

**THỦ TỤC  
ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ**

Mã số: HT/TT/02

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 26/08/2018

**Biên soạn**

**Xem xét**

**Phê duyệt**

**Phí Trung Phương**

**Nguyễn Vũ**

**Kim Đức Thụ**



## **1. Mục đích**

Thủ tục này quy định cụ thể trình tự các bước, nội dung và trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân có liên quan trong việc thực hiện đánh giá, cấp Giấy chứng nhận hệ thống quản lý phù hợp tiêu chuẩn (Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp ISO 9001:2008; ISO 9001:2015) và cũng như các yêu cầu khác của Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng 1 (Quatest 1), đảm bảo tuân thủ các yêu cầu của ISO 19011:2002; ISO/IEC 17021-1:2015; ISO/IEC 17021-3:2015 và các yêu cầu khác theo quy định.

## **2. Phạm vi áp dụng**

Áp dụng cho hoạt động đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý phù hợp tiêu chuẩn của Trung tâm Kỹ thuật 1:

- Các tổ chức và doanh nghiệp có nhu cầu chứng nhận Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001/ TCVN ISO 9001, bao gồm chứng nhận lần đầu, chứng nhận lại, mở rộng hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận.
- Phòng Chứng nhận, phòng Hành chính tổ chức, chịu trách nhiệm thực hiện thủ tục này.

## **3. Tài liệu tham khảo**

- ISO/IEC 17021-1:2015 – Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận Hệ thống quản lý (Phần 1: các yêu cầu);
- ISO/IEC TS 17021-3:2015 - Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận Hệ thống quản lý (Phần 3: yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận Hệ thống quản lý chất lượng);
- ISO/IEC TS 17023:2013 – Đánh giá sự phù hợp – Hướng dẫn xác định thời lượng đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý;
- IAF MD 1:2007 – Yêu cầu đối với việc chứng nhận các tổ chức có nhiều địa điểm dựa trên việc chọn mẫu;
- IAF MD 5:2015 – Yêu cầu đối với việc xác định thời lượng đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng (QMS) và Hệ thống quản lý môi trường (EMS);
- ISO 9001:2008/TCVN ISO 9001:2008/ISO 9001:2015 - Hệ thống Quản lý Chất lượng – Các yêu cầu;
- ISO 9000:2005/TCVN ISO 9000:2007/ISO 9000-2015 - Hệ thống Quản lý Chất lượng – Cơ sở và từ vựng;
- ISO 19011/TCVN ISO 19011– Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý;
- Sổ tay hệ thống quản lý

- HH/TT/01: Thủ tục xem xét đăng ký chứng nhận
- HH/TT/04: Thủ tục nhận biết và xác định nguồn gốc
- HH/TT/05: Thủ tục kiểm soát sản phẩm không phù hợp
- HH/TT/06: Thủ tục quản lý giấy chứng nhận
- HH/TT/07: Thủ tục đánh giá và lựa chọn chuyên gia
- KT1/TT/03 : Thủ tục Kiểm soát hệ thống không phù hợp
- KT1/TT/05 : Thủ tục Hành động khắc phục/ phòng ngừa
- HT/QĐ/01: Quy định cấp, duy trì, mở rộng phạm vi, đình chỉ kết quả chứng nhận.
- HT/QĐ/02: Quy định bảo mật thông tin của khách hàng.

*Ghi chú: Nếu tài liệu không ghi năm ban hành thì áp dụng theo tài liệu ban hành mới nhất.*

#### **4. Thuật ngữ và định nghĩa**

- Sự phù hợp: sự đáp ứng một yêu cầu (Yêu cầu là nhu cầu hay mong đợi đã được công bố, ngầm hiểu chung hay bắt buộc);
- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu;
- Sự không phù hợp nặng: là sự không đáp ứng một yêu cầu ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến (Sự không phù hợp có thể được phân loại thành sự không phù hợp nặng trong các trường hợp sau: Nếu có nghi ngờ đối với việc kiểm soát có hiệu lực các quá trình hoặc đối với việc sản phẩm hay dịch vụ đáp ứng các yêu cầu quy định; hoặc nhiều sự không phù hợp nhẹ liên quan đến cùng một yêu cầu hoặc vấn đề có thể chứng tỏ sai lỗi mang tính hệ thống và vì vậy tạo ra sự không phù hợp nặng). Sự không phù hợp nặng được ký hiệu: **1**;
- Sự không phù hợp nhẹ: là sự không đáp ứng một yêu cầu nhưng không ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến. Sự không phù hợp nhẹ được ký hiệu: **2**;
- Điểm lưu ý: Là nội dung không được xem như sự không phù hợp nhưng có thể là các nguy cơ tiềm ẩn dẫn đến sự không phù hợp trong tương lai. Các điểm lưu ý cũng có thể là các xem xét về cải tiến của hệ thống quản lý. Lưu ý được ký hiệu: **0**
- Khách hàng: là tổ chức có hệ thống quản lý được đánh giá với mục đích chứng nhận hoặc tổ chức có hệ thống quản lý đã được chứng nhận;

- Đánh giá giai đoạn 1: là quá trình đánh giá các hồ sơ, tài liệu/thông tin dạng văn bản về hệ thống quản lý của khách hàng và thu thập các thông tin cần thiết chuẩn bị cho đánh giá giai đoạn 2.
- Đánh giá giai đoạn 2: là quá trình đánh giá việc áp dụng, tuân thủ và hiệu lực của các quá trình tại hiện trường (cơ sở của khách hàng).
- HT: Hệ thống quản lý;
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng;
- STCL: Sổ tay hệ thống quản lý;

### **5. Trách nhiệm**

- Trưởng phòng Chứng nhận có trách nhiệm quản lý mọi hoạt động đánh giá chứng nhận chất lượng hệ thống phù hợp tiêu chuẩn theo đúng nội dung quy định trong thủ tục này. Đồng thời là người thẩm xét hồ sơ đánh giá trước khi trình Giám đốc phê duyệt cấp chứng chỉ chứng nhận.
- Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm kiểm soát mọi hoạt động đánh giá theo đúng nội dung quy định trong thủ tục này, lập hồ sơ đánh giá trình Trưởng phòng Chứng nhận thẩm xét.
- Các chuyên gia đánh giá có trách nhiệm thực hiện hoạt động đánh giá theo đúng nội dung quy định trong thủ tục này và tuân thủ các quy định, nguyên tắc trong đánh giá.

6. Nội dung

6.1. Lưu đồ

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Tài liệu, biểu mẫu liên quan
Trưởng phòng Người được phân công	Tiếp nhận đăng ký, Vào mã số Khách hàng	HT/TT/01
Trưởng phòng Người được phân công	Xem xét đăng ký Xác định NaceCode, Manday	HT/TT/01
Trưởng phòng Người được phân công	Đề xuất chuyên gia Xem xét hợp đồng	HT/TT/01
Lãnh đạo phòng PGĐ phụ trách	Phê duyệt	CN/BM/01.03
Lãnh đạo phòng PGĐ phụ trách	Quyết định thành lập đoàn chuyên gia	HT-BM02.01
Đoàn CGĐG	Đánh giá tài liệu (GĐ 1), lập báo cáo	HT-BM02.09
Trưởng đoàn CGĐG	Thiết lập chương trình đánh giá	HT-BM02.03
Trưởng phòng	Phê duyệt	
Đoàn CGĐG	Thực hiện đánh giá tại hiện trường (GĐ2) Lập báo cáo đánh giá	HT-BM02.04 HT-BM02.05 HT-BM02.06
Doanh nghiệp	Thực hiện hành động khắc phục	BM-02.07
Đoàn CGĐG	Kiểm tra HĐKP động khắc phục	BM-02.07
Đoàn CGĐG Doanh nghiệp	Hoàn thiện hồ sơ đánh giá	
Lãnh đạo phòng Phòng HC-TC Phó GĐ phụ trách	Thẩm xét	HT-BM02.07
Đoàn CGĐG	Soạn thảo GCN và quyết định cấp GCN	

## 6.2. Xây dựng các quy định chứng nhận hệ thống

Thông qua việc tìm hiểu thị trường, đón bắt nhu cầu chứng nhận hệ thống của khách hàng, phòng chứng nhận cần xây dựng trước các quy định chứng nhận hệ thống cho các hệ thống có nhu cầu chứng nhận như ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000,... (nội dung xây dựng theo hướng dẫn HT/HD/02.01) để làm cơ sở cho việc đánh giá sự phù hợp của hệ thống.

## 6.3. Thành lập đoàn đánh giá

**6.3.1.** Sau khi hợp đồng đánh giá chứng nhận hệ thống đã được ký kết, Phòng Chứng nhận sẽ lên danh sách dự kiến thời gian đánh giá và đoàn chuyên gia đánh giá, cử trưởng đoàn, các chuyên gia đánh giá trong đoàn. Lựa chọn thành viên trong đoàn phải đáp ứng:

- Số lượng chuyên gia đánh giá và thời gian đánh giá phải phù hợp với thời lượng đánh giá (số ngày công mandays) đã hoạch định;
- Các chuyên gia đánh giá phải có năng lực phù hợp với ISO 17021-3:2015 và đã được lãnh đạo Quatest 1 phê duyệt;
- Các thành viên của đoàn đánh giá phải tuân thủ quy định bảo mật thông tin của khách hàng (HT/QĐ/02) và phải ký Bản cam kết theo biểu mẫu HT/BM/02.02 (Chỉ phải ký trong lần đầu tiên tham gia đoàn đánh giá của QUATEST 1);
- Đối với những phạm vi chứng nhận mà các chuyên gia đánh giá trong đoàn không có Nace Code phù hợp thì có thể xem xét sử dụng chuyên gia kỹ thuật có Nace Code phù hợp;
- Đối với những lĩnh vực có mức độ rủi ro thấp thì không cần yêu cầu đoàn chuyên gia phải có Nace Code phù hợp.
- Đối với những lĩnh vực có mức độ rủi ro cao thì yêu cầu thành viên đoàn chuyên gia đánh giá phải có Nace Code phù hợp với phạm vi chứng nhận (nhưng không nhất thiết yêu cầu tất cả các thành viên trong đoàn đều phải có Nace Code phù hợp);

**6.3.2.** Sau khi đã dự kiến thời gian và thành phần đoàn đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá hoặc người được phân công có trách nhiệm thông báo đến cho khách hàng (trước 01 tuần) về thành phần đoàn đánh giá và thời gian dự kiến tiến hành đánh giá. Trường hợp khách hàng không chấp nhận thành phần đoàn đánh giá hoặc thời gian đánh giá (với lý do chính đáng) thì lặp lại quá trình **6.3.1.**

Sau khi thống nhất thành phần đoàn đánh giá và thời gian đánh giá với khách hàng, Trưởng đoàn đánh giá hoặc người được phân công tiến hành lập Quyết định cử đoàn chuyên gia đánh giá (HT/BM/02.01) và trình Giám đốc/Phó giám đốc nghiệp vụ phê duyệt.

#### 6.4. Đánh giá tài liệu (giai đoạn 1), đề xuất đánh giá chính thức

Đoàn chuyên gia đánh giá được phân công tiến hành xem xét, đánh giá Hệ thống quản lý của tổ chức/doanh nghiệp thông qua Sổ tay hệ thống quản lý, các tài liệu liên quan (đối với tổ chức chứng nhận lần đầu, chứng nhận mở rộng hoặc tái chứng nhận mà có sự thay đổi về Sổ tay hệ thống quản lý và các tài liệu liên quan) và thực hiện các công việc sau:

Lập báo cáo đánh giá tài liệu - báo cáo đánh giá giai đoạn 1 (HT-BM02.09), ghi các điểm phát hiện sau kết quả đánh giá:

- Đánh giá tài liệu về hệ thống quản lý của khách hàng;
- Đánh giá địa điểm của khách hàng và các điều kiện cụ thể đồng thời thực hiện các cuộc thảo luận với nhân sự của khách hàng để xác định tính sẵn sàng cho đánh giá giai đoạn 2;
- xem xét tình trạng và sự hiểu biết của khách hàng về các yêu cầu của tiêu chuẩn, đặc biệt là nhận biết việc thực hiện chính hoặc các khía cạnh, quá trình, mục tiêu và hoạt động quan trọng của hệ thống quản lý;
- Thu thập các thông tin cần thiết liên quan đến phạm vi của hệ thống quản lý, các quá trình và (các) địa điểm của khách hàng, mức độ kiểm soát được thiết lập (đặc biệt là trong trường hợp khách hàng có nhiều địa điểm), cũng như các khía cạnh về luật định và chế định liên quan và sự tuân thủ (ví dụ khía cạnh chất lượng, môi trường, khía cạnh pháp lý của hoạt động của khách hàng, các rủi ro đi kèm, v.v...);
- Xem xét việc phân bổ nguồn lực để đánh giá giai đoạn 2 và thỏa thuận với khách hàng chi tiết về đánh giá giai đoạn 2;
- Cung cấp trọng tâm để hoạch định đánh giá giai đoạn 2 bằng việc thu nhận thông tin 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;
- 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 chứng minh rằng khách hàng sẵn sàng để đánh giá giai đoạn 2.
- Thông báo cho khách hàng những điểm không phù hợp phát hiện trong đánh giá giai đoạn 1 (nếu có).
- Hành động khắc phục của khách hàng (nếu có).

*Ghi chú: Nếu có thể, một phần của đánh giá giai đoạn 1 nên tiến hành tại cơ sở của khách hàng để có thể giúp đạt được các mục tiêu nêu trên;*

## 6.5. Thiết lập chương trình đánh giá

Dựa vào Báo cáo đánh giá giai đoạn 1 (HT-BM02.09) và thông tin thu thập được trong quá trình đánh giá giai đoạn 1, Trưởng đoàn đánh giá thiết lập chương trình đánh giá có sự tham khảo các thành viên của đoàn đánh giá theo biểu mẫu HT-BM02.03 – Chương trình đánh giá.

Sau đó Trưởng đoàn đánh giá hoặc thành viên trong đoàn đánh giá có trách nhiệm thông báo đến khách hàng về chương trình đánh giá. Nếu khách hàng không chấp nhận chương trình đánh giá thì Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm trao đổi với khách hàng cho đến khi đạt được sự thống nhất của cả hai bên.

Mọi sự thay đổi trước khi thực hiện đánh giá đều phải được thông báo và xử lý kịp thời.

## 6.6. Chuẩn bị đánh giá

Để quá trình đánh giá có hiệu quả, đoàn đánh giá cần chuẩn bị một số vấn đề:

- Xác định rõ phạm vi đánh giá;
- Xem xét tiêu chuẩn và các tài liệu đánh giá;
- Xác định vai trò và trách nhiệm của các thành viên trong đoàn đánh giá;
- Cách thức để hoàn thành các báo cáo đánh giá;
- Chuẩn bị trước các biểu mẫu áp dụng:
  - Quyết định thành lập đoàn chuyên gia - HT-BM02.01;
  - Chương trình đánh giá - HT-BM02.03;
  - Danh sách tham dự khai mạc và kết thúc - HT-BM02.04;
  - Báo cáo đánh giá giai đoạn 1 - HT-BM02.09;
  - Phiếu ghi chép - HT-BM02.05;
  - Mẫu báo cáo đánh giá giai đoạn 2 - HT-BM02.06;
  - Mẫu Điểm không phù hợp - CN-BM02.07;
  - Audit Log (nếu cần) - HT-BM02.08;
  - Các tài liệu khác của khách hàng.

## 6.7. Tiến hành đánh giá

### 6.7.1. Họp khai mạc

Trưởng đoàn đánh giá chủ tọa họp khai mạc theo các nội dung quy định trong phụ lục HT/PL-02.01 – Nội dung họp khai mạc, thành phần tham dự cuộc họp khai mạc ghi vào biểu mẫu HT-BM-02.04 – Danh sách tham dự khai mạc và kết thúc;

### 6.7.2. Thực hiện đánh giá hệ thống quản lý

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 yêu tố sau đây:

- 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;
- Tiến hành việc giám sát, đo lường các mục tiêu chất lượng chính;
- Việc tuân thủ hệ thống quản lý và các yếu tố luật định của khách hàng;
- Trách nhiệm của lãnh đạo đối với các chính sách chất lượng của tổ chức;
- Hiệu lực của các cuộc đánh giá nội bộ;
- Có bằng chứng về việc xem xét hệ thống quản lý của lãnh đạo;
- 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. Trong quá trình đánh giá, chuyên gia đánh giá có thể sử dụng Checklist để đánh giá.

Trong quá trình đánh giá, Chuyên gia đánh giá sử dụng phiếu HT-BM02.05 - Phiếu ghi chép để ghi lại tất cả các đánh giá của mình đồng thời làm bằng chứng của cuộc đánh giá.

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 và lập báo cáo phát hiện không phù hợp theo phiếu CN-BM02.07 - Điểm không phù hợp hoặc các kiến nghị cải tiến trong HT-BM02.06 - Báo cáo đánh giá; 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. Tuy nhiên, chuyên gia đánh giá không được phép gợi ý nguyên nhân của sự không phù hợp cũng như đưa ra giải pháp khắc phục. Trưởng đoàn đánh giá phải cố gắng giải quyết những bất đồng ý kiến giữa trong đoàn đánh giá và khách hàng liên quan tới bằng chứng đánh giá hoặc các phát hiện, sau đó những nội dung không thể thống nhất sẽ được ghi lại.

Phát hiện đánh giá ISO 9001 được chia thành 4 loại: Điểm phù hợp; Điểm lưu ý, khuyến nghị (ký hiệu là 0); Sự không phù hợp nhẹ (ký hiệu là 2) và sự không phù hợp nặng (ký hiệu là 1). Với mỗi loại phát hiện, cần có hành động tiếp theo phù hợp:

- **Điểm lưu ý, khuyến nghị:** Tổ chức không có nghĩa vụ phải thực hiện. Tuy nhiên, Quatest 1 sẽ xem xét các kiến nghị cải tiến này trong lần đánh giá giám sát gần nhất;
- **Điểm không phù hợp nhẹ:** Tổ chức phải thực hiện hành động khắc phục. Chỉ cấp chứng chỉ sau khi HĐKP được chấp nhận. Có thể phải đánh giá bổ sung nếu cần. Nếu có những điểm không phù hợp không thể khắc phục ngay, cần có thời gian thì tổ chức phải có kế hoạch thực hiện HĐKP. Và HĐKP sẽ được thẩm tra tại lần đánh giá giám sát gần nhất.
- **Điểm không phù hợp nặng:** Đề nghị tổ chức cam kết thời điểm hoàn thành HĐKP tại cuộc họp kết thúc. Bắt buộc phải đánh giá bổ sung để thẩm tra HĐKP tại hiện trường.

Trong trường hợp thời gian đánh giá tại hiện trường nhiều hơn một ngày, cần triệu tập họp nội bộ đoàn đánh giá vào cuối mỗi ngày đánh giá để xem xét quá trình đánh giá, trao đổi thông tin giữa các thành viên trong đoàn, nhận dạng môi tương tác giữa các vấn đề, đề xuất các khu vực cần xem xét.

Nếu có những vấn đề lớn được phát hiện mà những vấn đề này có thể dẫn đến không được chứng nhận, cần thông báo ngay cho khách hàng.

Trong những trường hợp mà khách hàng chưa chuẩn bị cho quá trình đánh giá, đồng thời những bằng chứng này cho thấy là kết quả không được chứng nhận, khi đó cần tạm thời dừng quá trình đánh giá để cho khách hàng có thêm thời gian chuẩn bị. Thông báo ngay thông tin này cho Trưởng phòng chứng nhận biết để kịp thời xử lý.

### 6.7.3. Chuẩn bị cho cuộc họp kết thúc

Trưởng đoàn đánh giá triệu tập họp giữa các thành viên của đoàn đánh giá trước khi tổ chức họp kết thúc.

- Đoàn đánh giá cùng nhau xem xét các điểm phát hiện, chấp thuận các điểm không phù hợp;
- Nhận xét quá trình đánh giá theo chương trình đánh giá đã đề ra;
- Phân loại và sắp xếp các điểm không phù hợp (nặng/nhẹ/lưu ý) và hoàn thành các báo cáo sự không phù hợp theo HT/BM/02.06;.
- Hoàn thiện báo cáo đánh giá (HT/BM/02.06)
- Dựa vào các báo cáo không phù hợp, chuẩn mực đánh giá mà quyết định sự phù hợp của hệ thống quản lý của khách hàng;
- Thống nhất thứ tự và nội dung trình bày các điểm phát hiện tại phiên họp kết thúc.

#### 6.7.4. Hợp kết thúc

Trưởng đoàn đánh giá chủ trì cuộc họp kết thúc theo các nội dung quy định trong phụ lục HT/PL/02.02 – Nội dung họp kết thúc, thành phần tham dự cuộc họp kết thúc ghi vào biểu mẫu HT/BM/02.04 – Danh sách tham dự khai mạc và kết thúc.

- Mời các thành viên đoàn đánh giá trình bày các phát hiện của mình;
- Mời đại diện khách hàng đưa ra ý kiến về các điểm phát hiện trong quá trình đánh giá của đoàn đánh giá.
- Đối với các phát hiện là điểm không phù hợp (KPH nặng, KPH nhẹ) nếu có, đề nghị khách hàng đưa ra kế hoạch khắc phục trước mắt. Sau khi thống nhất với khách hàng về các điểm không phù hợp và kế hoạch khắc phục của khách hàng, mời đại diện khách hàng ký xác nhận phiếu CN-BM02.07 – Điểm không phù hợp.
- Hoàn thiện báo cáo đánh giá;
- Trưởng đoàn trình bày báo cáo đánh giá và thông báo kết quả đánh giá (HT/BM/02.06 – Báo cáo đánh giá).

Kết thúc họp. Các biên bản của quá trình thực hiện đánh giá được lập thành 02 bản, một bản giao lại cho khách hàng.

#### 6.7.5. Thực hiện hành động khắc phục

Trường hợp có những điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình đánh giá tại cơ sở (đánh giá giai đoạn 2), tổ chức/doanh nghiệp phải thực hiện hành động khắc phục đối với các điểm không phù hợp đã nêu trong phiếu CN-BM02.07 – Điểm không phù hợp:

- Đối với các điểm không phù hợp nặng thì doanh nghiệp cần thực hiện hành động khắc phục trong thời hạn 6 tháng kể từ ngày đánh giá. Sau khi đã thực hiện hoàn tất hành động khắc phục đối với các điểm không phù hợp nặng được đưa ra, Doanh nghiệp thông báo với Quatest 1. Quatest 1 sẽ cử đoàn chuyên gia xuống đánh giá tại cơ sở để xác nhận hành động khắc phục của doanh nghiệp.
- Đối với các điểm không phù hợp nhẹ thì doanh nghiệp cần thực hiện hành động khắc phục trong thời hạn 2 tháng kể từ ngày đánh giá. Sau khi đã thực hiện hoàn tất hành động khắc phục đối với các điểm không phù hợp nhẹ được đưa ra, Doanh nghiệp lập hồ sơ hành động khắc phục và gửi về Quatest 1 để chuyển cho đoàn chuyên gia đánh giá. Nếu sau thời hạn 2 tháng kể từ ngày đánh giá chứng nhận kết thúc mà HDKP của khách hàng không được chấp nhận thì Quatest có thể gia hạn thời hạn trên thêm 1 tháng. Sau thời hạn gia hạn mà HDKP vẫn chưa được chấp nhận thì kết quả đánh giá chứng nhận bị hủy bỏ.

Khi xem xét các HĐKP của khách hàng gửi đến, chuyên gia cần đánh giá:

- Việc xác định nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp;
- Tính khả thi của những biện pháp đưa ra nhằm loại bỏ nguyên nhân đó;
- Bằng chứng về cung cấp các nguồn lực cần thiết để tiến hành các hành động khắc phục;
- Xác định thời điểm hoàn thành hoặc bằng chứng hành động khắc phục đã được thực hiện;

Đoàn chuyên gia đánh giá thực hiện kiểm tra hoặc đánh giá hành động khắc phục của tổ chức/doanh nghiệp:

- Nếu việc khắc phục là đạt yêu cầu thì đưa hồ sơ khắc phục của tổ chức/doanh nghiệp vào hồ sơ đánh giá.
- Nếu việc khắc phục chưa đạt yêu cầu thì đề nghị tổ chức/doanh nghiệp có hành động khắc phục tiếp theo cho đến khi đạt yêu cầu.

#### **6.7.6. Thẩm xét hồ sơ đánh giá**

Trưởng đoàn đánh giá cùng các thành viên trong đoàn có trách nhiệm tập hợp và hoàn thiện hồ sơ đánh giá (kiến nghị chứng nhận/không chứng nhận hệ thống quản lý phù hợp tiêu chuẩn).

Sau khi hồ sơ đánh giá hoàn thiện, Đoàn đánh giá chuyển hồ sơ cho Trưởng phòng Chứng nhận thực hiện thẩm xét hồ sơ đánh giá theo mẫu HT/BM/02.07 - Phiếu thẩm xét hồ sơ hệ thống. Nếu tìm thấy trong hồ sơ đánh giá có những vấn đề không thỏa mãn hoặc chưa được hoàn thành, yêu cầu trưởng đoàn chuyên gia đánh giá cung cấp thêm thông tin và hoàn thành các việc có liên quan cho đến khi đạt yêu cầu.

Sau đó, toàn bộ hồ sơ đánh giá chuyển Phòng Hành chính - Tổ chức xem xét lần cuối để trình lãnh đạo Trung tâm ký phê duyệt đề nghị cấp chứng nhận.

#### **6.7.8. Soạn thảo Giấy chứng nhận và quyết định cấp Giấy chứng nhận**

Nếu đề nghị chứng nhận được phê duyệt, chuyển sang thủ tục cấp và quản lý giấy chứng nhận (HT/TT/06).

Nếu đề nghị chứng nhận không được phê duyệt, tiến hành đánh giá lại những khu vực bị ảnh hưởng hoặc xem xét lại các hành động khắc phục.

#### **6.8. Lưu hồ sơ**

Phòng chứng nhận lưu hồ sơ việc thực hiện quá trình theo quy định của Thủ tục kiểm soát hồ sơ chất lượng KT1/TT/02.

**7. Tài liệu kèm theo**

- 7.1. Phụ lục: HT/PL/02.01 : Nội dung hợp khai mạc  
HT/PL/02.01 : Nội dung hợp kết thúc  
HT/PL/02.03 : Phân loại mức độ rủi ro các ngành nghề
- 7.2. Hướng dẫn: HT/HD/02.01 : Xây dựng quy định chứng nhận hệ thống
- 7.3. Biểu mẫu: HT/BM/02.01 : Quyết định thành lập đoàn đánh giá  
HT/BM/02.02 : Bản cam kết  
HT/BM/02.03 : Chương trình đánh giá  
HT/BM/02.04 : Danh sách tham dự cuộc đánh giá  
HT/BM/02.05 : Ghi chép đánh giá  
HT/BM/02.06 : Báo cáo đánh giá  
HT/BM/02.07 : Phiếu thẩm xét hồ sơ  
HT/BM/02.08 : Audit Log (nhật ký đánh giá của chuyên gia)  
HT/BM/02.09 : Báo cáo tổng hợp của đoàn đánh giá  
HT/BM/02.10 : Báo cáo đánh giá giai đoạn 1  
HT/BM/02.11 : Ma trận hoạch định đánh giá

	Phạm vi	Mã NACE (sửa đổi lần 2, 2006)	Mức độ rủi ro
1	Nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản	01, 02, 03	Trung bình
2	Khai thác mỏ, khai thác đá	05, 06, 07, 08, 09	Cao
3	Thực phẩm, đồ uống, thuốc lá	10, 11, 12	Cao
4	Dệt và sản phẩm dệt	13, 14	Trung bình
5	Da và sản phẩm da	15	Trung bình
6	Gỗ và sản phẩm gỗ	16	Trung bình
7	Bột giấy, giấy và sản phẩm giấy	17	Trung bình
8	Xuất bản	58.1; 59.2	Thấp
9	In	18	Trung bình
10	Sản xuất than và các sản phẩm chế biến từ dầu mỏ	19	Cao
11	Năng lượng hạt nhân	24.46	Cao
12	Hóa chất, sản phẩm hóa học và sợi hóa học	20	Trung bình
13	Dược phẩm	21	Cao
14	Cao su và các sản phẩm nhựa	22	Trung bình
15	Các sản phẩm tự nhiên phi kim loại	23, ngoại trừ 23.5 và 23.6	Trung bình
16	Bê tông, xi măng, vôi, vữa, v.v ...	23.5, 23.6	Trung bình
17	Các kim loại cơ bản và sản phẩm vật liệu kim loại	24, ngoại trừ 24.46; 25 ngoại trừ 25.4; 33.11	Trung bình
18	Máy móc và thiết bị	25.4, 28, 30.4, 33.12, 33.2	Trung bình
19	Thiết bị điện, quang học	26, 27, 33.13, 33.14, 95.1	Trung bình
20	Đóng tàu	30.1, 33.15	Cao
21	Không gian vũ trụ	30.3, 33.16	Cao
22	Thiết bị vận tải khác	29, 30.2, 30.9, 33.17	Trung bình
23	Các loại hình sản xuất khác	31, 32, 33.19	Trung bình
24	Tái chế	38.3	Cao
25	Cung cấp điện	35.1	Cao
26	Cung cấp ga	35.2	Cao
27	Cung cấp nước	35.3, 36	Cao
28	Xây dựng	41, 42, 43	Cao
29	Bán lẻ, bán buôn; sửa chữa mô-tô, xe máy, đồ dung gia đình	45, 46, 47, 95.2	Thấp
30	Nhà hàng, khách sạn	55, 56	Trung bình
31	Vận tải, lưu kho và thông tin	49, 50, 51, 52, 53, 61	Trung bình
32	Môi giới tài chính, kinh doanh bất động sản; cho thuê thiết bị	64, 65, 66, 68, 77	Trung bình
33	Công nghệ thông tin	58.2, 62, 63.1	Trung bình
34	Dịch vụ kỹ thuật	71, 72, 74 ngoại trừ 74.2 và 74.3	Trung bình
35	Các dịch vụ khác	69, 70, 73, 74.2, 74.3, 78, 80, 81, 82	Thấp
36	Hành chính công	84	Trung bình
37	Giáo dục	85	Trung bình
38	Dịch vụ sức khỏe và dịch vụ xã hội	75, 86, 87, 88	Cao

39	Các dịch vụ xã hội khác	37, 59.1, 60, 63.9, 79, 90, 91, 92, 93, 94, 96	Thấp
	Thu gom chất thải	38.1	Cao
	Xử lý chất thải	38.2	Cao
	Các hoạt động xử lý và quản lý chất thải khác	39	Cao