



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 1/20

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1) Vietnamcontrol xây dựng, điều hành Hệ thống quản lý để chứng nhận các Hệ thống Quản lý phù hợp với tiêu chuẩn Quản lý chất lượng ISO 9001:2015, Tiêu chuẩn Quản lý môi trường ISO 14001:2015, Tiêu chuẩn nước ngoài, Tiêu chuẩn quốc tế, cũng như phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật. Các thủ tục, chính sách và hoạt động chứng nhận của Vietnamcontrol luôn tuân thủ các yêu cầu luật định, yêu cầu của TCVN17021-1:2015 và các thông lệ quốc tế nhằm đảm bảo tính nhất quán, trung thực, khách quan của dịch vụ này.

2) Vietnamcontrol kiểm soát các mâu thuẫn về quyền lợi để đảm bảo tính khách quan trong hoạt động chứng nhận của mình:

- Tất cả nhân viên của Vietnamcontrol không tham gia hoạt động tư vấn Hệ thống quản lý, đào tạo áp dụng và hỗ trợ Đánh giá nội bộ cho các Khách hàng được Vietnamcontrol chứng nhận.
- Mọi nhân sự, nội bộ hoặc thuê ngoài, có liên quan hoạt động Chứng nhận đều phải khai báo các tình huống có thể dẫn tới mâu thuẫn về quyền lợi giữa họ hay giữa Vietnamcontrol với Tổ chức được Đánh giá. Vietnamcontrol có cơ chế kiểm soát, sử dụng thông tin này để nhận biết các mối đe dọa ảnh hưởng đến tính khách quan.
- Các nhân sự (kể cả nhân sự thuê ngoài) trong vòng 2 năm trước khi tham gia vào hoạt động chứng nhận phải đảm bảo không tham gia vào tư vấn, xây dựng, đào tạo hoặc hướng dẫn áp dụng hệ thống của cơ sở đang được chứng nhận.
- Không thực hiện các hoạt động marketing hay chào hàng hoạt động chứng nhận cùng với hoạt động của tổ chức tư vấn. Không tuyên bố hoặc ám chỉ rằng việc Chứng nhận có thể đơn giản, dễ dàng, nhanh chóng hơn hoặc chi phí thấp hơn nếu khách hàng sử dụng một Tổ chức tư vấn xác định nào đó.
- Vietnamcontrol sẽ xác định và thực hiện hành động phù hợp để giải quyết và ngăn ngừa các nguy cơ khi xuất hiện các rủi ro liên quan tới tính khách quan nảy sinh từ hành động của các cá nhân, tổ chức, mối quan hệ khác của Vietnamcontrol.
- Mọi nhân sự của Vietnamcontrol (cả nội bộ hoặc bên ngoài) hoặc của Ban đảm bảo tính khách quan/ Ban Chứng nhận mà hoạt động của họ có thể ảnh hưởng tới hoạt động chứng nhận đều phải xem xét chuyển cho nhân sự khác thực hiện.



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 2/20

3) Vietnamcontrol không phân biệt đối xử. Tất cả các Tổ chức có tư cách pháp nhân, không phân biệt thành phần kinh tế, quy mô, điều kiện tài chính, doanh nghiệp trong nước hay nước ngoài đều có thể đăng ký Chứng nhận. Tuy nhiên, Vietnamcontrol có thể từ chối chấp nhận đăng ký hay duy trì một hợp đồng chứng nhận đối với khách hàng nếu có bằng chứng cụ thể về việc khách hàng đó không tuân thủ các quy định luật pháp, đã từng không tuân thủ các yêu cầu chứng nhận, những yêu cầu liên quan đến các đặc tính an toàn của hàng hóa -dịch vụ hoặc những vấn đề tương tự liên quan đến khách hàng này.

4) Chuyên gia đánh giá của Vietnamcontrol phải được đào tạo theo yêu cầu của ISO19011:2013 “Hướng dẫn đánh giá Hệ thống quản lý đối với Hệ thống quản lý Chất lượng và Môi trường”, có đủ hiểu biết và kinh nghiệm về các Hệ thống quản lý, cách đánh giá các Hệ thống thuộc các mã ngành (mã ngành Nace code) mà Vietnamcontrol có đăng ký Chứng nhận. Trong các trường hợp đánh giá Hệ thống quản lý của các Tổ chức có phòng thử nghiệm hoặc có sản phẩm thuộc lĩnh vực liên quan công nghệ thông tin, Chuyên gia đánh giá phải có hiểu biết tốt về các tiêu chuẩn quốc tế liên quan như ISO17025:2005” Hệ thống quản lý phòng thử nghiệm, hiệu chuẩn”; ISO27001:2013” Hệ thống quản lý an toàn thông tin”

II. QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ

1. Điều kiện chứng nhận

1) Tổ chức có đủ điều kiện để đăng ký Chứng nhận Hệ thống quản lý khi:

- Có tư cách pháp nhân theo quy định của pháp luật
- Đã thiết lập, phê duyệt và ban hành áp dụng hệ thống quản lý phù hợp với Chính sách (Chất lượng/Môi trường) và quy trình, quy định dạng văn bản theo yêu cầu của tiêu chuẩn Quản lý chất lượng, Quản lý môi trường đang áp dụng

2) Tiêu chuẩn áp dụng cho Chứng nhận hệ thống là Tiêu chuẩn quốc gia hoặc Tiêu chuẩn nước ngoài, Tiêu chuẩn quốc tế, Quy chuẩn kỹ thuật.

2. Quá trình chứng nhận.

- Quá trình và hoạt động Chứng nhận hệ thống quản lý của Vietnamcontrol được thiết lập và hoạt động phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17021, ISO 19011

2.1 Tiếp xúc ban đầu.



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 3/20

- Vietnamcontrol giới thiệu, cung cấp, giải thích cho Khách hàng đăng ký Chứng nhận các thông tin cần biết, gồm có:
 - “Quy định về nguyên tắc và điều kiện chứng nhận”
 - Các quá trình, thủ tục chứng nhận
 - Các thông tin khác có liên quan đến việc chứng nhận sản phẩm của Tổ chức.

2.2 Đăng ký chứng nhận.

- Sau khi nghiên cứu và hiểu rõ về “Quy định về nguyên tắc và điều kiện chứng nhận”, Quy trình và cách thức tiến hành Chứng nhận, Tổ chức đăng ký Chứng nhận (khách hàng) điền phiếu “Đăng ký chứng nhận”, có đại diện khách hàng ký xác nhận và gửi cho Vietnamcontrol. Vietnamcontrol cần thu thập các thông tin sau để phục vụ cho việc xem xét Đăng ký chứng nhận:

- Sơ đồ cơ cấu tổ chức
- Phạm vi đăng ký chứng nhận.
- Tên Tổ chức/công ty đăng ký Chứng nhận, địa chỉ đăng ký Chứng nhận
- Thông tin về Tổ chức đăng ký Chứng nhận tương ứng với lĩnh vực Chứng nhận được áp dụng bao gồm các hoạt động, nguồn nhân lực, nguồn lực kỹ thuật, mối quan hệ trong một tổ chức lớn hơn, nếu có
- Thông tin liên quan đến các dịch vụ, quá trình thuê ngoài của Tổ chức có ảnh hưởng đến khả năng tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn
- Tiêu chuẩn đăng ký chứng nhận
- Thông tin liên quan đến việc thuê mượn đơn vị tư vấn triển khai áp dụng Hệ thống quản lý

2.2.1 Xem xét Đăng ký chứng nhận và tài liệu đi kèm.

- Sau khi nhận phiếu Đăng ký và các tài liệu ban đầu, Nhân sự đã qua đào tạo thích hợp theo yêu cầu của quy định của Quy trình Xem xét hồ sơ chuẩn bị Đánh giá và được phân công Xem xét Đăng ký chứng nhận của Vietnamcontrol phải xem xét và tìm hiểu thêm các thông tin cần thiết để đảm bảo rằng:

1. thông tin về Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng và Hệ thống quản lý là đầy đủ để



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 4/20

tiến hành quá trình chứng nhận;

2. Mọi khác biệt đã biết về cách hiểu giữa Tổ chức chứng nhận và Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng được giải quyết, gồm cả sự thống nhất về tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác liên quan đến hệ thống đề nghị Chứng nhận;
3. Các yêu cầu chứng nhận đã được xác định rõ ràng, được ghi nhận cụ thể bằng Báo giá Chứng nhận/Hợp đồng chứng nhận và gửi lại cho Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng kiểm tra, xác nhận
4. Tình trạng sẵn có các phương tiện, nguồn lực để thực hiện hoạt động Xem xét đánh giá;
5. Vietnamcontrol thực sự có năng lực và khả năng thực hiện hoạt động Chứng nhận này
6. Phạm vi Chứng nhận, các địa điểm hoạt động của Tổ chức đăng ký Chứng nhận, thời gian cần thiết để tiến hành Đánh giá, các yếu tố khác có ảnh hưởng đến hoạt động Chứng nhận phải được xem xét (cụ thể ngôn ngữ sử dụng trong quá trình đánh giá, điều kiện an toàn, các mối nguy tiềm ẩn có ảnh hưởng đến tính khách quan...)
7. Các hồ sơ là bằng chứng cho các quyết định đăng ký/thực hiện/tiến hành Đánh giá phải được lưu trữ đầy đủ.

2.2.2 Ký hợp đồng Chứng nhận.

- Dựa trên kết quả xem xét đăng ký Chứng nhận, Vietnamcontrol tiến hành lập Báo giá/ Hợp đồng chứng nhận. Hợp đồng được thỏa thuận và ký trên cơ sở cùng xem xét:

1. Các yêu cầu của tiêu chuẩn dùng làm chuẩn mực Đánh giá
2. Quy mô và tính phức tạp về công nghệ, về quá trình sản xuất, lắp ráp, thử nghiệm;
3. Mức độ phức tạp trong quản lý nguyên liệu, linh kiện, chi tiết phải mua ngoài hoặc thuê gia công ngoài.
4. Số địa điểm và thực trạng sản xuất kinh doanh có liên quan tới phạm vi cần chứng nhận tại mỗi địa điểm

- Hợp đồng phải nêu rõ:

1. Kế hoạch Đánh giá chứng nhận lần đầu gồm hai giai đoạn: Đánh giá giai đoạn I (đánh giá tài liệu _ tại văn phòng Vietnamcontrol) và giai đoạn II (đánh giá tại các địa điểm đăng ký Chứng nhận của Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng)



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 5/20

2. Sau khi được đánh giá là phù hợp và được cấp Giấy chứng nhận Hệ thống QLCL, Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng phải thực hiện đánh giá giám sát năm thứ nhất và năm thứ 2, với tần suất đánh giá giám sát không quá 12 tháng/lần để chứng minh việc duy trì liên tục Hệ thống QLCL phù hợp với yêu cầu của Tiêu chuẩn chứng nhận. Đánh giá Tái chứng nhận được tiến hành khi hết năm thứ 3 (Kể từ ngày cấp chứng nhận và khi Tổ chức vẫn tiếp tục muốn duy trì chứng nhận)
3. Kế hoạch và nội dung các cuộc Đánh giá giám sát sẽ được cân nhắc, điều chỉnh trên cơ sở những thay đổi về Cơ cấu tổ chức, quy mô và tính phức tạp của quá trình sản xuất cũng như mức độ hiệu lực của Hệ thống quản lý và kết quả của các Cuộc đánh giá trước đó

2.3 Chuẩn bị đánh giá.

Vietnamcontrol đảm bảo:

- Thành lập Đoàn đánh giá gồm các Chuyên gia đánh giá, Chuyên gia kỹ thuật (nếu cần thiết) đủ năng lực thực hiện mọi yêu cầu đã nêu của cuộc Đánh giá.
- Việc lựa chọn Chuyên gia đánh giá phải được thực hiện căn cứ vào Kết quả phê duyệt năng lực của Chuyên gia (kể cả Chuyên gia kỹ thuật) như quy định trong Chính sách và Quy trình của Hệ thống Quản lý Chất lượng hoạt động Đánh giá giá chứng nhận của Vietnamcontrol.
- Nhân sự thực hiện thẩm định báo cáo Đánh giá Chứng nhận/Giám sát phải có năng lực phù hợp và được phê duyệt theo quy định của Vietnamcontrol.
- Kế hoạch đánh giá, Lịch trình và các nội dung công việc đánh giá tại từng Phòng ban/phân xưởng, v.v, họ tên các Chuyên gia đánh giá, các thông tin liên hệ của chuyên gia sẽ được gửi trước cho Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng. Nếu Tổ chức phát hiện những sự bất hợp lý hoặc có bằng chứng cụ thể về sự xung đột quyền lợi với nhân sự chuyên gia đánh giá hoặc có yêu cầu khác về Kế hoạch đánh giá, Tổ chức có thể không chấp thuận và đề nghị các thay đổi cần thiết.
- Vietnamcontrol phải chắc chắn rằng:
 1. Kế hoạch đánh giá được lập riêng tùy theo phạm vi đăng ký chứng nhận và đặc thù hoạt động của từng Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng, từng đợt Đánh giá trong Chương trình Đánh giá



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 6/20

2. Kế hoạch đánh giá được xây dựng dựa trên quy định của Quy trình Đánh giá chứng nhận được phê duyệt và ban hành của Vietnamcontrol, phù hợp với hướng dẫn tương ứng của ISO 19011:2011
3. Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng phải nhận được Kế hoạch đánh giá trước ngày dự kiến ít nhất 3 ngày làm việc và chấp thuận tiến hành Đánh giá trước ngày cuộc Đánh giá diễn ra

2.4 Tiến hành đánh giá:

Đánh giá chứng nhận được tiến hành thành 2 giai đoạn, nội dung Đánh giá mỗi giai đoạn bao gồm:

2.4.1 Đánh giá giai đoạn 1:

- Xem xét Hệ thống tài liệu của Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng
- Xem xét địa điểm đăng ký Đánh giá chứng nhận, các điều kiện đặc thù liên quan của Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng, xác định những nội dung cần xem xét trong giai đoạn 2
- Xem xét tình trạng và sự thấu hiểu của Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng đối với các yêu cầu của Tiêu chuẩn đăng ký chứng nhận, đặc biệt là các điểm trọng yếu, các khía cạnh có ý nghĩa, các quá trình, mục tiêu và việc vận hành Hệ thống quản lý
- Thu thập thông tin cần thiết liên quan đến phạm vi của Hệ thống quản lý, các quá trình, địa điểm, các văn bản pháp quy có liên quan và mức độ tuân thủ (Ví dụ: Chất lượng, môi trường, khía cạnh pháp lý của hoạt động của của Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng, các mối nguy liên quan...)
- Xem xét việc phân bổ nguồn lực cho Đánh giá giai đoạn 2 và thống nhất với Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng về nội dung chi tiết cho Đánh giá giai đoạn 2
- Định hướng cho việc hoạch định đánh giá giai đoạn 2 thông qua việc am hiểu đầy đủ Hệ thống quản lý của Tổ chức và am hiểu các hoạt động tác nghiệp trong khuôn khổ của các khía cạnh có ý nghĩa
- Đánh giá việc lập Kế hoạch và triển khai hoạt động Đánh giá nội bộ và Xem xét lãnh đạo, mức độ thực hiện Hệ thống quản lý và khẳng định sự sẵn sàng của Tổ chức cho việc đánh giá giai đoạn 2

Trong quá trình tiến hành Đánh giá giai đoạn 1, Vietnamcontrol cần đảm bảo:

- Với các trường hợp Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng có quy mô lớn, mức độ phức tạp cao, quá trình sản xuất phức tạp cần tiến hành Đánh giá giai đoạn 1 tại trụ sở của khách hàng để



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 7/20

tránh các rủi ro có thể xảy ra cho đánh giá giai đoạn 2. Với các trường hợp Tổ chức quy mô nhỏ, mức độ phức tạp thấp, quá trình đơn giản có thể áp dụng Đánh giá giai đoạn 1 tại văn phòng của Vietnamcontrol (cần lập báo cáo cho tất cả các hoạt động đánh giá này)

- Những phát hiện trong Đánh giá giai đoạn 1 được lập thành văn bản và thông báo đến Tổ chức, bao gồm cả việc xác định những khu vực có thể dẫn đến điểm Không phù hợp trong Đánh giá giai đoạn 2.
- Cơ sở để xử lý các vấn đề đã xác định trong giai đoạn 1 phải được cân nhắc để xác định khoảng thời gian giữa giai đoạn 1 và giai đoạn 2 cũng như những chỉnh sửa cần thiết cho Đánh giá giai đoạn 2.

2.4.2 Đánh giá giai đoạn 2:

Đánh giá Giai đoạn 2 được thực hiện tại địa điểm đăng ký Chứng nhận của Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng để xem xét trực tiếp việc thực hiện và tính hiệu lực của Hệ thống Quản lý. Các tài liệu và hồ sơ cần xem xét trong giai đoạn 2 bao gồm:

- Xem xét các thông tin và bằng chứng về sự tuân thủ tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn áp dụng
- Giám sát việc thực hiện, đo lường, báo cáo và xem xét đối với các mục tiêu chất lượng và kết quả thực hiện (nhất quán với Chính sách chất lượng)
- Xem xét sự phù hợp của Hệ thống quản lý và Kết quả tuân thủ các yêu cầu pháp luật liên quan
- Xem xét việc kiểm soát vận hành các quá trình
- Đánh giá hoạt động xem xét lãnh đạo và Đánh giá nội bộ
- Xem xét trách nhiệm của Lãnh đạo Tổ chức đối với các chính sách
- Xem xét sự liên hệ giữa các yêu cầu kỹ thuật, tiêu chuẩn, các mục tiêu và chỉ tiêu (nhất quán với mục đích của Tiêu chuẩn áp dụng) các yêu cầu của Pháp luật, trách nhiệm, năng lực cán bộ, vận hành, thủ tục, dữ liệu thực hiện, phát hiện Đánh giá nội bộ và các kết luận

Tuy nhiên, căn cứ hồ sơ Đánh giá giai đoạn 1, đặc biệt là các hạng mục/ địa điểm được phát hiện có tiềm năng không phù hợp, đoàn đánh giá phải lập chương trình đánh giá với phân bổ thời lượng và nhân sự đánh giá thích hợp để đáp ứng các hạng mục cần xem xét đánh giá nêu trên.



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 8/20

2.5 Kết luận Đánh giá Chứng nhận _ Lập báo cáo Đánh giá:

- Sau khi hoàn tất quá trình Đánh giá, Đoàn chuyên gia Đánh giá của Vietnamcontrol 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 để xem xét các phát hiện đánh giá và thống nhất Kết luận Đánh giá.
- Quy trình Đánh giá phải quy định rõ các nội dung:
 - Trưởng đoàn chịu trách nhiệm Đánh giá phát hành Báo cáo Đánh giá. Báo cáo Đánh giá phải tuân thủ các hướng dẫn của Tiêu chuẩn ISO 19011:2011 và các Tiêu chuẩn có liên quan khác
 - Đoàn đánh giá có thể chỉ ra cơ hội cải tiến nhưng không được phép đưa ra giải pháp cụ thể
 - Báo cáo Đánh giá là hồ sơ thuộc quyền quản lý của Vietnamcontrol
 - Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng phải được cung cấp Báo cáo Đánh giá để phục vụ quá trình khắc phục, cải tiến
- Báo cáo Đánh giá phải bao gồm:
 - Nhận xét về các Điểm không phù hợp và hành động, kết quả khắc phục của Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng. Đoàn đánh giá đã chấp nhận các hành động khắc phục, bằng chứng đính kèm, hoặc đòi hỏi hành động khắc phục thoả đáng hơn và các bằng chứng bổ sung. Đoàn đã xác nhận lại Kết quả khắc phục này tại cơ sở của Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng hay xác nhận trên hồ sơ
 - Xác nhận lại các thông tin chính xác cần thiết cho việc cấp Giấy chứng nhận
 - Kiến nghị cấp hoặc không cấp Giấy chứng nhận kèm theo các điều kiện hoặc lưu ý
- Đối với các Điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình Đánh giá, Vietnamcontrol phải đảm bảo rằng:
 - Đoàn đánh giá đề nghị Tổ chức được Đánh giá phân tích nguyên nhân và mô tả sự khắc phục, Hành động khắc phục. Việc khắc phục và hành động khắc phục này được thực hiện hoặc lập kế hoạch thực hiện để loại bỏ sự không phù hợp, và được thực hiện trong một khoảng thời gian xác định.



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 9/20

- Đoàn đánh giá đã kiểm tra xác nhận sự khắc phục và Hành động khắc phục do Tổ chức được Đánh giá đưa ra để xem xét tính thoả đáng và khả năng chấp thuận.
- Trong trường hợp Vietnamcontrol xem xét và kết luận các hành động khắc phục chưa thoả đáng, khách hàng phải nộp bổ sung thêm các bằng chứng thoả đáng dạng văn bản khác đến khi được Vietnamcontrol chấp thuận. Trường hợp các bằng chứng bổ sung được kết luận là thoả đáng, Vietnamcontrol sẽ được kiểm tra xác nhận tính hiệu lực các HĐKP này trong cuộc đánh giá tiếp theo. Nếu khách hàng không thể cung cấp thêm các bằng chứng thoả đáng nào khác, Vietnamcontrol có thể yêu cầu tổ chức Đánh giá đặc biệt để bổ sung bằng chứng cho kết luận đánh giáThẩm xét Báo cáo Đánh giá
- Các nhân sự của Vietnamcontrol được chỉ định làm nhiệm vụ thẩm xét Báo cáo Đánh giá phải có năng lực phù hợp với quy định của Quy trình phân công nhiệm vụ và phê duyệt nhân sự. Nhân sự phụ trách thẩm xét Báo cáo Đánh giá không tham dự cuộc Đánh giá này.
- Báo cáo thẩm xét phải có đề cập:
 1. Tình trạng phù hợp của các thông tin, hồ sơ bằng chứng do Đoàn đánh giá cung cấp so với các yêu cầu Chứng nhận và Phạm vi chứng nhận
 2. Tình trạng đã được kiểm tra, xác nhận và chấp nhận đối với các Hành động khắc phục, phòng ngừa do Tổ chức được đánh giá thực hiện
 3. Chấp thuận kiến nghị cấp hoặc không cấp Giấy chứng nhận mà Đoàn đánh giá đề xuất
 4. Những nội dung liên quan đến Hệ thống quản lý, sự phù hợp của Hệ thống quản lý so với Tiêu chuẩn mà Tổ chức đăng ký Chứng nhận/khách hàng cần lưu ý khi đã được đề nghị cấp Giấy chứng nhận

3. Quyết định chứng nhận.

- Vietnamcontrol sẽ dựa vào tất cả thông tin đánh giá, thẩm xét hồ sơ và mọi thông tin liên quan khác để ban hành quyết định chứng nhận hoặc nêu rõ lý do không ban hành quyết định chứng nhận.
- Quyết định chứng nhận, Giấy chứng nhận cùng Bản cam kết sử dụng dấu chứng nhận sẽ được gửi đồng thời cho Tổ chức khi Hợp đồng chứng nhận đã được nghiệm thu, Tổ chức yêu cầu chứng nhận đã thanh toán mọi khoản chi phí liên quan.



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 10/20

- Giấy chứng nhận cấp cho Tổ chức có hiệu lực tối đa là 3 năm kể từ ngày ký với điều kiện Tổ chức tuân thủ hoàn toàn các yêu cầu đã nêu trong Nguyên tắc và điều kiện chứng nhận này.

4. Đánh giá giám sát và duy trì việc chứng nhận.

- Vietnamcontrol thực hiện việc đánh giá giám sát Hệ thống quản lý được chứng nhận theo cách mà chương trình chứng nhận đã quy định và đã được nêu trong Quyết định chứng nhận.

- Trình tự và nội dung một cuộc Đánh giá giám sát phải được nêu cụ thể trong Kế hoạch đánh giá giám sát đó, lưu tại Vietnamcontrol và gửi cho Tổ chức được Đánh giá/Khách hàng xem xét và chuẩn bị

- Đánh giá giám sát phải xem xét các khu vực và bộ phận chức năng thuộc phạm vi Chứng nhận, trong đó có tính đến những thay đổi của Tổ chức được Chứng nhận và Hệ thống quản lý của Tổ chức này. Đánh giá Giám sát định kỳ không nhất thiết phải đánh giá toàn bộ Hệ thống quản lý sản xuất của Tổ chức nhưng ít nhất phải bao gồm xem xét:

1) Đánh giá tại hiện trường để xác định mức độ phù hợp của Hệ thống quản lý

2) Kết quả hành động phòng ngừa đối với những sự không phù hợp được phát hiện trong lần đánh giá gần nhất.

3) Mọi thay đổi có liên quan tình trạng sản xuất và chất lượng sản phẩm.

4) Việc tuân thủ sử dụng dấu hiệu chứng nhận và các thông tin khác liên quan đến giấy chứng nhận đã cấp.

- Đánh giá Giám sát phải được tiến hành định kỳ ít nhất 1 lần 1 năm tại địa điểm Chứng nhận. Thời gian Đánh giá Giám sát lần 1 không được dài quá 12 tháng kể từ ngày cuối cùng của Đánh giá Chứng nhận giai đoạn 2. Hai đợt Đánh giá Giám sát phải được lập kế hoạch tương quan lẫn nhau, lần lượt xem xét các khía cạnh của Hệ thống nhằm bảo đảm khẳng định Hệ thống quản lý đã được Chứng nhận tiếp tục duy trì tình trạng phù hợp các yêu cầu của Tiêu chuẩn giữa các lần Đánh giá Giám sát.

- Kế hoạch các đợt Đánh giá Giám sát ít nhất phải bao gồm các mục:

1) Đánh giá nội bộ và Xem xét lãnh đạo

2) Xem xét lại hiệu lực của các Hành động khắc phục cho các điểm Không phù hợp của lần Đánh giá trước



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 11/20

- 3) Xử lý các khiếu nại
 - 4) Hiệu lực của Hệ thống quản lý trong việc đạt các mục tiêu chất lượng của năm đã đề ra
 - 5) Tiến trình thực hiện các hoạt động đã hoạch định nhằm tới việc cải tiến thường xuyên
 - 6) Kiểm soát điều hành Hệ thống QLCL
 - 7) Xem xét các thay đổi
 - 8) Sử dụng Dấu hiệu chứng nhận và các thông tin khác liên quan đến Giấy chứng nhận đã cấp
- Vietnamcontrol sẽ gửi thông báo duy trì chứng nhận nếu báo cáo đánh giá và báo cáo thẩm định đánh giá khẳng định rằng các yêu cầu chứng nhận đối với sản phẩm vẫn được duy trì.
 - Với bất kỳ trường hợp nào có thể dẫn đến việc đình chỉ hay hủy bỏ chứng nhận, trưởng đoàn đánh giá phải báo cáo ngay tới lãnh đạo Vietnamcontrol về việc xem xét tiếp theo bởi những người có năng lực và độc lập với đoàn đánh giá để xác định khả năng duy trì chứng nhận.
 - Thủ tục Đánh giá giám sát của Vietnamcontrol phải đảm bảo:
 - 1) Nhân viên được chỉ định theo dõi các hoạt động Đánh giá giám sát phải được phê duyệt năng lực và phân công nhiệm vụ này
 - 2) Ban thẩm xét Báo cáo có đủ năng lực theo Quy định để xem xét các Báo cáo Đánh giá nhằm xác định các hoạt động Chứng nhận được thực hiện có hiệu lực
 - 3) Chứng nhận được duy trì dựa trên những kết luận rõ ràng, đầy đủ bằng chứng xác minh của Trưởng đoàn chuyên gia đánh giá
 - 4) Bất kỳ điểm Không phù hợp nào hoặc trường hợp nào có thể dẫn đến việc đình chỉ hoặc hủy bỏ Chứng nhận, Trưởng đoàn Đánh giá phải báo cáo ngay về văn phòng Vietnamcontrol về việc đề xuất xem xét tiếp theo bởi những người đủ năng lực theo quy định của Quy trình phê duyệt nhân sự và độc lập với Đoàn chuyên gia Đánh giá để xác định khả năng duy trì Chứng nhận.

5. Đánh giá chứng nhận lại (Tái chứng nhận)

- Chậm nhất 3 tháng trước khi hết chu kỳ 3 năm, Vietnamcontrol sẽ gửi thông báo bằng văn bản đến Tổ chức được Đánh giá/Khách hàng và nếu Tổ chức được Đánh giá/Khách hàng vẫn tiếp tục muốn duy trì việc chứng nhận, phải xác nhận và tiến hành thủ tục ký hợp đồng Tái chứng nhận với



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 12/20

Vietnamcontrol. Hợp đồng Tái chứng nhận phải được ký trước ngày Chứng nhận của Tổ chức được Đánh giá/Khách hàng hết hiệu lực tối thiểu 30 ngày.

- Dựa theo Tiêu chuẩn chứng nhận đã áp dụng và thực trạng Hệ thống quản lý chất lượng của Tổ chức được Đánh giá/Khách hàng, Chương trình và Nội dung Đánh giá tái chứng nhận của Vietnamcontrol phải đảm bảo:

- Xem xét kết quả thực hiện của Hệ thống quản lý/Hệ thống đảm bảo chất lượng trong suốt chu kỳ Chứng nhận vừa qua
- Xem xét các Báo cáo đánh giá giám sát trước đó – đặc biệt là kết quả Giám sát lần gần nhất và tình hình thực hiện các Hành động khắc phục, hoàn thiện đối với những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị đã được chỉ ra liên quan trực tiếp đến Hệ thống quản lý được chứng nhận
- Mọi thay đổi có liên quan tình trạng sản xuất và chất lượng sản phẩm.
- Việc tuân thủ sử dụng dấu chứng nhận và các thông tin khác liên quan đến giấy chứng nhận đã cấp.
- Xem xét khiếu nại và tình trạng giải quyết các khiếu nại
- Tiến hành Đánh giá Giai đoạn 1 nếu có phát sinh những thay đổi không đáng kể tới Hệ thống quản lý, Tổ chức hoặc bối cảnh trong đó Hệ thống quản lý đang được vận hành (ví dụ: thay đổi về cơ sở pháp luật)
- Đánh giá Giai đoạn 2 tại địa điểm của Tổ chức được Đánh giá/Khách hàng cần tập trung tới các nội dung:
 - a. Hiệu lực của Hệ thống quản lý khi có các thay đổi nội bộ hoặc bên ngoài và sự phù hợp của Hệ thống với Phạm vi chứng nhận
 - b. Cam kết duy trì hiệu lực và cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý nhằm nâng cao hiệu quả của Hệ thống
 - c. Việc vận hành Hệ thống quản lý đã được Chứng nhận góp phần đạt được các chính sách, mục tiêu của Tổ chức.



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 13/20

- Nếu trong quá trình Đánh giá Tái chứng nhận, có phát hiện sự Không phù hợp hoặc chưa có bằng chứng rõ ràng về sự phù hợp, Tổ chức được Đánh giá/Khách hàng phải tiến hành khắc phục thoả đáng trước khi được cấp Giấy chứng nhận mới.
- Vietnamcontrol sẽ cấp Giấy chứng nhận dựa trên Báo cáo đánh giá Tái chứng nhận, và kết quả xem xét tổng thể hệ thống qua chu kỳ Chứng nhận và xem xét các khiếu nại nhận được từ đối tượng sử dụng Kết quả chứng nhận.

6. Đánh giá mở rộng

- Tổ chức được Đánh giá/Khách hàng đã được Chứng nhận muốn mở rộng Phạm vi chứng nhận phải báo với Vietnamcontrol để làm thủ tục đăng ký
- Vietnamcontrol phải xem xét yêu cầu, lập kế hoạch đánh giá thích hợp với yêu cầu đánh giá mở rộng này.
- Cuộc đánh giá mở rộng có thể kết hợp với đánh giá giám sát định kỳ hoặc Đánh giá tái chứng nhận.
- Khi kết quả đánh giá mở rộng cho phép khẳng định phạm vi được mở rộng, Giấy chứng nhận sẽ được cấp lại cho Tổ chức, ghi rõ phạm vi chứng nhận mới này.

7. Đánh giá đột xuất

- Quy trình Đánh giá hệ thống Quản lý của Vietnamcontrol phải cân nhắc tới khả năng phải tiến hành Đánh giá đột xuất - ví dụ, trong các trường hợp:
 - Kịp thời đáp ứng với những thay đổi của bản thân Tổ chức được Đánh giá/Khách hàng có HTQL được Chứng nhận hoặc những thay đổi của Hệ thống chứng nhận mà Vietnamcontrol đang điều hành.
 - Điều tra các khiếu nại liên quan đến Hệ thống của Tổ chức được Đánh giá/Khách hàng được chứng nhận.
 - Xem xét tiếp theo đối với Tổ chức được Đánh giá/Khách hàng mà việc Chứng nhận đối với Hệ thống của họ trước đó đã bị đình chỉ.
- Khi Vietnamcontrol đã xác định rằng việc đánh giá đột xuất là cần thiết, Vietnamcontrol phải đảm bảo:



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 14/20

- Trao đổi và có thông báo bằng văn bản với Tổ chức được Đánh giá/Khách hàng được Chứng nhận những lý do và yêu cầu để tiến hành cuộc Đánh giá đột xuất.
- Tăng cường sự cẩn trọng trong việc lựa chọn nhân sự của Đoàn đánh giá.

8. Các thay đổi ảnh hưởng đến chứng nhận

- Khách hàng đồng ý thông báo cho Vietnamcontrol các yêu cầu thay đổi về phạm vi chứng nhận hoặc các điều chỉnh mà khách hàng áp dụng với hệ thống quản lý chất lượng có thể ảnh hưởng đến việc chứng nhận. Những thay đổi về chính sách, quy trình, địa điểm, nhân lực, thiết bị của hệ thống, môi trường làm việc hoặc các nguồn lực khác.
- Ngoài ra khách hàng cũng đồng ý cung cấp cho Vietnamcontrol các thông tin yêu cầu nhằm xác minh các thay đổi ảnh hưởng đến tình trạng chứng nhận của khách hàng.
- Khi Chương trình chứng nhận có các yêu cầu mới hoặc có sửa đổi ảnh hưởng tới Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng, Vietnamcontrol sẽ thông báo kịp thời cho Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng có sản phẩm được chứng nhận, đề nghị Tổ chức, trong thời hạn hợp lý, phải thực hiện các hành động điều chỉnh Quy trình, thủ tục, biểu mẫu... theo yêu cầu của chương trình.
- Khi cần thiết, Vietnamcontrol sẽ bố trí nhân sự đủ năng lực hướng dẫn cho Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng thực hiện quá trình chuyển đổi này.
- Vietnamcontrol phải kiểm tra và xác nhận, có thể kết hợp với các đợt Đánh giá định kỳ hoặc tiến hành cuộc Đánh giá đột xuất tùy tình hình thực tế, đối với từng khách hàng cụ thể, các Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng thật sự tuân thủ theo các yêu cầu mới của chương trình chứng nhận. Nếu Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng khi hết thời hạn chuyển đổi vẫn không có khả năng đáp ứng các thay đổi này, Vietnamcontrol phải thực hiện một trong các hành động sau:

1. Đình chỉ chứng nhận
2. Hủy bỏ chứng nhận
3. Từ chối cấp lại chứng nhận
4. Thu hẹp phạm vi chứng nhận

- Khi thực hiện các hành động này phải thông báo chính thức bằng văn bản, nói rõ lý do, gửi đến Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng

9. Chấm dứt, thu hẹp, đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 15/20

9.1 Khi chấm dứt Chứng nhận theo yêu cầu của khách hàng, Vietnamcontrol sẽ công bố công khai thông tin này trên các phương tiện thông tin của mình. Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng phải dừng mọi việc sử dụng các Tài liệu chứng nhận, sử dụng dấu, đảm bảo không còn dấu hiệu nào ám chỉ rằng Hệ thống quản lý vẫn đang tiếp tục được Chứng nhận.

9.2 Việc thu hẹp phạm vi chứng nhận được áp dụng khi nhữn hoạt động thuộc phạm vi chứng nhận này liên tục vi phạm hoặc vi phạm nghiêm trọng các Yêu cầu chứng nhận

Khi thu hẹp Phạm vi chứng nhận của một Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng, Vietnamcontrol sẽ công bố công khai thông tin này trên các phương tiện thông tin của mình và sẽ thực hiện các hành động theo quy định của Chương trình chứng nhận, điều chỉnh các Tài liệu chứng nhận, các quyền sử dụng dấu,... nhằm đảm bảo Phạm vi chứng nhận bị thu hẹp được truyền đạt rõ ràng tới Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng và các bên có liên quan.

9.3 Vietnamcontrol phải đình chỉ Chứng nhận đã cấp cho Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng trong các trường hợp sau:

- Hệ thống QLCL của Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng không đáp ứng yêu cầu Chứng nhận
 - Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng không đảm bảo các cuộc Đánh giá giám sát định kỳ hoặc Tái chứng nhận theo tần suất yêu cầu
 - Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng tự nguyện yêu cầu đình chỉ
- Khi tạm đình chỉ chứng nhận, Vietnamcontrol phải có văn bản thông báo và cử Nhân sự có năng lực, hiểu về lý do tạm đình chỉ và cách xử lý các trường hợp chứng nhận bị đình chỉ để truyền đạt những nội dung sau cho Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng:
 - Hành động cần thiết để kết thúc việc đình chỉ và khôi phục chứng nhận cho (các) Hệ thống quản lý theo chương trình chứng nhận;
 - các hành động cần thiết khác theo yêu cầu của Chương trình chứng nhận.

9.4 Chứng nhận chỉ có thể được phục hồi khi Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng có đề nghị phục hồi và khi đó Vietnamcontrol sẽ tiến hành mọi bước cần thiết như đã nêu trong 2.41 đến 2.4.6 và trong mục 3. Nếu việc Đánh giá thành công, Vietnamcontrol sẽ thực hiện mọi sửa đổi cần thiết đối với Tài liệu chứng nhận, thông tin công khai và quyền sử dụng dấu,... nhằm đảm bảo có mọi biểu hiện thích hợp là Hệ thống quản lý của Tổ chức vẫn tiếp tục được Chứng nhận.



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 16/20

9.5 Khi hết thời hạn tạm đình chỉ mà Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng không có đơn đề nghị phục hồi, hoặc đã có đơn đề nghị phục hồi nhưng Kết quả đánh giá không đạt, Vietnamcontrol sẽ chính thức ra Quyết định hủy bỏ chứng nhận, hủy bỏ tất cả các thỏa thuận về việc sử dụng Dấu chứng nhận. Vietnamcontrol phải công báo công khai việc này trên phương tiện thông tin của mình.

10. Trách nhiệm của Tổ chức có HTQL được chứng nhận

- Tổ chức đăng ký Chứng nhận/Khách hàng phải hoàn tất thủ tục đăng ký Chứng nhận theo quy định của Vietnamcontrol và cam kết tuân thủ các yêu cầu nêu trong Quy định Nguyên tắc và Điều kiện chứng nhận
- Thông báo ngay Vietnamcontrol về mọi vấn đề có khả năng ảnh hưởng đến hiệu lực của Hệ thống quản lý, bao gồm cả các thay đổi liên quan đến:
 1. Tình trạng pháp lý, thương mại, cơ cấu hay quyền sở hữu
 2. Cơ cấu tổ chức và Ban lãnh đạo
 3. Địa chỉ và các địa điểm hoạt động
 4. Hoạt động của Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng có thay đổi so với Phạm vi chứng nhận
 5. Thay đổi lớn trong Hệ thống quản lý, các quá trình và sản phẩm
- Phải chuẩn bị tất cả các yêu cầu cần thiết cho hoạt động Đánh giá chứng nhận lần đầu, Đánh giá giám sát, Đánh giá đột xuất, Đánh giá tái chứng nhận bao gồm cung cấp tài liệu của Hệ thống quản lý để đánh giá và cho phép xem xét, kiểm tra, tham quan các quá trình hoạt động, khu vực làm việc, hồ sơ và nhân sự hỗ trợ Đoàn đánh giá trong quá trình làm việc.
- Đảm bảo Hệ thống quản lý đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn đã được chứng nhận.
- Có cơ chế ghi nhận và xử lý khi phát hiện điểm không phù hợp. Phải lập và lưu giữ hồ sơ xử lý các trường hợp xảy ra điểm không phù hợp.
- Có cơ chế ghi nhận và giải quyết và lưu giữ hồ sơ giải quyết mọi phàn nàn khiếu nại đối với sản phẩm/dịch vụ do mình cung cấp.
- Phải có trách nhiệm sử dụng Giấy chứng nhận và Dấu chứng nhận phù hợp theo đúng các quy định mà Vietnamcontrol đã nêu. Việc sử dụng dấu hay các thông tin quảng cáo không được ngụ ý hiểu rằng việc chứng nhận này là chứng nhận sản phẩm, hoặc các quá trình nằm ngoài Phạm vi chứng nhận.



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 17/20

- Khi bị đình chỉ hoặc huỷ bỏ Kết quả chứng nhận, không được tiếp tục sử dụng bất kỳ hình thức quảng cáo nào liên quan, bao gồm việc viện dẫn chứng và nộp lại các Tài liệu chứng nhận theo yêu cầu của tổ chức chứng nhận

Ngoài ra, Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng phải có trách nhiệm:

- Đảm bảo tuân thủ các quy định của Vietnamcontrol khi viện dẫn tình trạng Chứng nhận trên các phương tiện truyền thông: tài liệu quảng cáo, giới thiệu, internet... và các văn bản khác
- Khi giấy chứng nhận và dấu chứng nhận được cấp cho khách hàng, Vietnamcontrol đồng ý rằng khách hàng có quyền sử dụng có hạn chế dấu chứng nhận của Vietnamcontrol để chứng tỏ hệ thống quản lý chất lượng của khách hàng được Vietnamcontrol chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn.
- Nếu phạm vi chứng nhận không bao gồm tất cả các sản phẩm/dịch vụ của khách hàng, hoặc tất cả các địa điểm của khách hàng, thì việc sử dụng dấu chứng nhận không được ám chỉ rằng tất cả các sản phẩm/dịch vụ/địa điểm hoạt động của khách hàng đều nằm trong phạm vi.
- Không chấp nhận tất cả các trường hợp sử dụng dấu chứng nhận hệ thống quản lý trên sản phẩm/bao bì trực tiếp của sản phẩm.
- Tất cả các dấu chứng nhận phải được sử dụng đúng cách thức và mục đích nêu trong hướng dẫn sử dụng giấy và dấu chứng nhận.
- Không được gây ra hoặc cho phép bất cứ sự hiểu lầm nào liên quan đến việc Chứng nhận
- Không được sử dụng hoặc cho phép sử dụng Giấy chứng nhận hoặc một phần Giấy chứng nhận theo cách có thể gây ra hiểu lầm
- Vietnamcontrol có quyền xác minh việc sử dụng giấy và dấu chứng nhận có phù hợp với quy định của Vietnamcontrol hay không
- Trong trường hợp Vietnamcontrol xác định xảy ra tình trạng sử dụng sai quy định khách hàng bị buộc dừng ngay lập tức các hình thức sử dụng sai quy định này.
- Khách hàng nên cung cấp một bản phác thảo dự kiến sử dụng giấy và dấu chứng nhận để Vietnamcontrol xem xét.
- Khi bị đình chỉ hoặc huỷ bỏ Chứng nhận, phải ngừng tất cả các công bố hoặc quảng cáo có viện dẫn đến Kết quả chứng nhận theo yêu cầu của Quacert.
- Phải sửa đổi thích hợp tất cả các thông tin công bố khi phạm vi chứng nhận bị thu hẹp



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 18/20

- Không cho phép viện dẫn tới việc Chứng nhận Hệ thống quản lý theo cách thức ngụ ý Vietnamcontrol chứng nhận cho sản phẩm, dịch vụ hay quá trình cụ thể
- Không được ngụ ý rằng việc Chứng nhận áp dụng cho các hoạt động nằm ngoài phạm vi chứng nhận
- Không được sử dụng Giấy chứng nhận theo cách có thể gây ảnh hưởng xấu hoặc làm mất uy tín đến Vietnamcontrol.

11. Quyền lợi của Tổ chức có HTQL được chứng nhận

- Quảng cáo trên các phương tiện truyền thông của Vietnamcontrol về HTQL được chứng nhận phù hợp.
- Được sử dụng dấu chứng nhận HTQL gắn lên các thùng lớn có chú thích rõ ràng để tránh hiểu nhầm là chứng nhận sản phẩm, gắn lên bao bì, thư từ giao dịch giúp khách hàng nhận diện HTQL được chứng nhận
- Sử dụng kết quả chứng nhận HTQL trong các tài liệu kỹ thuật, đấu thầu và các hoạt động khác.

12. Trách nhiệm pháp lý của Vietnamcontrol.

12.1 Tính bảo mật

- Vietnamcontrol cam kết có hiệu lực pháp lý về việc bảo mật mọi thông tin thu được hoặc được tạo ra khi thực hiện Hoạt động chứng nhận
- Vietnamcontrol phải thỏa thuận, thông báo trước cho Khách hàng - thậm chí ngay cả trong trường hợp có yêu cầu của Cơ quan pháp luật- về những thông tin sẽ được công bố công khai.

Chính sách bảo mật của Vietnamcontrol yêu cầu:

1. Vietnamcontrol phải thông báo trước cho Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng về các thông tin mà Vietnamcontrol dự định công bố công khai
2. Ngoại trừ những thông tin được Tổ chức công bố công khai, tất cả các thông tin khác bao gồm cả thông tin về Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng mà Vietnamcontrol ghi nhận được từ các nguồn khác sẽ hoàn toàn được bảo mật.
3. Thông tin về Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng cụ thể chỉ được tiết lộ cho bên thứ 3 khi có sự đồng ý bằng văn bản của Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng liên quan. Khi buộc phải cung cấp thông tin cho bên thứ 3 theo yêu cầu của Luật định, Vietnamcontrol sẽ thông báo trước



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 19/20

cho Tổ chức được Chứng nhận/Khách hàng về các thông tin sẽ được cung cấp, trừ khi pháp luật ngăn cấm việc làm này

4. Tất cả các nhân viên Vietnamcontrol, bao gồm cả các thành viên ban cố vấn kỹ thuật, các nhà thầu, các cá nhân của những Tổ chức bên ngoài hoặc các cá nhân được Vietnamcontrol ủy quyền thực hiện công việc có trách nhiệm bảo mật thông tin thu nhận được trong quá trình thực hiện các hoạt động Chứng nhận
5. Cung cấp các thiết bị và phương tiện thích hợp để đảm bảo việc xử lý an toàn các thông tin cần bảo mật
 - Thủ tục xử lý khiếu nại phải được thực hiện theo nguyên tắc bảo mật
 - Vietnamcontrol là Công ty có pháp nhân độc lập, chịu trách nhiệm pháp lý về mọi hoạt động của mình theo quy định của Pháp luật

12.2 Tính sẵn có của các thông tin công khai.

- Vietnamcontrol phải lập, cập nhật, đưa lên trang website: www.vietnamcontrol.com.vn những thông tin công khai như:

1. Các thông tin về nguyên tắc và điều kiện chứng nhận
2. Thông tin về cách tiếp cận Hệ thống chứng nhận và cách đăng ký chứng nhận
3. Danh mục sản phẩm/dịch vụ thuộc đối tượng chứng nhận

- Khi khách hàng hay các bên quan tâm yêu cầu, Vietnamcontrol sẵn sàng cung cấp các thông tin về danh sách các khách hàng và Phạm vi chứng nhận của khách hàng, nguyên tắc đánh giá và các kết quả thử nghiệm .v.v

12.3 Trách nhiệm về tiếp nhận, giải quyết và quyết định về các khiếu nại và phản ánh, giải quyết các trường hợp tranh chấp kháng nghị.

- Vietnamcontrol có thủ tục bằng văn bản để tiếp nhận, xem xét đánh giá và ra quyết định về các khiếu nại và các phản ánh của khách hàng cũng như các khiếu nại về hệ thống quản lý của khách hàng được Vietnamcontrol chứng nhận, của các đối tác liên quan đến Hoạt động chứng nhận. Thủ tục này đảm bảo tính kịp thời, thỏa đáng, khách quan trong thực hiện cũng như trong việc đưa ra các quyết định.

- Vietnamcontrol có thủ tục bằng văn bản để tiếp nhận, xem xét đánh giá và ra quyết định cho các



QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN

DMTL17021. Rev.01

17021VIF-CB-P09-AN02

Ngày ban hành: 15/01/2018

Trang số 20/20

trường hợp tranh chấp và kháng nghị của khách hàng liên quan đến các quyết định chứng nhận của Vietnamcontrol. Thủ tục này đảm bảo tính kịp thời, thỏa đáng, khách quan trong thực hiện cũng như ra quyết định.

13. Đánh giá phù hợp pháp luật

- Khách hàng cần hiểu rằng đánh giá chứng nhận không phải là đánh giá sự tuân thủ pháp luật, vì vậy Vietnamcontrol không có trách nhiệm xem xét các quy trình làm việc và các địa điểm của khách hàng có vi phạm luật pháp/yêu cầu, quy định của ngành liên quan hay không.
- Trong trường hợp chuyên gia đánh giá phát hiện các vi phạm pháp luật, quy định, luật định của ngành, Vietnamcontrol và chuyên gia đánh giá sẽ thông báo chính thức cho khách hàng bằng báo cáo đánh giá. Khách hàng cần thực hiện các hành động cần thiết, báo cáo với các ban ngành liên quan (nếu cần). Khi chuyên gia đánh giá đã thông báo với khách hàng về các vi phạm luật định này thì chuyên gia đánh giá không chịu trách nhiệm cho khách hàng trước các cơ quan luật pháp. Khách hàng cần thực hiện các hành động khắc phục cho điểm vi phạm này. Và chuyên gia đánh giá sẽ theo dõi tình trạng khắc phục của khách hàng ở kỳ giám sát tiếp theo, để xác nhận sự phù hợp của hệ thống quản lý của khách hàng với yêu cầu của tiêu chuẩn.

14. Chi phí

- Tổ chức đăng ký chứng nhận phải trả các chi phí Đánh giá chứng nhận lần đầu, Đánh giá giám sát, Đánh giá chứng nhận lại và các chi phí khác theo thỏa thuận.