

QUY ĐỊNH
NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG
VÀ SẢN PHẨM

Mã số: CN/QĐ/01

Lần ban hành: 03

Ngày ban hành: 03/11/2014

Biên soạn

Xem xét

Phê duyệt

Phùng Quốc Hưng

Nguyễn Vũ

Đặng Tuấn Hùng

1. Mục đích

Quy định này được ban hành nhằm xác định nguyên tắc và điều kiện cho hoạt động chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn và sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn - quy chuẩn kỹ thuật của Phòng Chứng nhận – Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng 1 (gọi tắt là QUATEST 1).

2. Phạm vi áp dụng

Quy định này áp dụng cho Phòng Chứng nhận – QUATEST 1 và khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ chứng nhận của QUATEST 1

3. Tài liệu viện dẫn/tham khảo

- Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật ngày 29 tháng 6 năm 2006;
- Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa ngày 21 tháng 11 năm 2007;
- Nghị định số 127/2007/NĐ-CP: Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật;
- Nghị định 80/2013/NĐ-CP ngày 19/7/2013 quy định xử phạt hành chính trong lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường chất lượng sản phẩm hàng hóa
- Thông tư 28/2012/TT-BKHCN ngày 12/12/2012: Quy định về công bố hợp chuẩn, công bố hợp quy và phương thức đánh giá sự phù hợp với tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật;
- Quyết định số 1373/QĐ-TĐC ngày 27/06/2014 của Tổng cục trưởng Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng về việc ban hành điều lệ tổ chức và hoạt động của Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng 1
- CN/TT/02 : Thủ tục đánh giá chứng nhận sản phẩm
- CN/TT/06 : Thủ tục quản lý giấy chứng nhận
- KT1/TT/07 : Thủ tục giải quyết khiếu nại phàn nàn
- ISO/IEC 17065 :2012 : Yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận sản phẩm, quá trình, dịch vụ
- ISO/PAS 17001 : Tính công bằng nguyên tắc và yêu cầu
- ISO/PAS 17002 : Tính bảo mật nguyên tắc và yêu cầu
- ISO/PAS 17003 : Khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

- ISO/PAS 17004 : Công khai thông tin nguyên tắc và yêu cầu

4. Thuật ngữ và định nghĩa

- Không

5. Nội dung

5.1. Quy định chung

- 5.1.1. Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng 1 (gọi tắt là QUATEST 1) là tổ chức đánh giá sự phù hợp do Bộ Khoa học Công nghệ thành lập nhằm thực thi các nhiệm vụ đánh giá sự phù hợp (bao gồm hoạt động thử nghiệm, đánh giá chứng nhận hệ thống, sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật). Các thủ tục quy trình chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật luôn tuân thủ các yêu cầu của 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 sản phẩm do QUATEST 1 cung cấp. Những chính sách, quy trình thủ tục này không nhằm gây khó dễ hay ngăn cản việc tiếp cận hoạt động chứng nhận của các tổ chức (doanh nghiệp, cá nhân) có nhu cầu đánh giá chứng nhận sản phẩm, chứng nhận hệ thống.
- 5.1.2. QUATEST 1 là Tổ chức đánh giá sự phù hợp độc lập (bên thứ ba), cung cấp các dịch vụ thử nghiệm, đánh giá, chứng nhận, kiểm định, giám định phù hợp với tiêu chuẩn/quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng hoặc tính an toàn của sản phẩm hàng hóa.
- 5.1.3. Các quy định chung này áp dụng khi khách hàng lập yêu cầu với QUATEST 1 đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng, sản phẩm, hàng hóa sản xuất được nhập khẩu hoặc lưu thông trong nước phù hợp với tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật (còn gọi là chứng nhận hợp chuẩn/hợp quy) theo phương thức đánh giá sự phù hợp quy định trong Thông tư số 28/2012/BKHCN ngày 12/12/2012 của Bộ Khoa học và Công nghệ - Quy định về công bố hợp chuẩn, công bố hợp quy và phương thức đánh giá sự phù hợp với tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật.
- 5.1.4. Đối tượng chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng, hợp chuẩn/hợp quy sản phẩm có thể là mẫu hoặc lô sản phẩm, hàng hóa cụ thể hoặc đối tượng khác theo yêu cầu của Khách hàng mà QUATEST 1 có đủ năng lực thực hiện hoặc thực hiện theo chỉ định của cơ quan quản lý có thẩm quyền.

- 5.1.5. QUATEST 1 cam kết đảm bảo tính công bằng khách quan trong hoạt động chứng nhận hệ thống, hợp chuẩn/hợp quy sản phẩm, không tham gia thực hiện các hoạt động tư vấn/thiết kế sản phẩm hoặc quá trình sản xuất của doanh nghiệp đăng ký chứng nhận sản phẩm.
- 5.1.6. Các nhân viên nội bộ hoặc bên ngoài tham gia quá trình đánh giá chứng nhận hệ thống, hợp chuẩn/hợp quy của QUATEST 1 (bao gồm cả các thành viên của ban kỹ thuật có ảnh hưởng đến hoạt động chứng nhận sản phẩm) đều phải đóng vai trò khách quan và không để cho các hoạt động mang tính thương mại, tài chính, hay các áp lực khác có thể ảnh hưởng đến sự công bằng khách quan trong hoạt động đánh giá của QUATEST 1.
- 5.1.7. QUATEST 1 cam kết bảo mật các thông tin liên quan tới khách hàng sử dụng dịch vụ đánh giá chứng nhận hệ thống, sản phẩm và chỉ cung cấp các thông tin này trên phương tiện thông tin đại chúng nếu có sự yêu cầu của cơ quan pháp luật cũng như sự đồng ý của khách hàng.
- 5.1.8. Giấy chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng, sản phẩm hợp chuẩn/hợp quy do QUATEST 1 phát hành đến Khách hàng chỉ có giá trị trên đối tượng được đăng ký chứng nhận dựa trên các thông tin về đối tượng đăng ký đánh giá chứng nhận vào thời điểm QUATEST 1 tiến hành đánh giá và không làm giảm trách nhiệm cũng như nghĩa vụ thuộc hợp đồng thương mại hay liên quan đến trách nhiệm về pháp lý của khách hàng đối với người bán (đại lý, công ty thương mại của khách hàng) và cơ quan quản lý có thẩm quyền;
- 5.1.9. Trừ khi có các quy định hoặc thỏa thuận khác bằng văn bản, QUATEST 1 sẽ lưu mẫu đã đánh giá chứng nhận sản phẩm trong thời hạn tối đa là 30 ngày kể từ ngày phát hành giấy chứng nhận sản phẩm, khi quá thời hạn lưu mẫu, QUATEST 1 có quyền thanh lý mẫu lưu nếu không nhận được yêu cầu hoàn trả mẫu bằng văn bản từ Khách hàng.
- 5.1.10. Khách hàng có quyền phản ánh/khiếu nại về kết quả chứng nhận hệ thống, hợp chuẩn/ hợp quy cho sản phẩm đến QUATEST 1. QUATEST 1 sẽ có trách nhiệm giải quyết kịp thời khi nhận được khiếu nại và trao đổi về cách thức xử lý trên tinh thần hợp tác, tôn trọng lẫn nhau dựa trên cơ sở các bằng chứng tin cậy về kỹ thuật liên quan đến sản phẩm được chứng nhận hợp chuẩn/ hợp quy. Trong trường hợp hai bên không thống nhất và dẫn đến tranh chấp thì tiến hành

giải quyết tranh chấp theo các quy định tại Chương V của Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa; Luật Thương mại, Bộ Luật Dân sự và các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

5.1.11. Khách hàng có quyền rút lại yêu cầu chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng, hợp chuẩn/hợp quy bằng cách gửi văn bản chính thức yêu cầu hủy yêu cầu chứng nhận hợp chuẩn hợp quy hoặc cùng với QUATEST 1 tiến hành lập biên bản thanh lý hợp đồng dịch vụ đánh giá chứng nhận hợp chuẩn/hợp quy trong thời hạn hợp lý với sự chấp nhận của QUATEST 1. Trong trường hợp này, Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán chi phí theo khối lượng công việc mà QUATEST 1 đã thực hiện tính đến thời điểm ngừng việc thực hiện công việc chứng nhận hợp chuẩn/hợp quy.

5.1.12. QUATEST 1 sẽ thông báo và tiến hành các hoạt động thu hẹp phạm vi chứng nhận, đình chỉ tạm thời, thu hồi hoặc hủy bỏ hiệu lực của giấy chứng nhận của khách hàng theo quy định của thủ tục quản lý giấy chứng nhận CN/TT/06 trong các trường hợp khách hàng không tuân thủ đầy đủ các điều kiện trong hợp đồng chứng nhận hệ thống quản lý/sản phẩm được ký giữa hai bên, hoặc đối với các trường hợp khách hàng thay đổi tên chủ sở hữu trên giấy chứng nhận, hoặc sản phẩm trong phạm vi chứng nhận lưu thông trên thị trường bị người sử dụng hoặc cơ quan quản lý khiếu nại về chất lượng nhưng khách hàng không có các hành động khắc phục thỏa đáng.

5.2. Thủ tục đăng ký và tiếp nhận yêu cầu đánh giá hệ thống, hợp chuẩn/hợp quy

5.2.1. Khách hàng cần ghi đầy đủ, rõ ràng các nội dung yêu cầu chứng nhận vào biểu mẫu “Giấy đăng ký chứng nhận sản phẩm, hệ thống quản lý chất lượng” trước khi QUATEST 1 chấp nhận yêu cầu để thực hiện nội dung của công việc đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng, hợp chuẩn/hợp quy sản phẩm liên quan đến phạm vi sản phẩm đăng ký chứng nhận. Khách hàng chịu trách nhiệm về các thông tin và nội dung các hồ sơ gửi kèm theo nêu trong Giấy đăng ký chứng nhận sản phẩm;

5.2.2. Tất cả các yêu cầu đánh giá, chứng nhận hệ thống quản lý, hợp chuẩn/hợp quy từ Khách hàng phải được QUATEST 1 chấp nhận. QUATEST 1 giữ quyền từ chối việc thực hiện đánh giá khi khách hàng không cung cấp đầy đủ thông tin hoặc thông tin không xác thực về đối tượng chứng nhận hợp quy. Thời gian bỏ

sung hồ sơ của khách hàng không quá 30 ngày kể từ ngày Doanh nghiệp nhận được thông báo. Nếu quá thời hạn này, hồ sơ được xem như không hợp lệ và sẽ được gửi trả về cho Doanh nghiệp.

5.2.3. Việc lựa chọn phương thức chứng nhận đối với đánh giá chứng nhận sản phẩm trong trường hợp không có quy định bắt buộc trong các văn bản quy định hoặc hướng dẫn thực hiện của các cơ quan quản lý thì QUATEST 1 sẽ hướng dẫn Doanh nghiệp lựa chọn phương thức chứng nhận phù hợp với phạm vi sản phẩm đăng ký chứng nhận cũng như điều kiện sản xuất của Doanh nghiệp.

5.3. Cam kết của khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ chứng nhận

5.3.1. Cung cấp thông tin liên quan đến sản phẩm, hệ thống quản lý mà Khách hàng yêu cầu đánh giá, chứng nhận hệ thống quản lý, hợp chuẩn/hợp quy như: tiêu chuẩn/quy chuẩn kỹ thuật, catalogue, hợp đồng mua hàng, hợp đồng sử dụng thầu phụ/thuê gia công, hướng dẫn sử dụng, các chứng chỉ về chất lượng, phân tích, thử nghiệm (nếu có)... và chịu trách nhiệm về tính xác thực của các tài liệu đó. Các tài liệu này sẽ được xem như là thông tin tham khảo nhưng không mở rộng hoặc hạn chế các nghĩa vụ của QUATEST 1 trong hoạt động chứng nhận hợp chuẩn/ hợp quy cho phạm vi sản phẩm mà Khách hàng yêu cầu. Đảm bảo sản phẩm, hệ thống quản lý đăng ký chứng nhận luôn đáp ứng các yêu cầu của thủ tục đánh giá chứng nhận do QUATEST 1 quy định;

5.3.2. Không sử dụng giấy hoặc dấu chứng nhận hệ thống quản lý, sản phẩm, dấu phù hợp tiêu chuẩn/quy chuẩn kỹ thuật của mình theo cách gây ảnh hưởng đến uy tín của QUATEST 1, không đưa ra bất kỳ tuyên bố liên quan đến chứng nhận sản phẩm của mình mà QUATEST 1 có thể bị hiểu lầm hoặc không được QUATEST 1 hoặc các cơ quan quản lý cho phép;

5.3.3. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết, tạo điều kiện thuận lợi cho Đoàn đánh giá của QUATEST 1 tiếp cận với các quá trình, sản phẩm đăng ký chứng nhận và tiến hành lấy mẫu thử nghiệm để Đoàn đánh giá thực hiện đúng theo thủ tục đánh giá chứng nhận sản phẩm của QUATEST 1, cho phép sự có mặt của các quan sát viên (độc lập) khi có yêu cầu của QUATEST 1;

5.3.4. Thực hiện các hành động khắc phục đối với những điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình đánh giá, thử nghiệm sản phẩm được thực hiện bởi đoàn đánh giá của QUATEST 1 đúng thời hạn do QUATEST 1 quy định.

- 5.3.5. Thanh toán đầy đủ chi phí đánh giá chứng nhận, thử nghiệm mẫu điển hình và thực hiện đầy đủ các cuộc đánh giá giám sát sau chứng nhận đúng hạn đã được thỏa thuận trong hợp đồng với QUATEST 1 ngoại trừ quy định khác được thỏa thuận bằng văn bản với Khách hàng.
- 5.3.6. Thông báo bằng văn bản cho QUATEST 1 nếu Doanh nghiệp có sự thay đổi về phạm vi hệ thống quản lý, sản phẩm chứng nhận, yêu cầu kỹ thuật/thiết kế của sản phẩm, quy trình công nghệ sản xuất, địa điểm sản xuất, cơ cấu tổ chức, đăng ký đánh giá chứng nhận lại, tạm hoãn tiến hành đánh giá giám sát định kỳ.
- 5.3.7. Doanh nghiệp được chứng nhận không được quyền chuyên nhượng giấy chứng nhận, dấu hợp chuẩn, dấu hợp quy cho một Doanh nghiệp hoặc pháp nhân khác.
- 5.3.8. Khi Doanh nghiệp tiến hành sao chép giấy chứng nhận do QUATEST 1 cấp cho Tổ chức/cá nhân khác thì Doanh nghiệp phải đảm bảo tính nguyên vẹn nội dung trên giấy chứng nhận.
- 5.3.9. Khi Doanh nghiệp bị đình chỉ, thu hẹp phạm vi, hủy bỏ hoặc chấm dứt hiệu lực chứng nhận, thì Doanh nghiệp phải :
- a) *Ngừng sử dụng dấu chứng nhận hệ thống, hợp chuẩn-hợp quy sản phẩm trên tất cả sản phẩm được sản xuất kể từ ngày quyết định có hiệu lực;*
 - b) *Thực hiện các biện pháp cần thiết để loại bỏ dấu chứng nhận hệ thống, hợp chuẩn-hợp quy trên sản phẩm hoặc bao bì của sản phẩm còn tồn kho hoặc đang lưu thông trên thị trường;*
 - c) *Ngừng mọi hình thức quảng cáo cho sản phẩm ghi trong quyết định hủy bỏ hoặc đình chỉ có thời hạn hoặc hết hạn dấu hợp chuẩn, dấu hợp quy;*
 - d) *Hoàn trả lại cho QUATEST 1 giấy chứng nhận trong trường hợp bị hủy bỏ hiệu lực giấy chứng nhận hoặc chấm dứt hoạt động chứng nhận.*

5.4. Cam kết của QUATEST 1

- 5.4.1. Thực hiện đúng nội dung chứng nhận đã thỏa thuận với Khách hàng dựa trên kiến thức, năng lực kỹ thuật tốt nhất hiện có của QUATEST 1 để cung cấp dịch vụ chứng nhận hợp cho Khách hàng với đầy đủ trách nhiệm của mình theo đúng các quy định hiện hành, đảm bảo công bằng (không phân biệt đối xử, dịch vụ nhận yêu cầu dễ dàng) trong quá trình thực hiện đánh giá;
- 5.4.2. Bảo mật các kết quả chứng nhận của khách hàng theo quy định của pháp luật;

5.4.3. Hoàn trả chi phí chứng nhận trong trường hợp không thực hiện đúng yêu cầu và nội dung chứng nhận đã thỏa thuận hoặc chịu tiền phạt hoặc bồi thường thiệt hại cho khách hàng theo điều 20 của Luật chất lượng sản phẩm, hàng hóa khi có bằng chứng xác thực việc cung cấp sai kết quả đánh giá do sai sót hoặc thiếu trách nhiệm của nhân viên của QUATEST 1.