông tin hỗ trợ để đảm bảo rằng

- a. Thông tin về khách hàng và hệ thống quản lý, sản phẩm đề nghị chứng nhận là đầy đủ để có thể tiến hành hoạt động đánh giá.
- b. Các yêu cầu chứng nhận đã được xác định rõ, lập thành văn bản và thông báo cho khách hàng chứng nhận.
- c. Mọi khác biệt trong cách hiểu giữa TTCL4 và khách hàng đăng ký chứng nhận đều được giải quyết.
- d. TTCL4 có năng lực và khả năng để thực hiện hoạt động chứng nhận.
- e. Phạm vi, sản phẩm chứng nhận, các địa điểm hoạt động của khách hàng đăng ký chứng nhận, thời gian cần thiết để hoàn tất cuộc đánh giá và mọi yếu tố khác có ảnh hưởng đến hoạt động chứng nhận phải được xem xét cụ thể (ngôn ngữ, điều kiện an toàn, mối đe dọa tính khách quan,...)
- f. Hồ sơ chứng minh cho các quyết định thực hiện đánh giá phải được lưu giữ.

2.3.2 Dựa trên kết quả xem xét đăng ký chứng nhận, TTCL4 thiết lập kế hoạch đánh giá tổng thể cho khách hàng đăng ký chứng nhận. Khi xây dựng chương trình đánh giá tổng thể, TTCL4 phải đảm bảo rằng:

a. Chương trình đánh giá bao gồm đánh giá chứng nhận với hai giai đoạn, đánh giá giám sát trong năm đầu và năm thứ hai và đánh giá lại vào năm thứ ba trước khi kết thúc hiệu lực giấy chứng nhận (đối với chứng nhận hệ thống quản lý).

b. Kế hoạch lấy mẫu cho các lần đánh giá trong chu kỳ chứng nhận được xác định (đối với chứng nhận sản phẩm).

c. Việc xác định chương trình đánh giá và mọi điều chỉnh sau đó phải tính đến quy mô của KH, phạm vi và mức độ phức tạp của hệ thống quản lý, các sản phẩm và quá trình cũng như mức độ chứng tỏ tính hiệu lực của hệ thống quản lý và kết quả của các lần đánh giá trước đó.

d. Khi TTCL4 xem xét chứng nhận đã cấp cho khách hàng và đánh giá được thực hiện bởi tổ chức chứng nhận khác, TTCL4 phải đạt được và lưu giữ đủ bằng chứng như báo cáo và tài liệu về các hành động khắc phục đối với mọi sự không phù hợp. Tài liệu này phải hỗ trợ việc thực hiện các yêu cầu của tiêu chuẩn này. TTCL4 phải lý giải và lưu hồ sơ về mọi điều chỉnh đối với chương trình đánh giá hiện tại và theo dõi việc thực hiện các hành động khắc phục liên quan đến mọi sự không phù hợp trước đó, trên cơ sở thông tin thu được.

2.3.3 TTCL4 có các thủ tục bằng văn bản để xác định thời gian cần thiết để hoạch định và hoàn thành một cuộc đánh giá hoàn chỉnh và có hiệu lực cho từng chương trình chứng nhận tuân thủ theo các thủ tục có liên quan. Khi xác định thời gian đánh giá, TTCL4 xem xét, bên cạnh các nội dung khác, các khía cạnh sau đây:

- a. Các yêu cầu của tiêu chuẩn hệ thống quản lý liên quan;
- b. Mức độ phức tạp của khách hàng và hệ thống quản lý của khách hàng;
- c. Điều kiện công nghệ và quy định;
- d. Việc thuê ngoài bất kỳ hoạt động nào thuộc phạm vi của hệ thống quản lý;
- e. Kết quả của mọi đánh giá trước đó;
- f. Quy mô và số địa điểm, vị trí địa lý của các địa điểm và quy định xem xét nhiều địa điểm;
- g. Các rủi ro gắn với sản phẩm, quá trình hay hoạt động của tổ chức;
- h. Các đánh giá được kết hợp, đồng đánh giá hay tích hợp
- i. Thời gian cần thiết để thử nghiệm (đối với thử nghiệm tại chỗ)

## 2.4 Chuẩn bị đánh giá

2.4.1 Dựa vào kết quả xem xét đăng ký chứng nhận, TTCL4 phải xác định yêu cầu năng lực của các cán bộ liên quan trong đoàn đánh giá và cán bộ thực hiện xem xét hồ sơ, kiến nghị chứng nhận và ra quyết định chứng nhận. TTCL4 đảm bảo rằng:

a. Chỉ định đoàn chuyên gia đánh giá bao gồm các chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật, nếu cần thiết để có được toàn bộ năng lực đã xác định cho việc chứng nhận.

b. Việc lựa chọn đoàn đánh giá phải được thực hiện căn cứ vào kết quả xác định năng lực của chuyên gia đánh giá và chuyên gia kỹ thuật như đã quy định trong các chính sách, thủ tục của TTCL4.

c. Các cá nhân thực hiện việc xem xét và kiến nghị chứng nhận phải được chỉ định để đảm bảo trình độ phù hợp.

d. TTCL4 cung cấp tên và, khi có yêu cầu, tạo sự sẵn có của thông tin cơ bản về từng thành viên của đoàn đánh giá, với thời gian đủ để tổ chức khách hàng phản đối việc chỉ định thành viên bất kỳ của đoàn đánh giá cụ thể, cũng như để tổ chức chứng nhận cơ cấu lại đoàn để đáp ứng mọi sự phản đối hợp lệ.

e. Xây dựng quy định riêng tương ứng hoặc phương án lấy mẫu cho sản phẩm đăng ký chứng nhận. Nội dung của quy định riêng sẽ do TTCL4 xây dựng và ban hành dựa trên tiêu chuẩn chứng nhận. Khách hàng có trách nhiệm nghiên cứu quy định riêng trước khi đánh giá để hiểu rõ các yêu cầu về lấy mẫu và thử nghiệm sản phẩm điển hình.

f. Mẫu sản phẩm do đoàn đánh giá lựa chọn lấy mẫu được sẽ gửi đến thử tại các tổ chức thử nghiệm được công nhận hoặc chỉ định đã được TTCL4 lựa chọn dựa trên các yêu cầu quy định theo ISO/IEC 17025.

2.4.2 TTCL4 đảm bảo mọi nhiệm vụ giao cho đoàn đánh giá được xác định rõ và truyền đạt tới khách hàng đăng ký chứng nhận. Các nhiệm vụ này phải bao gồm:

a. Kiểm tra và xác nhận cơ cấu, chính sách, quá trình, thủ tục, hồ sơ và tài liệu liên quan của khách hàng liên quan đến tiêu chuẩn hệ thống quản lý.

b. Xác định rằng các nội dung này thỏa mãn tất cả các yêu cầu liên quan đến phạm vi chứng nhận dự kiến.

c. Xác định rằng các quá trình và thủ tục được thiết lập, áp dụng và duy trì một cách hiệu lực, tạo cơ sở cho sự tin cậy vào hệ thống quản lý của khách hàng.

d. Trao đổi thông tin với khách hàng, về hoạt động của đoàn đánh giá, mọi sự không nhất quán giữa chính sách, mục tiêu và mục đích của khách hàng.

e. Thông tin về phòng thử nghiệm phục vụ cho thử nghiệm sản phẩm đăng ký chứng nhận.

f. Thông tin về mẫu điển hình dự kiến sẽ được lấy phục vụ cho thử nghiệm (nếu có yêu cầu)

2.4.3 TTCL4 đảm bảo rằng

a. Thiết lập kế hoạch đánh giá trước mỗi cuộc đánh giá được nhận biết trong chương trình đánh giá để tạo cơ sở cho thỏa thuận liên quan đến việc tiến hành và lập lịch trình cho các hoạt động đánh giá.

b. Kế hoạch đánh giá phải được trao đổi và ngày đánh giá phải được thỏa thuận trước với khách hàng.

c. Phải cung cấp tên và, khi có yêu cầu, tạo sự sẵn có của thông tin cơ bản về từng thành viên của đoàn đánh giá, với thời gian đủ để tổ chức khách hàng phản đối việc chỉ định thành viên bất kỳ của đoàn đánh giá cụ thể, cũng như để tổ chức chứng nhận cơ cấu lại đoàn để đáp ứng mọi sự phản đối hợp lệ.

## 2.5 Đánh giá chứng nhận

### 2.5.1 Đối với chứng nhận hệ thống quản lý

Việc đánh giá chứng nhận lần đầu hệ thống quản lý phải được tiến hành theo hai giai đoạn: giai đoạn 1 và giai đoạn 2.

#### 2.5.1.1 Giai đoạn 1

Mục tiêu của giai đoạn 1 là để:

- a. Xem xét thông tin dạng văn bản về hệ thống quản lý của khách hàng;
- b. Đánh giá các điều kiện của các địa điểm cụ thể của khách hàng và tiến hành trao đổi với nhân sự của khách hàng để xác định sự sẵn sàng cho giai đoạn 2;
- c. Xem xét tình trạng và sự hiểu biết của khách hàng về các yêu cầu của tiêu chuẩn, cụ thể là liên quan đến việc nhận biết việc thực hiện chính hoặc các khía cạnh, quá trình, mục tiêu và hoạt động quan trọng của hệ thống quản lý;
- d. Thu được các thông tin cần thiết về phạm vi của hệ thống quản lý, bao gồm:
  - (các) địa điểm của khách hàng;
  - các quá trình và thiết bị sử dụng;
  - mức độ kiểm soát được thiết lập (đặc biệt là trong trường hợp khách hàng có nhiều địa điểm);
  - các yêu cầu luật định và chế định hiện hành;
- e. Xem xét việc phân bổ nguồn lực cho giai đoạn 2 và thống nhất với khách hàng về chi tiết giai đoạn 2;
- f. Đưa ra trọng tâm để hoạch định giai đoạn 2 bằng việc thu nhận hiểu biết đầy đủ về hệ thống quản lý của khách hàng và các hoạt động tác nghiệp tại cơ sở trong bối cảnh tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác về hệ thống quản lý;
- g. Đánh giá xem các cuộc đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo có được hoạch định và thực hiện hay không và mức độ áp dụng của hệ thống quản lý có chứng tỏ rằng khách hàng sẵn sàng để đánh giá giai đoạn 2.

Trong quá trình tiến hành đánh giá giai đoạn 1, TTCL4 đảm bảo rằng:

- a. Nếu ít nhất một phần của giai đoạn 1 có thể tiến hành tại cơ sở của khách hàng thì có thể giúp đạt được các mục tiêu nêu trên.
- b. Kết quả bằng văn bản về việc thực hiện mục tiêu của giai đoạn 1 và sự sẵn sàng cho giai đoạn 2 phải được trao đổi với khách hàng, bao gồm cả việc nhận biết mọi khu vực quan tâm có thể phân loại là không phù hợp trong giai đoạn 2.
- c. Khi xác định khoảng thời gian giữa giai đoạn 1 và giai đoạn 2, phải cân nhắc đến nhu cầu của khách hàng để giải quyết các khu vực quan tâm được nhận biết trong giai đoạn 1. Tổ chức chứng nhận cũng có thể cần sửa đổi các sắp xếp của mình cho giai đoạn 2. Khi có những thay đổi đáng kể ảnh hưởng tới hệ thống quản lý, tổ chức chứng nhận phải xem xét nhu cầu lặp lại tất cả các phần của giai đoạn 1. Khách hàng phải được thông báo rằng kết quả của giai đoạn 1 được phép dẫn đến việc hoãn hoặc hủy bỏ giai đoạn 2.

#### 2.5.1.2 Giai đoạn 2





Mục đích của giai đoạn 2 là đánh giá việc áp dụng, bao gồm cả tính hiệu lực, của hệ thống quản lý của khách hàng. Giai đoạn 2 phải thực hiện tại (các) địa điểm của khách hàng. Giai đoạn 2 ít nhất phải bao gồm việc đánh giá:

- a. Thông tin và bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định thích hợp khác về hệ thống quản lý;
- b. Theo dõi, đo lường, báo cáo và xem xét việc thực hiện theo các mục tiêu và chỉ tiêu thực hiện chính (phù hợp với mong đợi trong các tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định thích hợp khác về hệ thống quản lý);
- c. Khả năng và việc thực hiện hệ thống quản lý của khách hàng trong việc đáp ứng các yêu cầu luật định, chế định và hợp đồng;
- d. Kiểm soát việc thực hiện các quá trình của khách hàng;
- e. Đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo;
- f. Trách nhiệm của lãnh đạo đối với các chính sách của khách hàng

#### 2.5.2 Đối với chứng nhận sản phẩm

2.5.2.1 Đánh giá quá trình sản xuất/cung cấp dịch vụ (nếu phương thức chứng nhận yêu cầu):

- Trường hợp KH chưa có chứng chỉ hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001) của tổ chức chứng nhận đã đăng ký lĩnh vực hoạt động chứng nhận hoặc được thừa nhận đối với lĩnh vực sản xuất sản phẩm, hàng hoá được đánh giá, đoàn chuyên gia tiến hành xem xét hệ thống tài liệu và hồ sơ chất lượng, điều kiện sản xuất và công nghệ sản xuất sản phẩm của KH.

- Trường hợp KH đã có chứng chỉ hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001) của tổ chức chứng nhận đã đăng ký lĩnh vực hoạt động chứng nhận hoặc được thừa nhận đối với lĩnh vực sản xuất sản phẩm, hàng hoá được đánh giá, không cần phải đánh giá quá trình sản xuất. Tuy nhiên nếu có bằng chứng về việc không duy trì hiệu lực HTQLCL, đoàn đánh giá cần tiến hành đánh giá quá trình sản xuất theo những nội dung nêu trên.

- Quá trình đánh giá thực hiện theo mục 2.5.1.2 của Quy định này.

2.5.2.2 Thử nghiệm mẫu điển hình: Việc thử nghiệm mẫu điển hình áp dụng cho mọi cuộc đánh giá chứng nhận sản phẩm (bao gồm đánh giá chứng nhận, đánh giá giám sát, đánh giá chứng nhận mở rộng, đánh giá chứng nhận lại). Việc lựa chọn mẫu điển hình để thử nghiệm căn cứ vào quy định riêng hoặc phương án lấy mẫu tương ứng cho từng loại sản phẩm.

2.5.2.3 Đánh giá kết quả thử nghiệm: Dựa trên kết quả thử nghiệm do phòng thử nghiệm cung cấp, TTCL4 tiến hành xem xét để đảm bảo việc thử nghiệm được thực hiện theo đúng các yêu cầu thử nghiệm quy định và các kết quả thử nghiệm đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật tương ứng.

## 2.6 Kết luận đánh giá chứng nhận và Báo cáo đánh giá

2.6.1 Đoàn chuyên gia đánh giá của TTCL4 phải phân tích tất cả các thông tin và bằng chứng liên quan đã thu thập được trong suốt quá trình đánh giá giai đoạn 1 và giai đoạn 2 (đối với chứng nhận hệ thống quản lý); đánh giá hệ thống đảm bảo chất

lượng, kết quả đánh giá tại chỗ và kết quả thử nghiệm (đối với chứng nhận sản phẩm) để xem xét các phát hiện đánh giá và thống nhất về các kết luận đánh giá.

2.6.3 Trường đoàn đánh giá phải đưa ra báo cáo bằng văn bản cho khách hàng với từng lần đánh giá. Đoàn đánh giá được phép nhận biết cơ hội cải tiến nhưng không được khuyến nghị các giải pháp cụ thể. Quyền sở hữu báo cáo đánh giá phải thuộc về TTCL4. Trường đoàn đánh giá phải đảm bảo rằng báo cáo đánh giá được chuẩn bị và phải chịu trách nhiệm về nội dung của báo cáo. Báo cáo đánh giá phải cung cấp hồ sơ chính xác, ngắn gọn và rõ ràng về cuộc đánh giá giúp đưa ra quyết định chứng nhận đúng đắn.

2.6.4 Đối với các điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình đánh giá, TTCL4 thực hiện:

- Yêu cầu khách hàng phân tích nguyên nhân và mô tả việc khắc phục và hành động khắc phục cụ thể được thực hiện hoặc được hoạch định để thực hiện để loại trừ sự không phù hợp được phát hiện, trong một khoảng thời gian xác định.

- TTCL4 phải xem xét việc khắc phục, các nguyên nhân được nhận biết và hành động khắc phục do khách hàng đề xuất để xác định xem có chấp nhận được hay không. TTCL4 phải kiểm tra xác nhận hiệu lực của mọi sự khắc phục và hành động khắc phục được thực hiện. Phải lập hồ sơ bằng chứng có được giúp giải quyết sự không phù hợp. Phải thông báo cho khách hàng kết quả xem xét và kiểm tra xác nhận. Phải thông báo cho khách hàng nếu cần một cuộc đánh giá bổ sung toàn bộ, đánh giá bổ sung có giới hạn hoặc bằng chứng dạng văn bản (được xác nhận trong các cuộc đánh giá sau này) để kiểm tra xác nhận hiệu lực việc khắc phục hoặc hành động khắc phục.

- Việc kiểm tra xác nhận hiệu lực của sự khắc phục và hành động khắc phục có thể được tiến hành trên cơ sở xem xét thông tin dạng văn bản do khách hàng cung cấp, hoặc khi cần, thông qua kiểm tra xác nhận tại hiện trường. Việc này thường do thành viên đoàn đánh giá thực hiện.

## 2.7 Quyết định chứng nhận

2.7.1 Đoàn đánh giá phải cung cấp toàn bộ thông tin cần thiết cho Tổ kỹ thuật thẩm xét của TTCL4 để kiểm tra xác nhận trước khi kiến nghị chứng nhận. Những thông tin này phải bao gồm tối thiểu các nội dung sau:

- a. Báo cáo đánh giá.
- b. Ý kiến về các điểm không phù hợp và, khi thích hợp, việc khắc phục và hành động khắc phục do khách hàng thực hiện.
- c. Xác nhận thông tin cung cấp cho TTCL4 đã được dùng để xem xét đăng ký.
- d. Xác nhận rằng đã đạt được các mục đích đánh giá.
- e. Khuyến nghị việc có cấp chứng nhận hay không, cùng với các điều kiện hoặc các lưu ý.

2.7.2 Tổ kỹ thuật thẩm xét phải được thành lập từ những thành viên độc lập với các cá nhân tiến hành đánh giá. Tổ kỹ thuật thẩm xét phải xác nhận trước khi kiến nghị Giám đốc ra quyết định chứng nhận các nội dung sau:

- a. Thông tin do đoàn đánh giá cung cấp là đầy đủ đối với yêu cầu chứng nhận và phạm vi chứng nhận;



b. Tổ kỹ thuật thẩm xét đã xem xét, chấp nhận và kiểm tra xác nhận việc khắc phục và hành động khắc phục đối với mọi sự không phù hợp nặng.

c. Tổ kỹ thuật thẩm xét đã xem xét và chấp nhận kế hoạch khắc phục và hành động khắc phục của khách hàng đối với mọi sự không phù hợp nhẹ.

2.7.3 TTCL4 đảm bảo rằng quyết định chứng nhận được ban hành dựa trên cơ sở xem xét các phát hiện và kết luận đánh giá cũng như các thông tin liên quan khác.

2.7.4 Giấy chứng nhận cấp cho khách hàng có hiệu lực là 03 (ba) năm kể từ ngày ký với điều kiện khách hàng tuân thủ hoàn toàn các yêu cầu về Nguyên tắc và điều kiện chứng nhận. Đối với chứng nhận sản phẩm theo lô, Giấy chứng nhận có giá trị cho lô sản phẩm, hàng hóa được lấy mẫu thử nghiệm.

## **2.8 Hoạt động giám sát và duy trì chứng nhận**

2.8.1 TTCL4 phải triển khai hoạt động giám sát sao cho các khu vực và chức năng đại diện thuộc phạm vi của hệ thống quản lý được theo dõi thường xuyên và có tính đến những thay đổi đối với khách hàng được chứng nhận và hệ thống quản lý của khách hàng.

2.8.2 Hoạt động giám sát phải bao gồm đánh giá tại hiện trường để đánh giá sự thỏa mãn các yêu cầu quy định của hệ thống quản lý, sản phẩm của khách hàng được chứng nhận với tiêu chuẩn chứng nhận. Các hoạt động giám sát khác có thể bao gồm:

a. Yêu cầu của TTCL4 đối với khách hàng được chứng nhận về các khía cạnh chứng nhận;

b. Xem xét mọi tuyên bố của khách hàng được chứng nhận về các hoạt động của mình (ví dụ tài liệu quảng cáo, trang tin điện tử);

c. Yêu cầu khách hàng được chứng nhận cung cấp thông tin dạng văn bản (bản giấy hoặc phương tiện điện tử);

d. Các biện pháp khác để theo dõi việc thực hiện của khách hàng được chứng nhận.

2.8.3 Phải tiến hành đánh giá giám sát ít nhất mỗi năm một lần, trừ năm chứng nhận lại. Ngày của cuộc đánh giá giám sát đầu tiên sau chứng nhận lần đầu không được quá 12 tháng tính từ ngày quyết định chứng nhận. Có thể cần điều chỉnh tần suất đánh giá giám sát để thích hợp với các yếu tố như mùa hoặc chứng nhận hệ thống quản lý trong khoảng thời gian giới hạn (ví dụ địa điểm xây dựng tạm thời).

Đánh giá giám sát là đánh giá tại hiện trường, nhưng không nhất thiết là đánh giá toàn bộ hệ thống và phải được hoạch định cùng với các hoạt động giám sát khác sao cho tổ chức chứng nhận có thể duy trì sự tin cậy rằng hệ thống quản lý của khách hàng được chứng nhận luôn thỏa mãn các yêu cầu giữa các lần đánh giá chứng nhận lại. Từng lần giám sát theo tiêu chuẩn hệ thống quản lý liên quan phải bao gồm:

a. Đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo.

b. Xem xét các hành động được thực hiện đối với sự không phù hợp được xác định trong lần đánh giá trước đó

c. Xử lý khiếu nại.

d. Hiệu lực của hệ thống quản lý trong việc đạt được các mục tiêu của khách hàng được chứng nhận và kết quả dự kiến của (các) hệ thống quản lý tương ứng.

- e. Sự tiến triển của các hoạt động được hoạch định để cải tiến liên tục.
- f. Kiểm soát liên tục hoạt động.
- g. Xem xét các thay đổi bất kỳ.
- h. Sử dụng dấu và/hoặc mọi viện dẫn khác tới chứng nhận.
- i. Lấy mẫu thử nghiệm.

2.8.4 TTCL4 phải duy trì chứng nhận trên cơ sở chứng tỏ được rằng khách hàng luôn thỏa mãn các yêu cầu của tiêu chuẩn về hệ thống quản lý. Điều này cho phép duy trì chứng nhận của khách hàng dựa trên kết luận chắc chắn của trưởng đoàn đánh giá mà không cần thêm các xem xét và quyết định độc lập nào, với điều kiện là:

a. Đối với mọi sự không phù hợp nặng hoặc tình huống khác cho phép dẫn đến việc đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận, tổ chức chứng nhận đều có hệ thống yêu cầu trưởng đoàn đánh giá báo cáo tổ chức chứng nhận nhu cầu thực hiện xem xét bởi nhân sự có năng lực không phải là người thực hiện đánh giá, để xác định chứng nhận có thể được duy trì hay không.

b. Nhân sự có năng lực của tổ chức chứng nhận theo dõi hoạt động giám sát của tổ chức, bao gồm cả theo dõi việc lập báo cáo của chuyên gia đánh giá để xác nhận rằng hoạt động chứng nhận được triển khai có hiệu lực.

## 2.9 Chứng nhận lại

2.9.1 Mục đích của việc đánh giá chứng nhận lại là để xác nhận sự phù hợp liên tục và hiệu lực của toàn bộ hệ thống quản lý cũng như tính thích hợp liên tục và khả năng áp dụng đối với phạm vi chứng nhận. Việc đánh giá chứng nhận lại phải được hoạch định và tiến hành nhằm đánh giá sự đáp ứng liên tục tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác có liên quan về hệ thống quản lý. Việc này phải được hoạch định và tiến hành đúng kỳ hạn để có thể cấp chứng nhận lại kịp thời trước khi hết hạn chứng nhận.

2.9.2 Hoạt động chứng nhận lại phải bao gồm việc xem xét các báo cáo đánh giá giám sát trước đó và xem xét việc thực hiện của hệ thống quản lý trong toàn bộ chu kỳ chứng nhận hiện thời.

2.9.3 Hoạt động đánh giá chứng nhận lại có thể cần đánh giá giai đoạn 1 trong các trường hợp có thay đổi đáng kể đối với hệ thống quản lý, tổ chức hoặc bối cảnh vận hành của hệ thống quản lý (ví dụ như những thay đổi về luật). Những thay đổi này có thể xảy ra ở thời điểm bất kỳ của chu kỳ chứng nhận và tổ chức chứng nhận có thể cần thực hiện đánh giá đặc biệt có thể là đánh giá hai giai đoạn hoặc có thể không phải là đánh giá hai giai đoạn.

2.9.4 Đánh giá chứng nhận lại phải bao gồm đánh giá tại hiện trường đề cập tới:

a. Hiệu lực của hệ thống quản lý xét trong tổng thể của nó khi có các thay đổi bên trong và bên ngoài cũng như tính thích hợp liên tục và khả năng áp dụng đối với phạm vi chứng nhận;

b. Thể hiện rõ cam kết để duy trì hiệu lực và cải tiến hệ thống quản lý nhằm nâng cao việc thực hiện tổng thể;

c. Hiệu lực của hệ thống quản lý trong việc đạt được mục tiêu của khách hàng được chứng nhận và kết quả dự kiến của hệ thống quản lý tương ứng.

2.9.5 Với mọi sự không phù hợp nặng, TTCL4 xác định giới hạn thời gian cho việc khắc phục và hành động khắc phục. Những hành động này phải được thực hiện và kiểm tra xác nhận trước khi hết hạn chứng nhận.

2.9.6 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.

2.9.7 Khi TTCL4 chưa hoàn thành đánh giá chứng nhận lại hoặc không thể kiểm tra xác nhận việc thực hiện khắc phục và hành động khắc phục đối với mọi sự không phù hợp nặng trước thời hạn của chứng nhận, thì không được kiến nghị việc chứng nhận lại và không được gia hạn hiệu lực của chứng nhận cũ. Khách hàng phải được thông báo và các hệ quả phải được diễn giải.

2.9.8 Sau khi hết hạn chứng nhận, TTCL4 có thể khôi phục chứng nhận trong vòng 6 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.

### **2.10 Đánh giá mở rộng**

Để trả lời đăng ký mở rộng phạm vi của chứng nhận đã cấp, TTCL4 phải thực hiện việc xem xét đăng ký và xác định mọi hoạt động đánh giá cần thiết để quyết định có hoặc không được phép cấp mở rộng. Được phép tiến hành việc này kết hợp với một cuộc đánh giá giám sát.

### **2.11 Đánh giá đột xuất**

TTCL4 có thể cần tiến hành đánh giá đột xuất hoặc không thông báo cho khách hàng được chứng nhận để điều tra về các khiếu nại hay đáp ứng với các thay đổi hoặc giám sát khách hàng bị đình chỉ. Trong những trường hợp này:

- a. TTCL4 phải mô tả và làm rõ trước cho khách hàng được chứng nhận các điều kiện tiến hành các cuộc đánh giá này.
- b. TTCL4 phải chú ý hơn trong việc chỉ định đoàn đánh giá vì khách hàng không có cơ hội phản đối thành viên đoàn đánh giá.

## **3. Thay đổi yêu cầu chứng nhận**

3.1 TTCL4 phải thông báo cho khách hàng được chứng nhận về mọi thay đổi trong các yêu cầu chứng nhận của mình.

3.2 TTCL4 phải kiểm tra xác nhận rằng mọi khách hàng được chứng nhận tuân thủ theo các yêu cầu mới này. Nếu khách hàng vẫn không có khả năng đáp ứng các yêu cầu thay đổi, TTCL4 phải thực hiện một trong các hành động sau:

- a. Đình chỉ chứng nhận
- b. Hủy bỏ chứng nhận
- c. Từ chối cấp lại chứng nhận
- d. Thu hẹp phạm vi chứng nhận

3.3 TTCL4 phải thông báo quyết định và lý do cho khách hàng bằng văn bản.

#### **4. Đình chỉ, hủy bỏ hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận**

4.1 TTCL4 phải đình chỉ chứng nhận trong các trường hợp, ví dụ:

- 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 đối với hiệu lực của hệ thống quản lý.

- Sản phẩm được chứng nhận không còn phù hợp với tiêu chuẩn tương ứng.

- Khách hàng được chứng nhận không tuân thủ việc tiến hành đánh giá giám sát hoặc đánh giá chứng nhận lại theo tần suất yêu cầu.

- Khách hàng được chứng nhận tự nguyện yêu cầu đình chỉ.

4.2 TTCL4 thông báo cho khách hàng về việc đình chỉ và yêu cầu có hành động khắc phục trong khoảng thời gian nhất định. Việc đình chỉ chứng nhận phải được công bố công khai.

4.3 Sau thời hạn đình chỉ chứng nhận, TTCL4 phải xem xét tất cả các bằng chứng thích hợp để:

a. Khôi phục chứng nhận bị đình chỉ khi vấn đề dẫn đến việc đình chỉ đã được giải quyết.

b. Khi không giải quyết được những vấn đề dẫn đến đình chỉ trong thời gian mà TTCL4 đã thiết lập, thì phải hủy bỏ hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận.

4.4 TTCL4 phải thu hẹp phạm vi chứng nhận để loại trừ các phần không đáp ứng yêu cầu, khi khách hàng được chứng nhận không thỏa mãn một cách liên tục hoặc nghiêm trọng các yêu cầu chứng nhận đối với các phần thuộc phạm vi chứng nhận đó. Việc thu hẹp này phải phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn dùng để chứng nhận.

4.5 TTCL4 sẽ hủy bỏ việc chứng nhận, thu hồi chứng chỉ chứng nhận và hủy bỏ mọi thỏa thuận về việc cho phép sử dụng biểu tượng chứng nhận trong các trường hợp sau:

a. KH không tiến hành khắc phục những vấn đề dẫn đến bị đình chỉ theo yêu cầu của TTCL4.

b. Nếu trong quá trình đánh giá giám sát, phát hiện có sự không phù hợp mang tính chất nghiêm trọng với chuẩn mực và các qui định chứng nhận.

c. Khi KH được chứng nhận không muốn được tiếp tục duy trì việc chứng nhận.

d. Khi KH ngừng sản xuất kinh doanh quá 12 tháng.

e. Khi KH được chứng nhận không thể đáp ứng các qui định của hệ thống chứng nhận này, hoặc theo sự thỏa thuận giữa TTCL4 với KH được chứng nhận.

#### **5. Trách nhiệm của khách hàng**

5.1 Khách hàng phải nộp Đăng ký chứng nhận có xác nhận của đại diện có thẩm quyền và phải cam kết tuân thủ tất cả các yêu cầu trong Quy định Nguyên tắc và điều kiện chứng nhận.

5.2 Đảm bảo điều kiện cho đoàn đánh giá của TTCL4 tiến hành xem xét đánh giá, giám sát, gồm cả việc cung cấp thông tin, tài liệu, hồ sơ cho việc kiểm tra và tiếp cận với thiết bị, địa điểm sản xuất, nhân sự, nhà thầu phụ của khách hàng và tiến hành



kiểm tra xác nhận đối với việc thực hiện các yêu cầu chứng nhận cho tất cả mọi nơi mà tại đó các dịch vụ đánh giá sự phù hợp được thực hiện.

5.3 Tạo mọi điều kiện, cung cấp đầy đủ hồ sơ cho đoàn đánh giá của TTCL4 thực hiện điều tra các nguyên nhân khi có sự khiếu nại xảy ra; Tạo điều kiện cho các quan sát viên tham gia chứng kiến (nếu có) trong quá trình đánh giá chứng nhận.

5.4 Hoàn toàn chịu trách nhiệm về hiệu lực của hệ thống/sản phẩm được chứng nhận và thường xuyên duy trì hệ thống/sản phẩm phù hợp với các yêu cầu của chuẩn mực áp dụng gồm cả việc áp dụng những thay đổi thích hợp khi được TTCL4 thông báo. Nếu chứng nhận áp dụng cho việc sản xuất liên tục thì sản phẩm được chứng nhận phải luôn thỏa mãn các yêu cầu đối với sản phẩm.

5.5 Thông báo không chậm trễ cho TTCL4 về những thay đổi có thể ảnh hưởng đến khả năng phù hợp của họ với các yêu cầu chứng nhận (ví dụ tình trạng pháp lý, thương mại, tổ chức, quyền sở hữu; tổ chức và quản lý ví dụ như nhân viên quản lý chính, người ra quyết định hoặc nhân viên kỹ thuật; địa chỉ liên hệ và các địa điểm; phạm vi hoạt động trong hệ thống quản lý được chứng nhận; những thay đổi chính về hệ thống quản lý và các quá trình).

5.6 Lưu giữ hồ sơ mọi khiếu nại về mình liên quan đến sự phù hợp với các yêu cầu chứng nhận và sẵn có những hồ sơ này cho TTCL4 khi được yêu cầu và thực hiện hành động thích hợp liên quan đến những khiếu nại này và mọi sự khác biệt được phát hiện trong sản phẩm ảnh hưởng tới sự phù hợp với các yêu cầu chứng nhận; Lập thành văn bản hành động được thực hiện.

5.7 Sử dụng Giấy chứng nhận và dấu phù hợp đối với lĩnh vực được chứng nhận và tuân thủ theo đúng các quy định như sau:

a. Không được sử dụng dấu phù hợp theo cách thức có thể dẫn đến sự hiểu nhầm của cơ quan quản lý, khách hàng của tổ chức hoặc người tiêu dùng về kết quả chứng nhận.

b. Khách hàng chỉ có thể thể hiện dấu phù hợp của TTCL4 trên sản phẩm hay bao bì sản phẩm nếu dấu được cấp trên cơ sở đánh giá sự phù hợp của sản phẩm. Tất cả các dấu phù hợp khác của TTCL4 như dấu liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng hoặc môi trường và dịch vụ không được thể hiện trên sản phẩm, bao bì sản phẩm hoặc theo cách có thể được diễn giải thể hiện sự phù hợp của sản phẩm.

c. Không được phép sử dụng dấu chứng nhận hệ thống quản lý trong báo cáo kết quả thử nghiệm, giấy chứng nhận hiệu chuẩn hoặc báo cáo kết quả hay chứng thư giám định.

d. Tuân thủ các yêu cầu của TTCL4 khi viện dẫn về tình trạng chứng nhận của mình trên phương tiện truyền thông như internet, tờ giới thiệu hoặc quảng cáo hay các tài liệu khác.

e. Không đưa ra hoặc không cho phép tuyên bố sai lệch về chứng nhận của mình.

f. Không sử dụng hoặc cho phép sử dụng tài liệu chứng nhận hoặc bất cứ phần nào trong tài liệu chứng nhận theo cách sai lệch.

g. Ngay khi hủy bỏ chứng nhận, ngừng sử dụng tất cả các hình thức quảng cáo có đề cập đến chứng nhận, theo chỉ dẫn của tổ chức chứng nhận.

h. Sửa đổi tất cả các nội dung quảng cáo khi phạm vi chứng nhận đã bị thu hẹp

k. Không cho phép sử dụng việc viện dẫn chứng nhận hệ thống quản lý theo cách hàm ý là tổ chức chứng nhận cấp chứng nhận cho sản phẩm (bao gồm cả dịch vụ) hoặc quá trình.

l. Không được hàm ý là chứng nhận áp dụng cho các hoạt động và địa điểm nằm ngoài phạm vi chứng nhận.

m. Không được sử dụng chứng nhận theo cách có thể làm cho tổ chức chứng nhận và/hoặc hệ thống chứng nhận mang tiếng xấu và mất lòng tin với công chúng.

5.9 TTCL4 phải thực hiện kiểm soát thích hợp quyền sở hữu và phải thực hiện hành động để xử lý việc viện dẫn không đúng tình trạng chứng nhận hoặc sử dụng sai các tài liệu, dấu chứng nhận hoặc báo cáo đánh giá chứng nhận. Hành động này có thể bao gồm các yêu cầu khắc phục và hành động khắc phục, đình chỉ, hủy bỏ chứng nhận, công bố vi phạm và hành động pháp lý nếu cần.

## **6. Quyền lợi của khách hàng được chứng nhận**

- a. Quảng cáo trên các phương tiện truyền thông về tình trạng chứng nhận
- b. Sử dụng dấu phù hợp
- c. Sử dụng kết quả chứng nhận trong các tài liệu kỹ thuật, đấu thầu và các hoạt động khác theo quy định của Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa.
- d. Được cập nhật vào danh sách các Tổ chức được TTCL4 chứng nhận

## **7. Trách nhiệm của TTCL4**

a. TTCL4 có trách nhiệm quản lý tất cả các thông tin thu được hoặc tạo ra trong quá trình thực hiện các hoạt động đánh giá sự phù hợp ở tất cả các cấp trong cơ cấu của TTCL4 bao gồm các ban và các tổ chức hoặc cá nhân bên ngoài hành động với danh nghĩa của TTCL4.

b. TTCL4 thông báo trước cho khách hàng các thông tin dự kiến sẽ công khai. Tất cả các thông tin khác, ngoại trừ thông tin được khách hàng công khai, phải được coi là thông tin bảo mật.

c. TTCL4 đảm bảo không tiết lộ thông tin của khách hàng cho bên thứ ba nếu chưa được sự đồng ý bằng văn bản của khách hàng.

d. Trong trường hợp TTCL4 nhận được yêu cầu theo pháp luật hoặc được cho phép theo thỏa thuận hợp đồng (ví dụ như với tổ chức công nhận) cung cấp thông tin bảo mật thì khách hàng hoặc cá nhân liên quan phải được thông báo trước về các thông tin được cung cấp trừ khi pháp luật ngăn cấm.

e. Thông tin về khách hàng thu được từ các nguồn không phải là khách hàng (ví dụ bên khiếu nại hoặc cơ quan quản lý) phải xử lý như thông tin bảo mật phù hợp với chính sách của TTCL4.

f. Nhân sự, bao gồm cả thành viên của các ban, nhà thầu, nhân sự của tổ chức hoặc cá nhân bên ngoài hoạt động với danh nghĩa của TTCL4 phải bảo mật tất cả các thông tin thu được hoặc tạo ra trong quá trình thực hiện các hoạt động đánh giá sự phù hợp của TTCL4 trừ khi có yêu cầu của luật pháp.



g. Chuyên gia đánh giá bao gồm chuyên gia thuê ngoài (nếu có) tham gia vào các hoạt động liên quan đến đánh giá chứng nhận phải có cam kết bằng văn bản tuân thủ các quy định về bảo mật trước khi tiến hành cuộc đánh giá.

### **8. Chi phí**

Khách hàng đăng ký chứng nhận phải trả các chi phí đánh giá, chứng nhận, giám sát và các chi phí khác theo thỏa thuận. Chi phí được tính toán và thỏa thuận sau khi xem xét phạm vi chứng nhận, quy mô tổ chức, địa điểm đánh giá, mức độ phức tạp của hệ thống và các thông tin liên quan khác.

### **9. Khiếu nại và yêu cầu xem xét lại**

TTCL4 đã xây dựng QT.05 - Quy trình giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại để tiếp nhận, xem xét, đánh giá và ra quyết định về các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại. TTCL4 phải ghi nhận và theo dõi các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại cũng như những hành động được thực hiện để giải quyết.