



THỎA THUẬN CHỨNG NHẬN

TRUNG TÂM CHỨNG NHẬN PHÙ HỢP (QUACERT)

và

TỔ CHỨC ĐƯỢC CHỨNG NHẬN.....

NỘI DUNG THỎA THUẬN CHỨNG NHẬN

- I. Triển khai đánh giá chứng nhận
- II. Thủ tục cấp Giấy chứng nhận và Sử dụng Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận
- III. Thủ tục giám sát định kỳ và Duy trì chứng nhận
- IV. Chứng nhận lại
- V. Tuân thủ các yêu cầu khác
- VI. Phản hồi sau đánh giá

VII.

Trung tâm Chứng nhận Phù hợp (QUACERT) trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý Tổ chức. Tài liệu này được gửi đến Quý Tổ chức trước khi thực hiện hoạt động đánh giá nhằm thông báo các hoạt động QUACERT sẽ triển khai trong suốt chu kỳ chứng nhận

Để có thể tìm hiểu về QUACERT và quá trình triển khai chứng nhận, Quý Tổ chức có thể truy cập các thông tin sau trên website <https://quacert.gov.vn/> của QUACERT:

- ✓ Quy định Nguyên tắc và Điều kiện Chứng nhận
- ✓ Quy định về quá trình cấp, từ chối, duy trì chứng nhận, mở rộng hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận, chứng nhận lại, đình chỉ hoặc khôi phục, hủy bỏ chứng nhận;
- ✓ thông tin về phí đăng ký, chứng nhận lần đầu và chứng nhận sau đó;
- ✓ thông tin về quá trình xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Các tài liệu sau sẽ được sử dụng làm căn cứ đánh giá chứng nhận tại quý Tổ chức:

- Quy định Nguyên tắc và Điều kiện Chứng nhận ban hành kèm theo Quyết định số 398/15/QĐ-QUACERT ngày 31/01/2015 của QUACERT.
- Tiêu chuẩn áp dụng tại quý Tổ chức;
- Các yêu cầu có liên quan trong tiêu chuẩn quốc tế ISO/IEC 17021-1, ISO TS 22003 (nếu có)
- Các yêu cầu pháp luật liên quan;

I. TRIỂN KHAI ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN

1- Trung tâm QUACERT cam kết:

- Hiểu được tầm quan trọng của tính khách quan trong việc tiến hành các hoạt động chứng nhận hệ thống quản lý, cũng như quản lý được các xung đột về lợi ích và đảm bảo tính khách quan trong hoạt động chứng nhận hệ thống quản lý.
- Chịu trách nhiệm đối với tính khách quan trong hoạt động đánh giá sự phù hợp của mình, không được phép để các áp lực về thương mại, tài chính hoặc các áp lực khác làm tổn hại tới tính khách quan.
- Không cung cấp dịch vụ tư vấn, thiết lập hệ thống quản lý / hệ thống phân tích mối nguy liên quan hệ thống An toàn thực phẩm

2- Nhân sự tham gia trong quá trình chứng nhận như người xem xét hợp đồng, chuyên gia đánh giá, cán bộ thẩm xét và ra quyết định chứng nhận, .v.v... phải ký cam kết bảo mật tuân thủ các nội dung (bao gồm nhưng không giới hạn):

- Tuân thủ với các chính sách và thủ tục của QUACERT về đánh giá sự phù hợp;
- Tuân thủ các quy định nhằm đảm bảo không ảnh hưởng đến tính khách quan của hoạt động đánh giá;
- Có trách nhiệm khai báo với QUACERT các thông tin mà nhân sự tham gia chứng nhận cảm nhận về việc không đảm bảo tính khách quan của hoạt động chứng nhận;
- Không nhận hối lộ, quà biếu, hoa hồng, sự giảm giá hoặc lợi tức từ tổ chức được đánh giá, từ đại diện của họ hoặc người có liên quan;

- Không tiết lộ cho bất cứ tổ chức hoặc cá nhân nào các thông tin thu thập trong quá trình tiến hành hoạt động chứng nhận, trừ khi được Cơ sở đánh giá và QUACERT ủy quyền bằng văn bản;
- Không làm gì tổn hại đến uy tín và lợi ích của tổ chức được đánh giá cũng như uy tín và lợi ích của QUACERT;

Các hoạt động đánh giá thường bao gồm:

- Đánh giá chứng nhận giai đoạn 1 (nếu cần);
- Đánh giá chứng nhận giai đoạn 2 cấp chứng chỉ
- Đánh giá giám sát định kỳ có báo trước và giám sát không báo trước;
- Đánh giá chứng nhận lại

Đánh giá chứng nhận lần đầu tiên sẽ được chia thành 2 giai đoạn – Giai đoạn 1 và giai đoạn 2. Mỗi giai đoạn sẽ được thực hiện bởi chuyên gia đánh giá được phê duyệt. Hoạt động đánh giá giai đoạn 2 phải được tiến hành trong vòng 6 tháng sau khi hoàn thành giai đoạn 1. Nếu quá 6 tháng, hoạt động đánh giá giai đoạn 1 sẽ phải được thực hiện lại.

Trong chu kỳ chứng nhận 3 năm sẽ có ít nhất 02 cuộc đánh giá giám sát định kỳ. Ngoài ra, có thể có hoạt động giám sát đột xuất khi cần thiết/ có yêu cầu

Mục tiêu của giai đoạn 1 là để:

- a) xem xét thông tin dạng văn bản về hệ thống quản lý của Tổ chức;
- b) đánh giá các điều kiện của các địa điểm cụ thể của Tổ chức và tiến hành trao đổi với nhân sự của Tổ chức để xác định sự sẵn sàng cho giai đoạn 2;
- c) xem xét tình trạng và sự hiểu biết của Tổ chức 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 Tổ chức;
 - các quá trình và thiết bị sử dụng;
 - mức độ kiểm soát được thiết lập (đặc biệt là trong trường hợp Tổ chức 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 Tổ chức 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 Tổ chức 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 Tổ chức sẵn sàng để đánh giá giai đoạn 2

Mục tiêu của giai đoạn 2 là đánh giá việc áp dụng, bao gồm cả tính hiệu lực, của hệ thống quản lý của Tổ chức. Giai đoạn 2 phải thực hiện tại các địa điểm của Tổ chức. 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 Tổ chức trong việc đáp ứng các yêu cầu luật định, chế định và hợp đồng;
- d) kiểm soát việc thực hiện các quá trình của Tổ chức;
- e) đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo;
- f) trách nhiệm của lãnh đạo đối với các chính sách của Tổ chức;

Mục tiêu của đánh giá giám sát và giám sát không báo trước: xác định sự phù hợp của các bộ phận trong hệ thống quản lý an toàn thực phẩm / hệ thống quản lý chất lượng/ hệ thống đảm bảo chất lượng; đánh giá khả năng đáp ứng các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác của bên được đánh giá; đánh giá hiệu quả của hệ thống quản lý trong việc đảm bảo hệ thống này thường xuyên đáp ứng các mục tiêu và xác định các cơ hội để cải tiến; làm cơ sở cho khuyến nghị duy trì chứng nhận

Mục tiêu của đánh giá chứng nhận lại: xác định sự phù hợp của các bộ phận trong hệ thống quản lý an toàn thực phẩm / hệ thống quản lý chất lượng/ hệ thống đảm bảo chất lượng; đánh giá khả năng đáp ứng các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác của bên được đánh giá; đánh giá hiệu quả của hệ thống quản lý trong việc đảm bảo hệ thống này thường xuyên đáp ứng các mục tiêu và xác định các cơ hội để cải tiến làm cơ sở cho khuyến nghị chứng nhận lại

- Các hoạt động đánh giá thường, nhưng không giới hạn, bao gồm:
 - Tiến hành cuộc họp khai mạc;
 - Thăm quan nhà xưởng
 - Thực hiện xem xét tài liệu khi tiến hành đánh giá;
 - Trao đổi thông tin trong quá trình đánh giá;
 - Phân công vai trò và trách nhiệm của người hướng dẫn và quan sát viên;
 - Thu thập và xác minh thông tin;
 - Xác lập các phát hiện đánh giá;
 - Chuẩn bị kết luận đánh giá;
 - Tiến hành cuộc họp kết thúc.

Tất cả các hoạt động liên quan phạm vi chứng nhận sẽ được đánh giá bao gồm cả các quy trình sản xuất hoặc dịch vụ đang hoạt động. Nếu có một (hay nhiều) phần của kế hoạch đánh giá không thể thực hiện được, một cuộc đánh giá bổ sung sẽ được thực hiện trong vòng 4 tuần

Đề tạo điều kiện thuận lợi cho đoàn đánh giá, tại mỗi lần đánh giá tại hiện trường, đề nghị quý Tổ chức vui lòng bố trí:

- Cung cấp cho Đoàn đánh giá thông tin/thay đổi/mùa vụ/... về danh sách địa điểm, các thông tin khác liên quan đang thực hiện dự án trong phạm vi công bố áp dụng (nếu có)
- Đại diện có thẩm quyền của các bộ phận được đánh giá tham dự cuộc họp khai mạc, kết thúc và sẵn sàng có mặt ở bộ phận của mình tại thời điểm đánh giá để cung cấp thông tin cần thiết cho đoàn đánh giá
- Thống nhất ngôn ngữ sử dụng. Quý Công ty có thể hỗ trợ Phiên dịch viên cho đoàn đánh giá hoặc thông báo và QUACERT sẽ chuẩn bị phiên dịch trong quá trình đánh giá nếu ngôn ngữ sử dụng không quen thuộc với các chuyên gia đánh giá
- Cán bộ dẫn đường cho từng nhóm chuyên gia;
- Trang bị bảo hộ cho các chuyên gia (nếu cần);
- Phương tiện đi lại giữa các địa điểm (nếu cần);
- Phương tiện kỹ thuật cần thiết nếu hoạt động đánh giá có thể thực hiện qua mạng máy tính;
- Vị trí độc lập cho đoàn thảo luận và viết báo cáo trước khi họp kết thúc;
- Hợp tác trong việc cho phép Tổ chức công nhận và/hoặc Tổ chức đánh giá witness khi được yêu cầu
- Hỗ trợ việc in, copy, đóng dấu...;
- Đảm bảo thực hiện hoạt động sản xuất như sản xuất, đóng gói, lưu kho, phân phối .v.v...và kinh doanh như kế hoạch bình thường;
- Một số hoạt động như quản lý tài liệu, quản lý hồ sơ, giám sát mục tiêu ... được xem xét ở tất cả các đơn vị chức năng;
- Thứ tự đánh giá cụ thể có thể được điều chỉnh cho phù hợp với kế hoạch công tác của các bộ phận sau khi có sự thống nhất tại cuộc họp khai mạc
- Hoạt động đánh giá sẽ dựa trên khả năng đáp ứng các yêu cầu pháp luật và yêu cầu khác mà tổ chức phải tuân thủ; đánh giá hiệu lực của hệ thống quản lý trong việc đảm bảo thường xuyên đáp ứng các mục tiêu và xác định các cơ hội cải tiến
 - *Đối với hoạt động đánh giá trực tuyến (nếu có), đề nghị quý Công ty vui lòng bố trí:*
 - *Cài đặt các phần mềm /ứng dụng thích hợp để trao đổi trong quá trình đánh giá, các ứng dụng có thể sử dụng: zoom cloud meeting, zalo /viber /face time /email...*
 - *Bảo đảm đường truyền internet thông suốt trong suốt quá trình đánh giá*
 - *Buổi họp khai mạc và kết thúc sử dụng ứng dụng Zoom cloud meeting (chi tiết cách sử dụng theo hướng dẫn đính kèm).*
 - *Quá trình đánh giá các bộ phận có thể sử dụng các ứng dụng như zalo /viber /email. Đề nghị Công ty cung cấp số điện thoại các đầu mối các bộ phận để kết nối với các nhóm chuyên gia theo số điện thoại đã cung cấp bên trên;*

- *Cung cấp các thông tin dạng văn bản (tài liệu / hồ sơ) cần thiết cho đoàn đánh giá qua các ứng dụng trên trong quá trình đánh giá*

Sự không phù hợp

- Sự không phù hợp là sự không đáp ứng một yêu cầu trong các căn cứ đánh giá
- Các điểm phù hợp sẽ là căn cứ để kiến nghị chứng nhận/duy trì chứng nhận và không ghi nhận thành văn bản
- Các điểm không phù hợp đánh giá trong quá trình đánh giá được chia làm 03 loại:
 - o điểm không phù hợp loại 1,
 - o điểm không phù hợp loại 2
 - o và các điểm khuyến nghị cải tiến.
- Điểm không phù hợp loại 1 là sự không phù hợp ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến; có nghi ngờ rõ rệt đối với việc kiểm soát không có hiệu lực các quá trình hoặc nghi ngờ rõ rệt việc sản phẩm hay dịch vụ đáp ứng các không yêu cầu quy định; hoặc có nhiều sự không phù hợp loại 2 liên quan đến cùng một yêu cầu hoặc vấn đề có thể chứng tỏ sai lỗi mang tính hệ thống
- Điểm không phù hợp loại 2 là sự không phù hợp không ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến

Xử lý khi có điểm không phù hợp

- Đối với các cuộc đánh giá chứng nhận: Điểm không phù hợp loại 1 và 2 phải được khắc phục trong vòng 02 tháng kể từ ngày cuối cùng của cuộc đánh giá chứng nhận. Nếu không thể hoàn tất nội dung khắc phục trong khoảng thời gian này, kết quả hoạt động đánh giá có thể bị hủy
- Đối với các cuộc đánh giá giám sát: Điểm không phù hợp loại 1 và 2 phải được khắc phục trong vòng 01 tháng kể từ ngày cuối cùng của cuộc đánh giá. Nếu không thể hoàn tất nội dung khắc phục trong khoảng thời gian này, hiệu lực giấy chứng nhận có thể bị xem xét đình chỉ/ hủy.

Chương trình đánh giá

- Chương trình đánh giá cho mỗi cuộc đánh giá (đánh giá chứng nhận giai đoạn 1, chứng nhận giai đoạn 2, giám sát có báo trước) sẽ được chuyển trước cho bên được đánh giá để chuẩn bị. Đối với các cuộc đánh giá không báo trước, đoàn đánh giá sẽ thông báo tại cuộc họp khai mạc.
- Nếu sử dụng phương pháp đánh giá từ xa, chương trình đánh giá sẽ nêu các mục để bên được đánh giá chuẩn bị trước 48h.

Trong trường hợp có nhiều địa điểm đánh giá, chương trình sẽ trình bày chi tiết các hoạt động tại từng địa điểm, yêu cầu bên được đánh giá tham gia với các thành viên, nhưng không giới hạn ở các phòng ban sau:

- Lãnh đạo / Ban ATTP
- Phòng Hành chính nhân sự

- Phòng Kinh doanh
- Phân xưởng sản xuất
- Phòng Cơ điện – Bảo trì
- Phòng Quản lý chất lượng

IV. THỦ TỤC CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN & SỬ DỤNG DẤU CHỨNG NHẬN

1. Cấp Giấy chứng nhận

Giấy chứng nhận sẽ được cấp cho Quý Tổ chức sau khi:

- Tổ chức hoàn thành các nội dung khắc phục (nếu có) trong thời hạn tối đa 02 tháng kể từ ngày đánh giá chứng nhận
- Đối với hoạt động đánh giá chứng nhận mà có yêu cầu thử nghiệm sản phẩm, các thủ tục chứng nhận tiếp theo sẽ được thực hiện sau khi QUACERT nhận được bản gốc Kết quả thử nghiệm theo yêu cầu của đoàn đánh giá tại Biên bản lấy mẫu

Sau khi Tổ chức hoàn tất các nội dung trên, QUACERT sẽ cung cấp cho Tổ chức 02 bản chính Giấy chứng nhận, khổ A4 (01 bản tiếng Việt và 01 bản tiếng Anh).

Giấy chứng nhận có giá trị trong 3 năm với điều kiện Tổ chức tuân thủ chương trình đánh giá giám sát và kết quả đánh giá giám sát cho thấy hệ thống áp dụng được chứng nhận của bên được đánh giá đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn

Trong mọi trường hợp, Giấy chứng nhận luôn là tài sản của QUACERT. Giấy chứng nhận không được chuyển nhượng cho các tổ chức khác.

Khi sử dụng, Tổ chức phải đảm bảo tính toàn vẹn của Giấy chứng nhận. Điều này có nghĩa, khi vi phạm dẫn hoặc sử dụng bản sao Giấy chứng nhận, Tổ chức phải vi phạm dẫn hoặc sao chép toàn bộ Giấy chứng nhận, kể cả phụ lục (nếu có), không được sử dụng từng phần Giấy chứng nhận.

2. Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận

Sau khi được cấp Giấy chứng nhận, Tổ chức được sử dụng Dấu chứng nhận của QUACERT, phụ thuộc các chương trình chứng nhận với hình thức như sau (File điện tử của Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận kèm theo Dấu công nhận nêu trên sẽ được gửi tới cho Tổ chức cùng với Giấy chứng nhận):



Tổ chức được sử dụng Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận theo các cách thức cụ thể như sau:

- a) In Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận trong các tiếp đầu thư, công văn giao dịch, tài liệu kỹ thuật, tài liệu đào tạo, tài liệu quảng cáo, name-card, các chứng từ và các tài liệu tiếp thị, .v.v...;
- b) Sử dụng Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận trong các chương trình quảng cáo, quảng bá trên các phương tiện thông tin đại chúng như phát thanh, truyền hình, báo chí...;
- c) Sử dụng Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận trên các phương tiện giao thông, vận tải, các bảng, biển quảng cáo công cộng, .v.v...;

2.1 Tổ chức không được sử dụng Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận trong các trường hợp:

- a) Gây hiểu nhầm là QUACERT đã chứng nhận hay công nhận tính pháp lý cho các hoạt động của tổ chức hay bất cứ một cách hiểu nhầm nào khác;
- b) Sử dụng dấu chứng nhận hệ thống quản lý trên bao bì sản phẩm
- c) Quảng bá cho các hoạt động, lĩnh vực, địa điểm không thuộc phạm vi chứng nhận;
- d) Việc sử dụng Dấu chứng nhận không được gây hiểu lầm rằng QUACERT đã chứng nhận chất lượng cho sản phẩm cụ thể, không được in dấu chứng nhận lên sản phẩm và bao bì sản phẩm
- e) Khi hiệu lực của giấy chứng nhận đã hết, bị đình chỉ hoặc huỷ bỏ hiệu lực ;
- f) Chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc sản phẩm phù hợp với các yêu cầu đã nêu trong tiêu chuẩn áp dụng và duy trì các điều kiện quản lý phù hợp với các yêu cầu quy định;
- g) Thông báo bằng văn bản cho Trung tâm chứng nhận phù hợp về các thay đổi (nếu có) trong quá trình thiết kế, quá trình sản xuất hoặc các điều kiện đảm bảo chất lượng khác có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm;
- h) Lưu giữ toàn bộ các ý kiến phản ánh, khiếu nại liên quan đến sản phẩm được chứng nhận và phải sẵn sàng cung cấp cho Trung tâm chứng nhận phù hợp khi được yêu cầu;
- i) Tiến hành các biện pháp thích hợp để xử lý các khiếu nại, thiếu sót đối với sản phẩm hay dịch vụ ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu của chứng nhận;
- j) Lập hồ sơ các biện pháp khắc phục đã tiến hành và kết quả thực hiện;
- k) Có biện pháp điều chỉnh kịp thời khi có những thay đổi chứng nhận theo đúng thời hạn quy định của Trung tâm chứng nhận phù hợp;

2.2 Một số lưu ý khác khi sử dụng Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận:

- a) Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận có thể được in đúng theo màu như miêu tả cụ thể, hay có thể dùng một màu để phù hợp với những giấy tờ, tài liệu, báo, tạp chí đã in sẵn;

- b) Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận có thể phóng to hoặc thu nhỏ một cách đồng nhất, tuy nhiên phải đủ lớn để phần chữ có thể đọc được rõ ràng;
- c) Giấy chứng nhận và Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận không được chuyển nhượng.

2.3 Cung cấp thông tin công cộng và cho các bên hữu quan:

2.3.1 Tổ chức đồng ý rằng những thông tin sau đây được QUACERT công bố công khai trên website của QUACERT (www.quacert.gov.vn); trang danh bạ tổ chức được chứng nhận của cơ quan công nhận (nếu cần).

- Tên đầy đủ của Tổ chức;
- Số hiệu của Giấy chứng nhận;
- Phạm vi chứng nhận (gồm tiêu chuẩn và lĩnh vực được chứng nhận);
- Hiệu lực của chứng nhận.

2.3.2 Tổ chức đồng ý để Trung tâm Chứng nhận Phù hợp (QUACERT) cung cấp hồ sơ chứng nhận cho tổ chức công nhận BoA và cơ quan có thẩm quyền theo yêu cầu (VD: Chính phủ, Cục An toàn thực phẩm, Bộ Y tế, Bộ Khoa học Công nghệ...).

2.4 Xử lý vi phạm trong sử dụng Giấy chứng nhận và Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận

Trong trường hợp có những vi phạm trong sử dụng Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận như các viện dẫn không chính xác tới các chương trình chứng nhận hoặc sử dụng sai Giấy chứng nhận, Dấu chứng nhận kèm theo Dấu công nhận hay mọi cơ chế khác để chỉ ra sản phẩm được chứng nhận, được phát hiện trong tài liệu hoặc thông tin công khai khác, Trung tâm chứng nhận phù hợp tiến hành xem xét mức độ vi phạm và có thể tiến hành các biện pháp xử lý bằng hành động thích hợp sau đây:

- Yêu cầu tổ chức vi phạm tiến hành các biện pháp khắc phục;
- Đình chỉ chứng nhận;
- Thu hồi Giấy chứng nhận;
- Công bố tình trạng vi phạm trên các phương tiện thông tin;
- Kiến nghị cơ quan chức năng xem xét để xử lý theo pháp luật hiện hành.

3. Cung cấp thông tin cho QUACERT:

Trong thời hạn hiệu lực của Giấy chứng nhận, Tổ chức phải thông báo kịp thời cho QUACERT mọi thay đổi mà Tổ chức thấy có thể ảnh hưởng tới hiệu lực của phạm vi chứng nhận, bao gồm, nhưng không giới hạn, những trường hợp sau:

- Chủ sở hữu;
- Tên, loại hình tổ chức;
- Lãnh đạo cao nhất, đại diện lãnh đạo, người liên hệ;

- Cơ cấu tổ chức liên quan đến phạm vi chứng nhận;
- Thay đổi lớn liên quan đến hoạt động (ví dụ chuyển địa điểm, dừng hoạt động tại một/một số/toàn bộ địa điểm thuộc phạm vi chứng nhận...);
- Các sự cố lớn, rủi ro xảy ra khiến Tổ chức không thể duy trì chứng nhận;
- Các tai nạn, sự cố nghiêm trọng gây mất an toàn, ảnh hưởng tới sức khỏe xảy ra tại Tổ chức và các biện pháp xử lý của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về an toàn và sức khỏe đối với Tổ chức.

Tổ chức phải lưu giữ và sẵn sàng cung cấp cho QUACERT, trong các lần đánh giá giám sát, đánh giá chứng nhận lại hoặc khi được yêu cầu, các thông tin liên quan đến khiếu nại của khách hàng và/hoặc của các bên liên quan, các yêu cầu khắc phục của các cơ quan hữu quan liên quan đến phạm vi chứng nhận và các hành động khắc phục tương ứng.

V. GIÁM SÁT ĐỊNH KỲ VÀ DUY TRÌ CHỨNG NHẬN

Giấy chứng nhận có hiệu lực trong vòng 3 năm với điều kiện Tổ chức tuân thủ chương trình đánh giá giám sát định kỳ và kết quả đánh giá giám sát cho thấy hệ thống quản lý của Tổ chức đáp ứng các yêu cầu của chương trình chứng nhận.

Chương trình giám sát định kỳ sẽ được thực hiện để đảm bảo hiệu lực của chứng chỉ trong chu kỳ chứng nhận. Thời hạn đánh giá giám sát định kỳ được nêu trong Quyết định cấp giấy chứng nhận và các thông báo duy trì chứng nhận.

Việc đánh giá giám sát đột xuất có thể được thực hiện theo hoạch định của tổ chức chứng nhận, hoặc khi có thông tin (ví dụ từ khách hàng, cơ quan quản lý nhà nước, thông tin đại chúng...) về việc Tổ chức không duy trì hiệu lực của chương trình chứng nhận. Đánh giá giám sát đột xuất cũng có thể được thực hiện theo sự thỏa thuận giữa Tổ chức và QUACERT (ví dụ vì mục đích trình diễn - mock audit...).

Đánh giá chứng nhận lại phải được thực hiện trong năm thứ 3 của chu kỳ chứng nhận, sao cho QUACERT có thể ra quyết định cấp Giấy chứng nhận cho chu kỳ tiếp theo trước khi Giấy chứng nhận hiện hành hết hiệu lực.

Các ngày mất điện có thể được thỏa thuận trước giữa QUACERT và tổ chức được chứng nhận.

Trong trường hợp đặc biệt khi có những hạn chế cụ thể về thị thực (visa), QUACERT có thể liên hệ với tổ chức được chứng nhận để hỗ trợ thị thực (visa) (nếu có)

Hoạt động đánh giá giám sát dự kiến sẽ được thực hiện trong vòng một năm kể từ khi cấp giấy chứng nhận theo số ngày công đã được xác định.

Hoạt động đánh giá giám sát yêu cầu có sự tham gia:

- Đại diện lãnh đạo quý Tổ chức;
- Người phụ trách sản xuất;
- Hành chính nhân sự;
- Chuỗi cung ứng từ kho nguyên liệu, quản lý kho vật tư, kho thành phẩm, .v.v...;
- Phân xưởng sản xuất;

- Cơ điện;
- Quản lý chất lượng;
- .v.v....;

Tổ chức phải đảm bảo duy trì hiệu lực của hệ thống quản lý được chứng nhận luôn phù hợp với tiêu chuẩn áp dụng và tuân thủ chương trình giám sát nêu trên.

Khi có bất kỳ sự thay đổi nào trong yêu cầu chứng nhận, chẳng hạn thay đổi tiêu chuẩn chứng nhận, yêu cầu pháp luật hoặc thủ tục, QUACERT sẽ thông báo tới Tổ chức và Tổ chức phải đảm bảo đáp ứng các yêu cầu thay đổi đó.

Sau các lần đánh giá giám sát, nếu kết quả đáp ứng yêu cầu chứng nhận, không có điểm không phù hợp loại 1, QUACERT sẽ thông báo việc duy trì hiệu lực của Giấy chứng nhận đã cấp.

QUACERT sẽ đình chỉ hiệu lực của Giấy chứng nhận nếu các cuộc đánh giá không được thực hiện trước thời hạn quy định trong Phần IV nêu trên hoặc Tổ chức không thực hiện hành động khắc phục hay kết quả khắc phục không đáp ứng yêu cầu.

Tổ chức phải đảm bảo duy trì hiệu lực của hệ thống quản lý được chứng nhận luôn phù hợp với tiêu chuẩn áp dụng và tuân thủ chương trình giám sát nêu trên.

Khi có bất kỳ sự thay đổi nào trong yêu cầu chứng nhận, chẳng hạn thay đổi tiêu chuẩn chứng nhận, yêu cầu pháp luật hoặc thủ tục, QUACERT sẽ thông báo tới Tổ chức và Tổ chức phải đảm bảo đáp ứng các yêu cầu thay đổi đó

Trong thời gian hiệu lực của Giấy chứng nhận, Tổ chức cũng có thể chủ động đề xuất mở rộng, thu hẹp phạm vi chứng nhận hoặc đình chỉ/ hủy hiệu lực Giấy chứng nhận nếu tự thấy không đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng.

Dựa trên yêu cầu của Bên được chứng nhận, QUACERT sẽ thực hiện các hành động thích hợp như quyết định và cấp chứng chỉ hẹp, đánh giá chứng nhận mở rộng...

Trong trường hợp đình chỉ hiệu lực chứng nhận, thời hạn đình chỉ không quá 6 tháng.

VI.ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN LẠI

Ngày thực hiện đánh giá chứng nhận lại không được quá 3 năm kể từ ngày cấp Giấy chứng nhận. Thời gian đánh giá chứng nhận lại nên được hoạch định trước 2 tháng (hoặc sớm hơn) so với ngày hết hiệu lực của giấy chứng nhận để có đủ thời gian giải quyết tất cả các điểm không phù hợp trong lần đánh giá chứng nhận lại

Thông tin liên quan đến việc chứng nhận lại sẽ được Tổ chức thông báo qua biểu mẫu Đăng ký chứng nhận. Thông tin này sẽ là cơ sở để xem xét, cập nhật, điều chỉnh và gia hạn Hợp đồng chứng nhận.

VII. TUÂN THỦ CÁC YÊU CẦU KHÁC:

- Chuyên gia QUACERT có thể kết thúc giữa chừng hoạt động đánh giá tại Tổ chức nếu thấy có các nguy cơ rủi ro khẩn cấp về an toàn như dịch bệnh, thiên tai, hỏa hoạn,...
Trong trường hợp này, hai bên sẽ xử lý theo quy định của hợp đồng chứng nhận.

- QUACERT có thể từ chối cấp Giấy chứng nhận nếu nhận thấy có tài liệu/ bằng chứng chứng minh Tổ chức không tuân thủ hoặc vi phạm nghiêm trọng các yêu cầu của luật định, tiêu chuẩn.
- Các báo cáo đánh giá và các hồ sơ liên quan khác do QUACERT phát hành là hồ sơ cần bảo mật. Nếu Bên được chứng nhận cần cung cấp cho bên thứ ba các tài liệu/ báo cáo của QUACERT, cần phải có thông báo trước và được sự chấp thuận của người có thẩm quyền của QUACERT.
- Tổ chức có thể cung cấp cho bên thứ 3 báo cáo của QUACERT phát hành với điều kiện không được sửa đổi, rút gọn hoặc trình bày dưới hình thức khác so với bản cuối cùng do QUACERT/ chuyên gia QUACERT phát hành.
- Tổ chức có thể phản hồi mọi ý kiến góp ý qua website : www.quacert.gov.vn , email : quacert@quacert.gov.vn . điện thoại (+84) 024 37561025/ (+84) 028 38121033
- Hồ sơ 1 chu kỳ chứng nhận của Tổ chức sẽ được QUACERT lưu lại bản giấy trong thời gian 9 năm kể từ khi cấp Giấy chứng nhận và sẽ được hủy sau thời hạn trên.
- Ngoài việc tuân thủ các yêu cầu nêu trên, Tổ chức cam kết đảm bảo tuân thủ theo các yêu cầu nêu trong Nguyên tắc và điều kiện chứng nhận ban hành kèm theo Quyết định số 398/15/QĐ-QUACERT ngày 31 tháng 01 năm 2015 của Giám đốc Trung tâm Chứng nhận Phù hợp QUACERT, các yêu cầu có liên quan trong tiêu chuẩn quốc tế ISO/IEC 17021-1:2015 và các yêu cầu có liên quan trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành liên quan phạm vi chứng nhận

VIII. PHẢN HỒI SAU ĐÁNH GIÁ.

Sau quá trình đánh giá của chuyên gia tại Tổ chức, Tổ chức có thể phản hồi/ khiếu nại các nội dung chưa thỏa đáng/ các điểm chưa hài lòng trong quá trình chuyên gia thực hiện hoạt động đánh giá tại Tổ chức thông qua Phiếu khảo sát khách hàng mà QUACERT sẽ gửi tới quý Tổ chức hoặc thông qua trang website: <https://quacert.fdrive.vn/> .

Các thủ tục khiếu nại, khiếu kiện cũng được công bố trên website để sử dụng./.

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

**Xác nhận của đại diện
có thẩm quyền của Tổ chức**

**Đại diện Trung tâm Chứng nhận Phù hợp
(QUACERT)**