

QUY ĐỊNH THỎA THUẬN CHỨNG NHẬN

(Quy định này sẽ đi kèm với hợp đồng chứng nhận số...../CN/DV/.....ký ngày...../...../.....giữa QUATEST1 và

1. Yêu cầu chung

1.1. Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng 1 (gọi tắt là QUATEST1) là Tổ chức đánh giá sự phù hợp do Bộ Khoa học Công nghệ - Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thành lập nhằm thực thi công tác đánh giá sự phù hợp trong đó có hoạt động chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng, chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn quốc gia (TCVN), tiêu chuẩn nước ngoài (JIS, KSC, GB,...), tiêu chuẩn quốc tế (ASTM, IEC, BS EN,...). Các thủ tục, chính sách và hoạt động chứng nhận của QUATEST1 phải tuân thủ các yêu cầu về luật định, chế định, chuẩn mực và thông lệ quốc tế nhằm đảm bảo tính khách quan, nhất quán trong việc cung cấp dịch vụ đánh giá chứng nhận và không gây khó dễ hay ngăn cản việc tiếp cận dịch vụ chứng nhận của đơn vị có nhu cầu.

1.2. QUATEST1 cam kết tuân thủ các nguyên tắc đảm bảo tính công bằng, khách quan trong quá trình đánh giá chứng nhận.

2. Chuyên gia đánh giá của QUATEST1 có đầy đủ năng lực đáp ứng theo yêu cầu của ISO 19011:2018,.

3. Quá trình chứng nhận**3.1. Xác định yêu cầu chứng nhận**

3.1.1. Khách hàng có nhu cầu đánh giá chứng nhận sẽ được QUATEST1 yêu cầu cung cấp thông tin về quy mô và phạm vi hoạt động của hệ thống quản lý, danh mục sản phẩm/quá trình đăng ký chứng nhận tùy thuộc vào phạm vi dịch vụ mà Quatest1 có thể cung cấp để làm cơ sở cho việc QUATEST1 đưa ra báo giá dịch vụ, hợp đồng chứng nhận. Khi báo giá dịch vụ, hợp đồng đánh giá được ký kết và chuyển lại cho QUATEST1 thì mặc nhiên được coi là Khách hàng đã chấp thuận cho QUATEST1 tiến hành hoạt động đánh giá chứng nhận.

3.1.2. Thông tin về phạm vi đăng ký chứng nhận cần được Khách hàng điền đầy đủ và được xác nhận bởi người có thẩm quyền trong phiếu đăng ký chứng nhận trước khi gửi cho QUATEST1.

3.1.3. Khách hàng cung cấp các thông tin cho QUATEST1 để làm căn cứ đánh giá bao gồm:

- Chuẩn mực chứng nhận (tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật) bản giấy hoặc điện tử
- Phạm vi đăng ký chứng nhận (số địa điểm hoạt động, danh mục sản phẩm, thông số- cấu hình sản phẩm/quá trình...)
- Tên và địa chỉ nhà sản xuất, chủ sở hữu
- Các căn cứ pháp lý hoạt động của khách hàng liên quan tới phạm vi chứng nhận
- Thông tin về cơ cấu tổ chức, quá trình, sản phẩm, hệ thống quản lý chất lượng được thể hiện qua các sổ tay chất lượng, mô tả phạm vi hệ thống, quy trình/thủ tục kiểm soát, hướng dẫn bằng văn bản dạng giấy hoặc bản điện tử (nếu có) liên quan tới phạm vi chứng nhận.
- Giấy chứng nhận đăng ký nhãn hiệu (nếu có)
- Thông tin về các quá trình thuê ngoài của khách hàng có ảnh hưởng đến việc đáp ứng các yêu cầu chứng nhận

3.2. Chuẩn bị đánh giá

3.2.1. Dựa vào kết quả xem xét đăng ký chứng nhận dựa trên thông tin của Khách hàng cung cấp, QUATEST1 sẽ xác định các nguồn lực dự kiến thực hiện quá trình chứng nhận gồm:

- Chỉ định Đoàn chuyên gia đánh giá bao gồm các chuyên gia đánh giá (trưởng đoàn, thành viên), chuyên gia kỹ thuật và thông báo cho khách hàng. Trong trường hợp khách hàng có yêu cầu thay đổi chuyên gia phải có công văn thông báo cho QUATEST1 trước khi QUATEST1 thực hiện cuộc đánh giá.
- Chỉ định và thông báo cho Khách hàng về việc sử dụng phòng thử nghiệm (áp dụng cho đánh giá chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn/ quy chuẩn kỹ thuật);
- Thông báo cho khách hàng những nội dung cần thiết để hỗ trợ việc hoàn thành mục tiêu cuộc đánh giá (Ví dụ: người phiên dịch, người dẫn đường, phương tiện đi lại, các hoạt động về đào tạo an toàn, chuẩn bị mẫu thử nghiệm, chuẩn bị dụng cụ lấy mẫu...);

- Thông báo cho khách hàng về thành phần tham dự cuộc đánh giá nếu như trong thành phần đoàn đánh giá xuất hiện nhân sự không thuộc QUATEST1.
- 3.2.2. Thông báo và gửi chương trình, kế hoạch đánh giá bằng văn bản tại hiện trường. Nội dung chương trình và kế hoạch đánh giá sẽ bao gồm đầy đủ thông tin về khách hàng, chuẩn mực chứng nhận, phạm vi chứng nhận (địa điểm, sản phẩm, hệ thống quản lý), thành phần đoàn đánh giá, các giai đoạn đánh giá, thời lượng cuộc đánh giá, thời gian thực hiện đánh giá tại các quá trình/bộ phận. Kế hoạch đánh giá cho từng cuộc đánh giá phải được Khách hàng xác nhận lại là đã nhận được đầy đủ trước ngày cuộc đánh giá được thực hiện.
- 3.2.3. Khách hàng cam kết cung cấp đầy đủ nguồn lực để đoàn đánh giá QUATEST1 hoàn thành được mục tiêu của cuộc đánh giá.
- 3.2.4. Mọi khác biệt giữa QUATEST1 và khách hàng đều phải được giải quyết trước khi tiến hành cuộc đánh giá.
- 3.2.5. Khách hàng thực hiện thanh toán chi phí chứng nhận theo nội dung ghi trong hợp đồng trước khi cuộc đánh giá được thực hiện.

3.3. Đánh giá

- 3.3.1. Đánh giá giai đoạn 1 (QUATEST1 có thể xem xét việc đánh giá giai đoạn 1 thực hiện tại văn phòng của QUATEST1 hoặc tại cơ sở của Khách hàng tùy theo mức độ của phạm vi chứng nhận). Việc đánh giá giai đoạn 1 nhằm mục đích:
 - Xem xét hệ thống tài liệu (thông tin dạng văn bản) của Khách hàng so với các yêu cầu của tiêu chuẩn;
 - Xem xét các địa điểm đánh giá và các điều kiện cụ thể, cũng như sự sẵn sàng về nguồn lực của khách hàng để chuẩn bị cho đánh giá giai đoạn 2;
 - Thu thập thông tin liên quan đến phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý, điều kiện đảm bảo chất lượng của quá trình tạo sản phẩm, các yêu cầu về luật định và chế định cần phải tuân thủ trong phạm vi chứng nhận;
 - Đối với đánh giá chứng nhận Hệ thống quản lý chất lượng, việc xem xét các hoạt động duy trì hệ thống quản lý chất lượng (đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo...) để chứng minh khách hàng sẵn sàng cho đánh giá giai đoạn 2;
 - Trong trường hợp đánh giá giai đoạn 1, khách hàng có trách nhiệm cung cấp cho QUATEST1 các thông tin bằng văn bản liên quan tới hệ thống quản lý chất lượng, quá trình tạo sản phẩm để thực hiện đánh giá nội dung tài liệu trước 02 tuần trước khi đoàn đánh giá QUATEST1 có mặt tại cơ sở để thực hiện việc đánh giá giai đoạn 2;
 - Khi xuất hiện các phát hiện không phù hợp, các điểm lưu ý cải tiến thì QUATEST1 sẽ lập báo cáo đánh giá giai đoạn 1 để gửi cho khách hàng thực hiện việc khắc phục;
 - Khoảng thời gian giữa đánh giá giai đoạn 1 và giai đoạn 2 sẽ phụ thuộc vào thời gian mà khách hàng cần thiết để khắc phục các phát hiện không phù hợp trong đánh giá giai đoạn 1. Tuy nhiên khoảng thời gian này không quá 06 tháng kể từ thời điểm đánh giá giai đoạn 1 được tiến hành;
- 3.3.2. Đánh giá giai đoạn 2 (bắt buộc phải đánh giá tại cơ sở của khách hàng):
 - Đánh giá giai đoạn 2 để xác định các thông tin, bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn/quy chuẩn và các tài liệu liên quan khác liên quan tới phạm vi của khách hàng được chứng nhận;
 - Việc xác định các thông tin phục vụ mục tiêu cuộc đánh giá dựa trên các hoạt động phỏng vấn tại chỗ làm việc, quan sát, xem xét tài liệu, hồ sơ liên quan đến phạm vi chứng nhận. Các thông tin này phải được khách hàng tạo điều kiện để đoàn đánh giá QUATEST1 có thể tiếp cận và được QUATEST1 cam kết bảo mật;
 - Kết thúc cuộc đánh giá, báo cáo đánh giá sẽ được phát hành, trong báo cáo đánh giá của đoàn đánh giá sẽ có các phát hiện phù hợp, không phù hợp, lưu ý –cải tiến. Đối với các phát hiện không phù hợp, khách hàng phải thực hiện hành động khắc phục trong thời gian do Trưởng đoàn đánh giá của QUATEST1 quy định nhưng không quá 03 tháng kể từ khi cuộc đánh giá được tiến hành.
- 3.3.3. Lấy mẫu thử nghiệm điển hình (chỉ áp dụng cho đánh giá chứng nhận sản phẩm:

- Mẫu thử nghiệm sẽ được lấy căn cứ trên chủng loại, số lượng sản phẩm đăng ký chứng nhận của khách hàng dựa trên điều kiện thực tế của cuộc đánh giá;
- Số lượng mẫu cần lấy, số chỉ tiêu phải thử nghiệm sẽ được đoàn đánh giá QUATEST1 và khách hàng thống nhất trước khi gửi mẫu thử nghiệm tới phòng thử nghiệm được QUATEST1 chỉ định;
- Mẫu thử nghiệm sẽ được niêm phong, đánh mã số nhận diện bởi chuyên gia đánh giá QUATEST1 trước khi gửi tới phòng thử nghiệm được chỉ định;
- Đối với trường hợp chi phí thử nghiệm do khách hàng trực tiếp thanh toán với Phòng Thử nghiệm và mẫu thử nghiệm do đoàn đánh giá QUATEST1 trực tiếp gửi phòng thử nghiệm thì khách hàng phải tiến hành xác nhận báo giá chi phí thử nghiệm với Phòng thử nghiệm cũng như thanh toán chi phí thử nghiệm trước khi tiến hành thực nghiệm.

3.4. Quyết định cấp Giấy chứng nhận và Dấu phù hợp

- 3.4.1. QUATEST1 sẽ phát hành quyết định cấp Giấy chứng nhận và Dấu phù hợp cho Khách hàng nếu Khách hàng cung cấp đầy đủ bằng chứng về việc thực hiện hành động khắc phục đối với các phát hiện không phù hợp được đoàn đánh giá phát hiện trong hệ thống quản lý và trong kết quả thử nghiệm điển hình đối với các mẫu được lấy tại hiện trường so với các yêu cầu trong tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật chứng nhận.
- 3.4.2. Trong trường hợp quá thời gian khắc phục quy định, khách hàng không thực hiện và gửi kết quả các hành động khắc phục đối với các phát hiện không phù hợp phát sinh trong quá trình đánh giá, QUATEST1 sẽ phát hành công văn thông báo cho khách hàng về việc loại trừ các phạm vi xuất hiện phát hiện không phù hợp không thực hiện được hành động khắc phục.
- 3.4.3. Quyết định chứng nhận, Giấy chứng nhận, Dấu phù hợp sẽ được QUATEST1 gửi cho Khách hàng bản dự thảo để thống nhất lại các thông tin cần thiết trước khi phát hành.
- 3.4.4. Hiệu lực giấy chứng nhận không quá 03 năm, kèm theo giấy chứng nhận sẽ là tài liệu hướng dẫn sử dụng Giấy chứng nhận của QUATEST1.

3.5. Duy trì hiệu lực của Giấy chứng nhận

- 3.5.1. Trong thời gian hiệu lực của giấy chứng nhận, các cuộc đánh giá giám sát sẽ được tiến hành định kỳ theo quy định trong hợp đồng của QUATEST1. Việc đánh giá giám sát định kỳ nhằm khẳng định khả năng duy trì hiệu lực của Giấy chứng nhận do Khách hàng thực hiện.
- 3.5.2. Các cuộc đánh giá giám sát nên được thực hiện trong khoảng thời gian trước ngày đến hạn đánh giá giám sát 01 tháng. Nội dung các cuộc đánh giá giám sát sẽ được QUATEST1 thông báo cho Khách hàng thông qua kế hoạch đánh giá và thông báo đánh giá. Quá trình thực hiện đánh giá giám sát về trình tự thủ tục giống như đánh giá lần đầu.
- 3.5.3. Khách hàng được cấp giấy chứng nhận phải thông báo ngay cho QUATEST1 những vấn đề có thể tác động đến phạm vi và khả năng tiếp tục đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn/quy chuẩn chứng nhận. Cụ thể là các thay đổi liên quan đến phạm vi chứng nhận như:
 - Tình trạng pháp lý, cơ cấu tổ chức, hoặc quyền sở hữu;
 - Nhân sự quản lý chủ chốt hoặc người đưa ra quyết định cuối cùng;
 - Thay đổi địa điểm, công nghệ sản xuất, hệ thống quản lý chất lượng hoặc các quá trình kiểm soát chất lượng có liên quan.
- 3.5.4. Trường hợp khách hàng có nhu cầu mở rộng phạm vi chứng nhận sau khi giấy chứng nhận và dấu phù hợp được phát hành và có hiệu lực, hai bên sẽ tiến hành lập phụ lục hợp đồng đánh giá mở rộng. Việc phải xuống đánh giá tại hiện trường hoặc chỉ lấy mẫu thử nghiệm sẽ do QUATEST1 quy định.
- 3.5.5. Trường hợp khách hàng có nhu cầu đánh giá lại sau khi giấy chứng nhận hết hiệu lực thì sẽ được phía QUATEST1 thông báo trước 03 tháng để làm thủ tục chuẩn bị cho việc đánh giá chứng nhận lại. Khi cần thiết, việc đánh giá chứng nhận lại (áp dụng cho Hệ thống quản lý chất lượng) có thể không áp dụng việc đánh giá giai đoạn 1.

3.5.6. Trong trường hợp phát sinh khiếu nại từ người tiêu dùng, cơ quan quản lý đối với phạm vi chứng nhận của Khách hàng hoặc có sự thay đổi về cơ sở sản xuất, các điều kiện kiểm soát/hệ thống quản lý chất lượng, cơ cấu tổ chức, hoặc kiểm tra hành động khắc phục sau thời gian bị đình chỉ giấy chứng nhận thì phía QUATEST1 sẽ tiến hành các cuộc đánh giá đột xuất tại cơ sở của khách hàng. Nội dung và chi phí thực hiện sẽ được phía QUATEST1 thông báo thông qua kế hoạch đánh giá và phụ lục hợp đồng giữa 02 bên (nếu cần).

3.6. Đình chỉ giấy chứng nhận

3.6.1. Giấy chứng nhận sẽ bị QUATEST1 đình chỉ tạm thời, nhưng không quá 06 tháng việc sử dụng giấy chứng nhận và dấu phù hợp của Khách hàng trong các trường hợp:

- Hệ thống quản lý chất lượng, quá trình, sản phẩm trong phạm vi chứng nhận xuất hiện các phát hiện không phù hợp nặng so với tiêu chuẩn quy chuẩn kỹ thuật chứng nhận hoặc không khắc phục được ngay đối với các phát hiện không phù hợp phát sinh trong các cuộc đánh giá giám sát;
- Khách hàng không thực hiện yêu cầu về việc giám sát định kỳ;
- Khách hàng không thực hiện việc thanh toán các chi phí liên quan tới hoạt động chứng nhận (Phí đánh giá giám sát, phí thử nghiệm mẫu nếu có);
- Khách hàng tạm dừng sản xuất và tự nguyện yêu cầu đình chỉ;

3.6.2. Trong thời gian bị đình chỉ, Giấy chứng nhận và dấu phù hợp không còn giá trị tính từ thời điểm quyết định thông báo đình chỉ của QUATEST1 có hiệu lực. Khách hàng phải ngừng việc sử dụng, lưu hành, công bố/quảng cáo giấy và dấu phù hợp.

3.6.3. Khi vấn đề dẫn đến việc đình chỉ được giải quyết, QUATEST1 sẽ khôi phục lại hiệu lực phạm vi chứng nhận bị đình chỉ. Khi không giải quyết được những vấn đề dẫn đến đình chỉ trong khoảng thời gian được thiết lập bởi QUATEST1, QUATEST1 sẽ tiến hành hủy bỏ hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận.

3.7. Hủy bỏ hiệu lực chứng nhận, thu hẹp phạm vi chứng nhận

3.7.1. QUATEST1 sẽ hủy bỏ hiệu lực giấy chứng nhận của khách hàng trong các trường hợp sau đây:

- Khách hàng không giải quyết được các vấn đề dẫn đến việc đình chỉ hiệu lực phạm vi chứng nhận trong thời gian QUATEST1 quy định;
- Khách hàng ngừng sản xuất sản phẩm trong phạm vi chứng nhận quá 06 tháng;
- Khách hàng có văn bản đề nghị không tiếp tục duy trì việc chứng nhận;
- Khi hiệu lực phạm vi chứng nhận bị hủy bỏ, khách hàng phải dừng việc sử dụng, lưu thông, quảng bá/công bố viện dẫn về Giấy và Dấu chứng nhận và hoàn trả lại cho QUATEST1 giấy chứng nhận khi có quyết định hủy bỏ;
- QUATEST1 sẽ cập nhật tình trạng hủy bỏ chứng nhận đối với khách hàng đã được cấp bằng các biện pháp thích hợp.

3.7.2. QUATEST1 sẽ thu hẹp phạm vi chứng nhận trong các trường hợp sau đây:

- QUATEST1 được thực hiện thu hẹp phạm vi chứng nhận đã cấp khi các phần thuộc phạm vi chứng nhận không đáp ứng một cách liên tục hoặc nghiêm trọng các yêu cầu chứng nhận;
- Trình tự và thủ tục thực hiện khi thu hẹp phạm vi chứng nhận giống như khi tiến hành hủy bỏ hiệu lực chứng nhận trong phạm vi bị thu hẹp;
- Việc thu hẹp phạm vi chứng nhận phải phù hợp với các chuẩn mực chứng nhận.

3.8. Yêu cầu xem xét lại và khiếu nại

3.8.1. QUATEST1 đã xây dựng, ban hành và áp dụng thủ tục bằng văn bản cho việc tiếp nhận đánh giá và ra quyết định về việc xử lý các yêu cầu xem xét lại và xử lý khiếu nại từ bên ngoài có liên quan đến các hoạt động đánh giá sự phù hợp do QUATEST1 thực hiện.

3.8.2. Thủ tục giải quyết khiếu nại phàn nàn này có thể truy cập trên website của QUATEST1.