



VIETNAMCONTROL
THE VIETNAMCONTROL INSPECTION FUMIGATION J.S.C
Office: Ground Floor, Vietnamcontrol Building,
2/3A Nguyen Thi Minh Khai Str., Dakao Ward, Dist.01, Ho Chi Minh City, Vietnam
Tel: 84-08-39117095 Fax: 84-08-39117096
Email: info@vietnamcontrol.com.vn Web: www.vietnamcontrol.com.vn

QUY TRÌNH
ĐIỀU CHỈNH, TẠM HOÃN, THU HỒI CHỨNG NHẬN
17021VIF-CB-P14

Ngày ban hành: 15/01/2018

Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
	 	
Lê Hà Viễn	Đinh Thị Ngọc Lan	Cao Nguyễn Triều Duy
QA	Trưởng phòng QLCL	Giám đốc Điều hành

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P24
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH, TẠM HOÃN THU HỒI CHỨNG NHẬN	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	2/9

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

STT	Ngày sửa đổi	Vị trí sửa đổi (trang)	Tóm tắt nội dung cập nhật, sửa đổi	Ghi chú

DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Ban giám đốc	☐	Phòng Tài chính kế toán	☐
Phòng Kinh doanh	☐	Phòng Quản lý CL-Pháp chế	☐
Phòng Hành chính nhân sự	☐	Phòng Chứng nhận	☐

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ		Mã số	17021VIF-CB-P24
			Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH, TẠM HOÃN THU HỒI CHỨNG NHẬN		Ngày ban hành	15/01/2018
			Trang	3/9

1. MỤC ĐÍCH

- Quy trình này mô tả các bước thực hiện điều chỉnh sửa đổi thông tin chứng nhận, quá trình đình chỉ, tạm hoãn hiệu lực chứng nhận, và quá trình hủy bỏ hiệu lực chứng nhận, thu hồi chứng chỉ. Quy trình này nhằm đảm bảo các bước kiểm soát hợp lý với chứng chỉ do Vietnamcontrol cấp nhằm đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn đối với tổ chức công nhận và cơ quan chứng nhận.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG.

- Áp dụng cho tất cả các khách hàng của Vietnamcontrol và các chứng chỉ do P.CN Vietnamcontrol cấp.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN.

- Sổ tay chất lượng của Hệ thống quản lý chất lượng hoạt động Chứng nhận các HTQLCL.
- ISO/IEC 17021-1:2015 các yêu cầu liên quan đến đình chỉ, hủy bỏ hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận; yêu cầu xem xét lại.

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- Điều chỉnh thông tin chứng nhận: Khi khách hàng có nhu cầu thay đổi thông tin về hệ thống được chứng nhận các thay đổi này cần được điều chỉnh trên chứng chỉ nhằm đảm bảo thông tin chứng nhận của khách hàng được cập nhật đầy đủ.
- Tạm hoãn là một trạng thái tạm thời. Tình trạng này kết thúc bằng việc khôi phục hoàn toàn hiệu lực chứng nhận hoặc quyết định thu hồi chứng chỉ. Trong thời gian tạm hoãn, chứng chỉ của khách hàng tạm thời không hợp lệ. Việc đình chỉ này không được vượt quá 180 ngày trừ trường hợp trường phòng chứng nhận của Vietnamcontrol yêu cầu xem xét tăng thời gian tạm hoãn chứng nhận và cũng không được vượt quá 6 tháng. (theo yêu cầu của TCVN ISO/IEC 17021-1:2015)
- Trong trường hợp bị đình chỉ, chứng nhận hệ thống quản lý của khách hàng tạm thời không còn giá trị. Khách hàng không được sử dụng các thông tin chứng nhận để quảng cáo và phải đảm bảo quản lý các thông tin trên sản phẩm liên quan đến việc bị đình chỉ. Vietnamcontrol sẽ công khai các thông tin về trường hợp đình chỉ chứng nhận của khách hàng và thực hiện các biện pháp phù hợp để quản lý theo dõi việc sử dụng thông tin chứng nhận của khách hàng trong thời gian đình chỉ.
- Thu hẹp phạm vi: nhằm loại trừ các phần không đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn trong phạm vi chứng nhận của khách hàng. Khi khách hàng được chứng nhận không thỏa mãn một cách liên tục

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P24
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH, TẠM HOÃN THU HỒI CHỨNG NHẬN	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	4/9

hoặc nghiêm trọng các yêu cầu chứng nhận đối với phần thuộc phạm vi chứng nhận. Việc thu hẹp phải phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn chứng nhận.

- Hủy bỏ hiệu lực chứng nhận khi khách hàng yêu cầu: Hành động hủy bỏ hiệu lực chứng chỉ theo yêu cầu của khách hàng.
- Thu hồi chứng chỉ: Hành động của Vietnamcontrol nhằm chấm dứt hiệu lực của chứng chỉ.

5. NỘI DUNG.

5.1. Trách nhiệm

- Nhân viên điều phối có trách nhiệm thực hiện các quy trình phù hợp để hỗ trợ khách hàng điều chỉnh thông tin chứng nhận. Quản lý kỹ thuật của phòng chứng nhận có trách nhiệm đánh giá và ra các quyết định liên quan đến việc điều chỉnh thông tin chứng nhận (các thay đổi ảnh hưởng đến phạm vi chứng nhận - **Phiếu đăng ký thay đổi thông tin 17021VIF-CB-P09-F04**)
- Nhân viên điều phối có trách nhiệm thực hiện các quy trình phù hợp đối với trường hợp tạm hoãn hoặc thu hồi chứng nhận, giám đốc Vietnamcontrol có trách nhiệm đưa ra các quyết định về tạm hoãn hoặc thu hồi chứng nhận.

5.2. Điều chỉnh thông tin chứng nhận

5.2.1. Tổng quát

- Tất cả các yêu cầu sửa đổi thông tin chứng nhận từ khách hàng được ghi trên **Phiếu đăng ký thay đổi thông tin 17021VIF-CB-P09-F04**. Nhân viên điều phối có trách nhiệm hoàn thành các phần thích hợp của mẫu đơn này trong trường hợp nhận được yêu cầu thay đổi thông tin chứng nhận từ khách hàng.
- Nhân viên điều phối sẽ xử lý yêu cầu thay đổi trong trường hợp các thay đổi liên quan đến thủ tục hành chính hoặc chuyển cho quản lý kỹ thuật để xem xét các thay đổi liên quan đến hệ thống chứng nhận, thông tin chứng chỉ.

5.2.2. Thay đổi hành chính

- Thay đổi hành chính chỉ dẫn đến chấm dứt tình trạng chứng nhận trong trường hợp tự nguyện nộp lại chứng chỉ và chuyển qua Cơ quan chứng nhận khác. Hoặc không tiếp tục gia hạn chứng nhận khi kết thúc chu kỳ chứng nhận ba năm. Hoặc các thay đổi liên quan đến địa chỉ khách hàng, thay đổi liên quan đến thông tin hóa đơn và các thay đổi này không ảnh hưởng đến hệ thống quản lý được chứng nhận của khách hàng.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P24
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH, TẠM HOÃN THU HỒI CHỨNG NHẬN	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	5/9

- b. Nhân viên điều phối chịu trách nhiệm xử lý các thông tin và thực hiện các yêu cầu liên quan để thay đổi thông tin hành chính theo yêu cầu khách hàng.
- c. Những thay đổi về hành chính không nhất thiết phải sửa đổi trên bản hợp đồng gốc. Nhưng có một số thay đổi có thể điều chỉnh hợp đồng để phù hợp.

5.2.3. Sửa đổi thông tin chứng nhận, chứng chỉ

- a. Đối với các yêu cầu sửa đổi thông tin chứng nhận, chứng chỉ sẽ được chuyển cho quản lý kỹ thuật để xem xét.
- b. Quản lý kỹ thuật sẽ đánh giá các tác động của thay đổi đối với hệ thống được chứng nhận của khách hàng và xác định các hành động phải thực hiện. Có thể bao gồm:
 - Sửa đổi hợp đồng
 - Sửa đổi giấy chứng nhận
 - Yêu cầu một cuộc đánh giá giám sát đặc biệt
 - Yêu cầu đánh giá chứng nhận lại từ đầu

- Kết quả xem xét và các quyết định có liên quan phải được ghi lại trong **Phiếu đăng ký thay đổi thông tin** 17021VIF-CB-P09-F04 và chuyển cho nhân viên điều phối để thực hiện các quy trình phù hợp.

5.3. Tạm hoãn hiệu lực chứng nhận

5.3.1. Tổng quát

- Giấy chứng nhận có hiệu lực phải tuân thủ đầy đủ các yêu cầu đánh giá giám sát, đánh giá tái chứng nhận, và các yêu cầu liên quan đến đánh giá được ký kết giữa Vietnamcontrol và khách hàng. Quá trình tạm hoãn hiệu lực giấy chứng nhận có thể được dùng trong các trường hợp sau đây:

- a. Nghi ngờ hệ thống quản lý được chứng nhận của khách hàng không đáp ứng một cách liên tục các yêu cầu tiêu chuẩn, bao gồm yêu cầu đối với hiệu lực của hệ thống quản lý.
- b. Khách hàng được chứng nhận không chấp hành các quy định về đánh giá giám sát hoặc tạm hoãn đánh giá giám sát quá 30 ngày.
- c. Khách hàng được chứng nhận tự nguyện nộp yêu cầu đình chỉ.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P24
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH, TẠM HOÃN THU HỒI CHỨNG NHẬN	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	6/9

- d. Không đóng được báo cáo các phát hiện trong quá trình đánh giá theo khung thời gian quy định.
- e. Vi phạm Hợp đồng với Vietnamcontrol (bao gồm chưa thanh toán chi phí đánh giá).
- f. Kết quả của cuộc điều tra được thực hiện đối với các khiếu nại liên quan đến khách hàng được chứng nhận.

5.3.2. Đình chỉ chứng nhận

- Dựa trên các điều kiện được xác định ở trên, bất kỳ nhân viên nào cũng có thể đề nghị đình chỉ chứng nhận của khách hàng, trừ các mục b) và e) ở trên. Cán trình trưởng phòng chứng nhận các bằng chứng liên quan đến việc đình chỉ chứng nhận. Quyết định đình chỉ sẽ bao gồm các thông tin về điều kiện để kết thúc việc đình chỉ hoặc khôi phục toàn bộ phạm vi chứng nhận.
- Trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi quyết định đình chỉ hoặc giảm phạm vi tạm thời, Vietnamcontrol sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng bao gồm các thông tin sau:
 - a. Lý do đình chỉ hoặc giảm phạm vi tạm thời.
 - b. Thời hạn tối đa cho quá trình đình chỉ hoặc tạm thời giảm phạm vi (Nhiều nhất 6 tháng).
 - c. Các điều kiện để dỡ bỏ tình trạng đình chỉ hoặc giảm phạm vi (VD: yêu cầu các báo cáo hành động khắc phục cải tiến, yêu cầu đánh giá giám sát đặc biệt, v.v ...).
 - d. Nếu khách hàng không thể giải quyết các vấn đề để dỡ bỏ tình trạng đình chỉ hoặc tạm thời giảm phạm vi trong khung thời gian quy định có thể dẫn đến việc thu hồi hoặc giảm phạm vi chứng nhận hoàn toàn (tham khảo mục 5.4 bên dưới)
- Một bản **Phiếu đăng ký thay đổi thông tin** 17021VIF-CB-P09-F04 sẽ được chuyển cho nhân viên điều phối để cập nhật trên cơ sở dữ liệu về khách hàng. Các thông tin này được thể hiện trên trang web của Vietnamcontrol.

5.3.3. Hành động tiếp theo

- Nếu khách hàng cung cấp các phản hồi kịp thời, quản lý kỹ thuật cần theo dõi xác minh các quá trình khắc phục và việc thực hiện của khách hàng. Cần thu thập đầy đủ thông tin về tính xác thực và hiệu quả của các hành động khắc phục. Nếu đạt yêu cầu kết quả sẽ được chuyển cho nhân viên điều phối để phục hồi tình trạng chứng nhận của khách hàng.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P24
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH, TẠM HOÃN THU HỒI CHỨNG NHẬN	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	7/9

- Nếu kết quả không đạt yêu cầu, hoặc nếu khách hàng không đáp ứng được các yêu cầu của Vietnamcontrol về hành động khắc phục, kết quả cần được chuyển cho trưởng phòng chứng nhận nhằm:

- Quyết định thu hồi chứng nhận theo yêu cầu của mục 5.4 bên dưới
- Giảm phạm vi vĩnh viễn theo yêu cầu của mục 5.4 bên dưới
- Khi áp dụng tình trạng đình chỉ hoặc tạm ngừng hoặc tạm thời giảm phạm vi và xác định lại phạm vi chứng nhận, Một bản **Phiếu đăng ký thay đổi thông tin** 17021VIF-CB-P09-F04 sẽ được chuyển cho nhân viên điều phối để cập nhật trên cơ sở dữ liệu về khách hàng. Các thông tin này được thể hiện trên trang web của Vietnamcontrol.

5.4. Hủy bỏ hiệu lực chứng nhận và Thu hồi chứng chỉ

5.4.1. Tổng quát

- Giấy chứng nhận có hiệu lực phải tuân thủ đầy đủ các yêu cầu đánh giá giám sát, đánh giá tái chứng nhận, và các yêu cầu liên quan đến đánh giá được ký kết giữa Vietnamcontrol và khách hàng. Quá trình giảm phạm vi chứng nhận hoàn toàn hoặc hủy bỏ hiệu lực chứng nhận, thu hồi chứng chỉ có thể được dùng trong các trường hợp sau đây:

- Khách hàng tự nguyện đề nghị rút chứng nhận khi không có nhu cầu tiếp tục hoặc chuyển qua tổ chức chứng nhận khác và gửi thông báo chính thức (bằng văn bản);
- Các khiếm khuyết của hệ thống quản lý của khách hàng được xác định và cho thấy vi phạm nghiêm trọng và liên tục yêu cầu chứng nhận.
- Không đóng được báo cáo hành động khắc phục, hoặc quá hạn khắc phục quá 60 ngày.
- Sử dụng không đúng / không phù hợp các chứng chỉ và/hoặc (các) dấu chứng nhận;
- Không thanh toán chi phí đánh giá;
- Vi phạm yêu cầu hợp đồng với Vietnamcontrol;
- Khách hàng mất tư cách pháp nhân;
- Khi khách hàng từ chối hoặc không tiến đánh giá giám sát bắt buộc, các đánh giá giám sát đặc biệt, hoặc đánh giá tái chứng nhận;
- Kết quả của quá trình không thể gỡ bỏ quyết định đình chỉ. Tình trạng đình chỉ

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P24
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH, TẠM HOÃN THU HỒI CHỨNG NHẬN	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	8/9

5.4.2. Hủy bỏ hiệu lực chứng nhận, thu hồi chứng chỉ

- Dựa trên các điều kiện này, các nhân viên của phòng chứng nhận có thể đề xuất hủy bỏ hiệu lực chứng nhận của khách hàng, thu hồi chứng chỉ của khách hàng
- Quá trình bắt đầu bằng một văn bản chính thức chuyển cho khách hàng chỉ ra các lý do và ngày quyết định bắt đầu có hiệu lực. Ngoài ra, cần bao gồm các thông tin sau:

- a. Khách hàng được yêu cầu chuyển lại tất cả các chứng chỉ, hủy tất cả các thông tin trên sản phẩm, các thông tin quảng bá về hệ thống quản lý được chứng nhận và ngừng sử dụng dấu chứng nhận trong quảng cáo, v.v.
- b. Theo dõi khách hàng nếu chứng chỉ không được trả lại.
- c. Theo yêu cầu của tiêu chuẩn được áp dụng, khách hàng được yêu cầu phải gửi thông báo đến các bên liên quan để thông báo cho họ biết khách hàng không còn tiếp tục chứng nhận.
- d. Trong trường hợp chứng nhận của khách hàng bị thu hồi do một địa điểm, chi nhánh không đáp ứng đủ yêu cầu để duy trì tình trạng chứng nhận. Khách hàng có thể nộp đơn để xác minh và yêu cầu xem xét lại theo **Quy trình giải quyết khiếu nại tranh chấp liên quan đến kết quả chứng nhận 17021VIF-CB-P15**

- Sau khi thu hồi giấy chứng nhận, Một bản **Phiếu đăng ký thay đổi thông tin 17021VIF-CB-P09-F04** sẽ được chuyển cho nhân viên điều phối để cập nhật trên cơ sở dữ liệu về khách hàng. Các thông tin này được thể hiện trên trang web của Vietnamcontrol.

5.4.3. Hành động tiếp theo

- Vietnamcontrol sẽ theo dõi các khách hàng thuộc phần hủy bỏ hiệu lực chứng nhận, thu hồi chứng chỉ
 - a. Ghi lại lý do của việc hủy bỏ hiệu lực chứng nhận, thu hồi chứng chỉ trong báo cáo Đánh giá nội bộ hằng năm, cùng với các hành động khắc phục nếu cần thiết.
 - b. Hồ sơ các thông báo gửi cho khách hàng.
 - c. Trưởng phòng chứng nhận cần lưu ý nếu việc hủy bỏ hiệu lực chứng nhận, thu hồi chứng chỉ vì lý do an toàn cần thu hồi sản phẩm hoặc các vi phạm liên quan đến quy định chứng nhận. Cần xem xét nếu yêu cầu thông báo rộng rãi trên truyền thông về vấn đề này.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số	17021VIF-CB-P24
		Lần ban hành/ sửa đổi	01/01
	QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH, TẠM HOÃN THU HỒI CHỨNG NHẬN	Ngày ban hành	15/01/2018
		Trang	9/9

- Khi hủy bỏ hoặc thu hồi chứng nhận của khách hàng, văn phòng Vietnamcontrol sẽ cập nhật cơ sở dữ liệu nội bộ, và thông báo trên trang web của Vietnamcontrol.

6. HỒ SƠ.

TT	Danh mục	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu	PP hủy
1	Phiếu đăng ký thay đổi thông tin	17021VIF-CB-P09-F04	P.CN/P.QLCL	Tối thiểu 6 năm	Máy xén
2	Quyết định tạm hoãn, thu hồi chứng nhận	17021VIF-CB-P14-F01	P.CN/P.QLCL	Tối thiểu 6 năm	Máy xén