

1. Mục đích và phạm vi

Tài liệu này quy định một số nguyên tắc cơ bản phù hợp với yêu cầu của ISO/IEC 17065:2012 mà TRUNG TÂM KIỂM NGHIỆM VÀ CHỨNG NHẬN CHẤT LƯỢNG TQC áp dụng trong quá trình đánh giá, chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn và các qui chuẩn kỹ thuật thuộc các lĩnh vực: thực phẩm, điện, điện tử, cơ khí, hóa chất, vật liệu xây dựng, hàng tiêu dùng, đồ đạc gia dụng, sản phẩm dầu khí...

Tài liệu này được cung cấp cho các khách hàng của TQC.

2. Biên soạn, soát xét, phê duyệt:

Văn bản này do Phòng chứng nhận biên soạn, Giám đốc phê duyệt ban hành.

Việc biên soạn, soát xét, sửa đổi, phê duyệt, ban hành, thu hồi, hủy bỏ văn bản này phải tuân thủ các quy định tại Quy trình Kiểm soát tài liệu – **PR.01**.

3. Định nghĩa, từ viết tắt:

- **Khách hàng:** Tổ chức/cá nhân đề nghị TQC chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn/Quy chuẩn tương ứng;

- **Tiêu chuẩn:** là quy định về đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý dùng làm chuẩn để phân loại, đánh giá sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ, quá trình, môi trường và các đối tượng khác trong hoạt động kinh tế - xã hội nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả của các đối tượng này.

- **Quy chuẩn kỹ thuật** là quy định về mức giới hạn của đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý mà sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ, quá trình, môi trường và các đối tượng khác trong hoạt động kinh tế - xã hội phải tuân thủ để bảo đảm an toàn, vệ sinh, sức khoẻ con người; bảo vệ động vật, thực vật, môi trường; bảo vệ lợi ích và an ninh quốc gia, quyền lợi của người tiêu dùng và các yêu cầu thiết yếu khác.

- **Đánh giá sự phù hợp** là việc xác định đối tượng của hoạt động trong lĩnh vực tiêu chuẩn và đối tượng của hoạt động trong lĩnh vực quy chuẩn kỹ thuật phù hợp với đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý quy định trong tiêu chuẩn tương ứng và quy chuẩn kỹ thuật tương ứng.

- **Chứng nhận hợp chuẩn** là việc xác nhận đối tượng của hoạt động trong lĩnh vực tiêu chuẩn phù hợp với tiêu chuẩn tương ứng.

- **Chứng nhận hợp quy** là việc xác nhận đối tượng của hoạt động trong lĩnh vực quy chuẩn kỹ thuật phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật tương ứng.

4. Chuẩn mực chứng nhận:

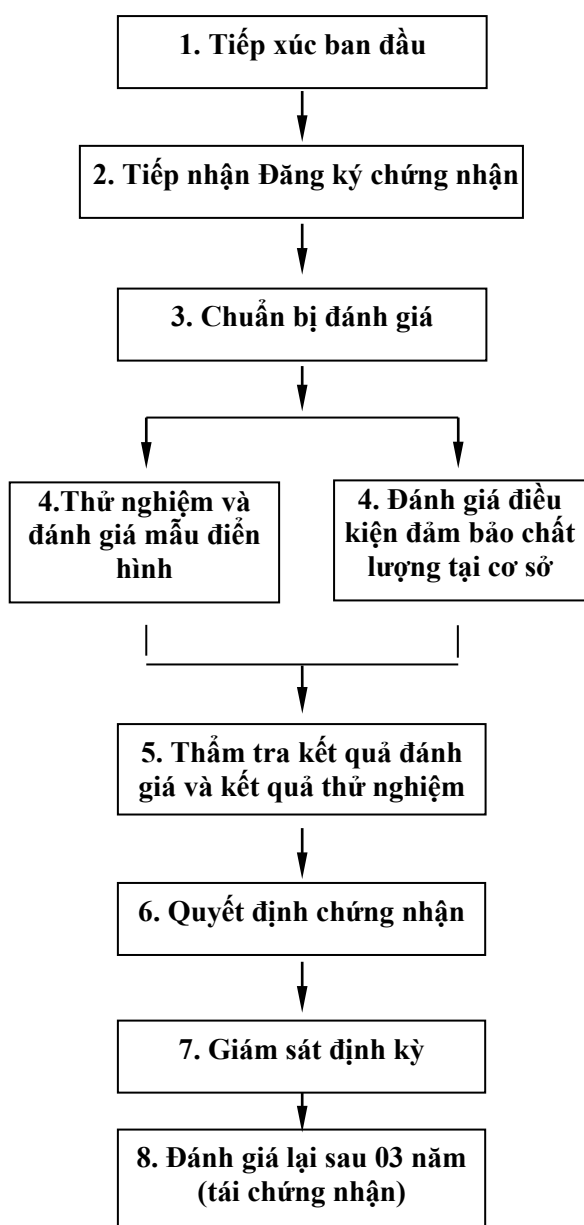
4.1. TQC đánh giá chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn dựa trên các tiêu chuẩn quốc gia (TCVN), Quy chuẩn kỹ thuật (QCVN), Tiêu chuẩn quốc tế (ISO/IEC; Codex; Who) hoặc Tiêu chuẩn nước ngoài (JIS, JAS, ASTM, BS, CE) tùy thuộc yêu cầu của khách hàng đăng ký chứng nhận;

4.2. Khi có sự thay đổi hoặc bổ sung của các tiêu chuẩn đã chứng nhận, TQC thông báo cho khách hàng về những chuẩn mực chứng nhận mới;

4.3. Hoạt động chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn của TQC phù hợp với quy định về chứng nhận hợp chuẩn, chứng nhận hợp quy và công bố hợp chuẩn, công bố hợp quy (Ban hành kèm theo Thông tư 28/2012/TT - BKHCN ngày 12 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Khoa học & Công nghệ và Thông tư 55/2012/TT-BNNPTNT ngày 31 tháng 10

năm 2012 của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn) và các Nghị định của Chính Phủ, các Thông tư hướng dẫn của các Bộ ngành theo từng lĩnh vực.

5. Quy trình chứng nhận sản phẩm tại cơ sở sản xuất trong nước



Ghi chú: Diễn giải chi tiết các bước thực hiện tại Phụ lục 1 của Quy định này.

Bước 1: Tiếp xúc ban đầu để trao đổi thông tin: Nhân viên phòng Kinh doanh tiếp xúc với khách hàng nhằm thu thập các thông tin cần thiết. Đề nghị khách hàng hoàn thiện Đăng ký chứng nhận và Hợp đồng chứng nhận.

Bước 2: Khách hàng gửi bản Đăng ký chứng nhận sản phẩm cho TQC kèm các tài liệu liên quan. Nếu cần TQC có thể tổ chức khảo sát tại cơ sở để có những hiểu biết cơ bản về hoạt động điều hành sản xuất, trang thiết bị và sản phẩm của khách hàng.

Bước 3: Phòng Chứng nhận liên hệ với khách hàng hoàn thiện các thủ tục chứng nhận sản phẩm

Bước 4: TQC sẽ tiến hành đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng tại phân xưởng/nhà máy sản xuất/trang trại chăn nuôi, trồng trọt/cơ sở sản xuất và tiến hành lấy mẫu thử nghiệm, TQC chỉ chấp nhận chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn khi:

- Điều kiện đảm bảo chất lượng của phân xưởng/nhà máy sản xuất/trang trại chăn nuôi, trồng trọt/cơ sở sản xuất đạt yêu cầu;
- Kết quả thử nghiệm sản phẩm tại chỗ đạt yêu cầu;
- Kết quả thử nghiệm mẫu sản phẩm đạt yêu cầu

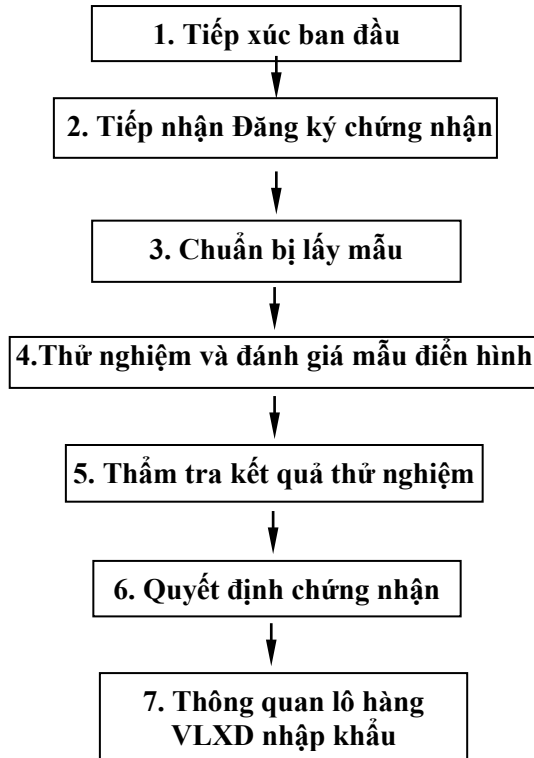
Bước 5: Thẩm tra kết quả, bao gồm xem xét kết quả thử nghiệm mẫu sản phẩm và kết quả đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng/điều kiện sản xuất tại phân xưởng/nhà máy sản xuất/trang trại chăn nuôi, trồng trọt/cơ sở sản xuất.

Bước 6: Nếu kết quả Thử nghiệm mẫu sản phẩm và hệ thống quản lý chất lượng hoặc điều kiện đảm bảo chất lượng/điều kiện sản xuất phù hợp với yêu cầu chứng nhận, khách hàng sẽ được TQC cấp chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn/ quy chuẩn kỹ thuật và cấp dấu hợp chuẩn và hợp quy của TQC.

Bước 7: Duy trì chứng nhận: TQC sẽ tiến hành đánh giá giám sát định kỳ hàng năm. Đánh giá giám sát cũng tiến hành lấy mẫu sản phẩm như đánh giá cấp chứng nhận lần đầu

Bước 8: Theo thông lệ quốc tế và của Bộ Khoa học và Công nghệ, Chứng chỉ chứng nhận có giá trị 03 năm, sau 03 năm TQC sẽ tiến hành đánh giá chứng nhận lại, để cấp Giấy chứng nhận mới cho chu kỳ mới của hệ thống kiểm soát chất lượng sản phẩm (với một số lĩnh vực các bộ ngành có thể quy định thời hạn hiệu lực 2 năm hoặc 5 năm.

6. Quy trình chứng nhận sản phẩm nhập khẩu



Bước 1: Tiếp xúc ban đầu để trao đổi thông tin: Nhân viên phòng Kinh doanh tiếp xúc với khách hàng nhằm thu thập các thông tin cần thiết. Đề nghị khách hàng hoàn thiện Đăng ký chứng nhận và Hợp đồng chứng nhận.

Bước 2: Khách hàng gửi bản Đăng ký chứng nhận sản phẩm cho TQC kèm các tài liệu liên quan.

Bước 3: Phòng Chứng nhận liên hệ với khách hàng hoàn thiện các thủ tục chứng nhận sản phẩm.

Bước 4: Thử nghiệm và đánh giá mẫu điển hình, bao gồm:
- Kiểm tra các chỉ tiêu cảm quan và ngoại quan của sản phẩm tại hiện trường.
- Lấy mẫu để thử nghiệm tại Phòng thử nghiệm.

Bước 5: Thẩm tra kết quả thử nghiệm mẫu sản phẩm do Phòng thử nghiệm trả kết quả

Bước 6: Nếu kết quả thử nghiệm mẫu sản phẩm phù hợp với yêu cầu chứng nhận, khách hàng sẽ được cấp Giấy chứng nhận hợp quy cho lô sản phẩm và cấp dấu hợp quy của TQC.

Bước 7: Sau khi nhận được cấp Giấy chứng nhận hợp quy cho lô hàng, khách hàng cung cấp cho hải quan để làm thủ tục thông quan lô hàng và dán tem hợp quy cho sản phẩm phân phối trên thị trường (nếu cần thiết)

Ghi chú: Diễn giải chi tiết các bước thực hiện tại Phụ lục 2 của Quy định này.

7. Nguyên tắc hoạt động của TQC:

7.1. Đảm bảo sự nhất quán, khách quan, công bằng, không thiên vị, công khai trong hoạt động đánh giá chứng nhận sản phẩm, bảo mật các thông tin của khách hàng và chịu trách nhiệm trước pháp luật về hoạt động của mình.

7.2. TQC đảm bảo tạo điều kiện cho tất cả các bên đề nghị chứng nhận có hoạt động thuộc lĩnh vực chứng nhận đã công bố của tổ chức chứng nhận được tiếp cận với các dịch vụ của TQC và sẽ không đưa ra các điều kiện tài chính, hoặc các điều kiện khác một cách phi lý. Sự tiếp cận không phụ thuộc vào quy mô của tổ chức được chứng nhận hoặc quy chế thành viên của bất kỳ hiệp hội hoặc tập đoàn nào.

7.3. Chính sách đảm bảo khách quan, công bằng của TQC

7.3.1. TQC cam kết đảm bảo sự chính xác, trung thực, kịp thời, độc lập khách quan và không thiên vị trong chính sách của TQC sao cho mọi nhân viên đều cảm thấy thoải mái trong công việc, được hưởng quyền lợi xứng đáng với trách nhiệm, nhiệm vụ được giao. Mọi nhân viên đều được tiếp cận các nội quy, chính sách của TQC phù hợp với từng vị trí.

7.3.2. TQC đảm bảo sự chính xác, trung thực, kịp thời, độc lập và không thiên vị trong đánh giá thông qua yêu cầu chuyên gia đánh giá và thành viên trong đoàn đánh giá phải:

- a) Không có mối quan hệ về tài chính với KH;

- b) Không có mối quan hệ gia đình với các lãnh đạo chủ chốt của KH;
- c) Không tư vấn cho KH và không có sự mâu thuẫn về lợi ích.
- d) tuyệt đối không cung cấp dịch vụ tư vấn cho các khách hàng:
 - Không tư vấn hệ thống quản lý chất lượng;
 - Không tư vấn về việc xây dựng các Tiêu chuẩn/Quy chuẩn cho khách hàng
 - Không tư vấn về việc xây dựng các quy trình/kế hoạch đảm bảo chất lượng cho khách hàng.

e) TQC không tiếp thị hoặc chào hàng cùng với các hoạt động của tổ chức tư vấn hệ thống quản lý, sẽ có hành động điều chỉnh các thông tin không thích hợp của tổ chức tư vấn bất kỳ nêu hoặc ám chỉ rằng việc chứng nhận có thể đơn giản hơn, dễ dàng hơn, nhanh chóng hơn hoặc ít chi phí hơn nếu lựa chọn tổ chức chứng nhận. TQC không được nêu hoặc ám chỉ rằng việc chứng nhận có thể đơn giản hơn, dễ dàng hơn, nhanh chóng hơn hoặc chi phí ít hơn nếu sử dụng tổ chức tư vấn nhất định. TQC yêu cầu tất cả các nhân viên, chuyên gia của TQC không được phép tiếp thị dịch vụ chứng nhận tới các tổ chức tư vấn, việc tiếp thị dịch vụ có thể dẫn đến việc câu kết giữa nhân viên của TQC với tổ chức tư vấn dẫn đến mất khách quan trong hoạt động chứng nhận

f) TQC qui định rằng các nhân viên đã cung cấp tư vấn hoặc làm việc cho khách hàng sẽ không xem xét hồ sơ, đánh giá hệ thống hoặc đưa ra quyết định chứng nhận cho khách hàng, sản phẩm và/hoặc nhà sản xuất đó trong khoảng thời gian 02 năm kể từ khi kết thúc hợp đồng tư vấn, hợp đồng làm việc.

7.3.3. TQC đảm bảo độc lập và không thiên vị trong quyết định chứng nhận thông qua hoạt động của các thành viên trong Hội đồng chứng nhận phải đảm bảo:

- a) Đại diện được lợi ích cho tất cả các bên;
- b) Không chịu các áp lực về tài chính; công việc; tình cảm trong các quyết định của mình;
- c) Am hiểu luật pháp.

7.3.4. TQC đảm bảo cung cấp cho KH các thông tin về chuẩn mực chứng nhận, quy định về đánh giá và chứng nhận, thủ tục cấp, duy trì, mở rộng, đình chỉ hoặc thu hồi chứng chỉ và các quy định về sử dụng logo chứng nhận, phí đánh giá chứng nhận.

7.3.5. TQC nhận diện các tổ chức, cá nhân có liên quan tới hoạt động đánh giá chứng nhận của TQC tiềm ẩn những mối nguy dẫn đến sự không công bằng và biện pháp phòng ngừa nhằm đảm bảo tính công bằng trong hoạt động đánh giá của TQC (**theo MS.01 – Bảng nhận diện và phân tích mối nguy tiềm ẩn dẫn đến mất khách quan, công bằng trong hoạt động đánh giá**). Cung cấp danh mục này tới các thành viên Hội đồng chứng nhận và công khai lên website.

7.3.6. TQC tạo điều kiện thuận lợi để KH của TQC có điều kiện tham gia quyết định lựa chọn thành phần đoàn đánh giá nếu KH nhận thấy tiềm ẩn sự không công bằng trong hoạt động đánh giá chứng nhận của TQC bởi thành phần đoàn đánh giá.

7.3.7. TQC xây dựng cơ chế giám sát trong quá trình đánh giá nhằm đảm bảo tính công bằng, đồng thời TQC kiên quyết không sử dụng chuyên gia đánh giá nếu trong quá trình giám sát, TQC phát hiện được một chuyên gia đánh giá nào đó không khai báo rõ ràng quan hệ của mình với khách hàng được đánh giá mà 10.5 chưa nhận diện được.

7.3.8. TQC xây dựng quy chế tài chính để đánh giá các nguồn thu nhập và công bố với các thành viên hội đồng chứng nhận để đảm bảo tính khách quan và công bằng của hoạt động chứng nhận.

7.3.9. TQC xây dựng cơ chế mã hóa mẫu đảm bảo không có thông tin khách hàng khi gửi mẫu nhằm đảm bảo kết quả thử nghiệm độc lập khách quan của hoạt động thử nghiệm nội bộ.

7.3.10. TQC đảm bảo tuyển dụng hoặc tiếp cận được một số lượng đầy đủ các chuyên gia đánh giá, bao gồm chuyên gia đánh giá trưởng đoàn, và chuyên gia kỹ thuật để đảm nhiệm các hoạt động chứng nhận và quản lý khối lượng công việc đánh giá.

7.3.11. TQC có đủ sự sắp xếp (bảo hiểm, quỹ dự phòng) để chi trả cho những trách nhiệm phát sinh từ hoạt động của mình trong các lĩnh vực hoạt động và các khu vực địa lý mình hoạt động kinh doanh dịch vụ đánh giá chứng nhận.

7.3.12. TQC cam kết không cung cấp dịch vụ tư vấn cho khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào.

7.3.13. TQC cam kết không chứng nhận cho tổ chức chứng nhận khác.

8. Trách nhiệm của khách hàng:

8.1. Tạo điều kiện để Chuyên gia đánh giá của TQC tiếp cận tất cả các điểm được đánh giá trong điều kiện làm việc bình thường và cung cấp những thông tin cần thiết cho TQC để hoàn thiện quá trình đánh giá;

8.2. Cử người đại diện chịu trách nhiệm liên lạc với TQC. Bố trí người dẫn đường thông thạo địa hình và am hiểu những quy định về an toàn lao động của khách hàng cho đoàn đánh giá;

8.3. Sử dụng Logo chứng nhận của TQC theo đúng quy định tại phần 9 của Quy định này và cam kết không gây bất kỳ sự sai lệch nào về chứng chỉ; Khi thay đổi phạm vi hệ thống, mọi vật liệu quảng cáo đều thay đổi theo;

8.4. Không sử dụng chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn cho các hoạt động ngoài phạm vi chứng nhận và không sử dụng chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn trong các hoạt động mang tiếng xấu cho TQC;

8.5. Thực hiện đầy đủ các quy định của TQC, đặc biệt về việc duy trì hệ thống, chấp nhận quyết định đình chỉ hoặc thu hồi chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn của TQC;

8.6. Thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong hợp đồng đã ký với TQC;

8.7. Lưu giữ hồ sơ các khiếu nại do người sử dụng sản phẩm của khách hàng liên quan đến việc tuân thủ các yêu cầu của tiêu chuẩn đối với sản phẩm phù hợp mà TQC đã chứng nhận, đảm bảo rằng các hồ sơ này luôn sẵn có để TQC sử dụng khi có yêu cầu; đồng thời lưu lại các bằng chứng về các hành động thích hợp liên quan đến hoạt động giải quyết khiếu nại đó.

8.8. Luôn thực hiện các yêu cầu chứng nhận, bao gồm cả các thay đổi thích hợp khi TQC yêu cầu.

8.9. Thực hiện hành động thích hợp liên quan đến những khiếu nại đó và mọi khiếm khuyết phát hiện thấy ở sản phẩm hoặc dịch vụ làm ảnh hưởng tới việc tuân thủ các yêu cầu chứng nhận. Khách hàng phải lập văn bản đối với các hành động đã thực hiện.

9. TQC Cam kết:

9.1. Thực hiện việc đánh giá, chứng nhận theo đúng yêu cầu của ISO/IEC 17065:2012;

9.2 Xây dựng và thông báo trên website: <http://tqc.vn> (01 tháng cập nhật 1 lần) danh mục các sản phẩm của tổ chức được TQC chứng nhận;

9.3 Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng ngoài những thông tin đã công bố ở phần 9.2 và 13.5;

9.4 Thông báo cho khách hàng những ý kiến phản hồi mà TQC nhận được liên quan đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ của khách hàng;

9.5 Tuân thủ các nội quy, quy định của khách hàng tại điểm đánh giá;

9.6 Thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong hợp đồng đã ký với khách hàng.

9.7 Đảm bảo sự độc lập khách quan, không thiên vị và công khai

- Thông qua chính sách sử dụng CGĐG của mình, thành viên trong đoàn đánh giá phải:
 - Không có mối quan hệ về tài chính với KH;
 - Không có mối quan hệ gia đình với các lãnh đạo chủ chốt của KH;
 - Không tư vấn Sản phẩm cho KH.
- Thông qua hoạt động của HĐCV. Các thành viên trong HĐCV phải đảm bảo:
 - Đại diện được lợi ích cho tất cả các bên;
 - Không chịu các áp lực về tài chính; công việc; tình cảm trong các quyết định của mình;
 - Am hiểu luật pháp.
- Thông qua hoạt động của các phòng thử nghiệm cam kết độc lập, bảo mật, khách quan;
- Cung cấp cho KH các thông tin về chuẩn mực chứng nhận, quy định về đánh giá và chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn, thủ tục cấp, duy trì, đình chỉ hoặc thu hồi chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn phù hợp tiêu chuẩn và các quy định về sử dụng logo chứng nhận, phí đánh giá chứng nhận.

• Lập danh mục các tổ chức, cá nhân có liên quan tới hoạt động đánh giá chứng nhận của TQC tiềm ẩn những mối nguy dẫn đến sự không công bằng và biện pháp phòng ngừa nhằm đảm bảo tính công bằng trong hoạt động đánh giá của TQC;

• Tạo điều kiện thuận lợi để khách hàng của TQC có điều kiện tham gia quyết định lựa chọn thành phần đoàn đánh giá nếu KH nhận thấy tiềm ẩn sự không công bằng trong hoạt động đánh giá chứng nhận của TQC bởi thành phần đoàn đánh giá.

• Xây dựng cơ chế giám sát trong quá trình đánh giá nhằm đảm bảo tính công bằng, TQC kiên quyết không sử dụng chuyên gia đánh giá không khai báo rõ ràng quan hệ của mình với khách hàng

• TQC không tham gia thiết kế, phát triển, cài đặt, duy trì, vận hành, cung cấp các sản phẩm/dịch vụ/quá trình được TQC chứng nhận.

• TQC sẽ thông báo kịp thời về bất cứ sự thay đổi nào trong các yêu cầu chứng nhận cho khách hàng, xem xét quan điểm của các bên liên quan, công bố công khai các thay đổi về yêu cầu và kiểm tra xác nhận việc thực hiện những điều chỉnh cần thiết của các tổ chức được chứng nhận trong khoảng thời gian mà tổ chức chứng nhận cho là phù hợp.

• TQC cung cấp dịch vụ chứng nhận cho khách hàng không dựa trên quy mô của khách hàng (to hay nhỏ, ít hay nhiều nhân viên, ít hay nhiều loại sản phẩm...); Dịch vụ chứng

nhận của TQC cũng không hề quan tâm tới việc khách hàng có phải là thành viên của các hiệp hội, nhóm; việc chứng nhận cho khách hàng cũng không phụ thuộc vào số lượng chứng chỉ mà TQC đã cấp. TQC cũng không đưa ra các đòi hỏi quá đáng về tài chính và các điều kiện khác so với các điều kiện trong các quy định, thủ tục của TQC và các yêu cầu của các tiêu chuẩn áp dụng cho việc chứng nhận.

9.8 TQC cam kết chỉ đánh giá, thẩm xét, quyết định và giám sát ở những vấn đề liên quan cụ thể đến phạm vi khách hàng đăng ký chứng nhận

10. Hiệu lực của chứng nhận

10.1 TQC cấp chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn cho các sản phẩm của khách hàng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn mà khách hàng đăng ký chứng nhận.

10.2 Hiệu lực cho tất cả các chứng nhận phù hợp Tiêu chuẩn/Quy chuẩn là 03 năm kể từ ngày cấp. Trong thời gian chứng nhận phù hợp Tiêu chuẩn/Quy chuẩn có hiệu lực, TQC tiến hành đánh giá giám sát sản phẩm đã được chứng nhận bằng cách: lấy mẫu thử nghiệm trên dây chuyền sản xuất, tại kho hoặc trên thị trường để khẳng định chất lượng sản phẩm luôn được duy trì, phù hợp với tiêu chuẩn tương ứng. Tùy thuộc vào bản chất của sản phẩm và hệ thống quản lý chất lượng mà khách hàng đã thiết lập, TQC thỏa thuận chu kỳ đánh giá giám sát chất lượng sản phẩm. Chu kỳ đánh giá giám sát không ngắn hơn 12 tháng/lần.

10.3. Đối với chứng nhận lô sản phẩm nhập khẩu, tùy theo bản chất của sản phẩm và phương thức chứng nhận là Phương thức 01 hay Phương thức 07 mà giá trị của chứng chỉ hợp chuẩn/hợp quy sẽ tương ứng là 01 năm hay chỉ có giá trị cho lô hàng.

11. Sử dụng logo chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn

11.1 Khách hàng đã được TQC chứng nhận có quyền sử dụng logo của TQC kèm theo ký hiệu của tiêu chuẩn tương ứng, chi tiết xem QĐ.03 – Quy định về sử dụng logo và dấu hiệu chứng nhận của TQC;

11.2 Sản phẩm đã được TQC chứng nhận hợp quy có quyền sử dụng logo của TQC kèm theo ký hiệu của quy chuẩn kỹ thuật tương ứng, chi tiết xem QĐ.03 – Quy định về sử dụng logo và dấu hiệu chứng nhận của TQC;

11.3 Khách hàng được chứng nhận được sử dụng dấu hiệu nhân biết trên để tuyên truyền, quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng và trên các tài liệu giới thiệu, tài liệu giao dịch thương mại của Khách hàng; theo hướng dẫn nêu ở ISO/IEC Guide 23; hướng dẫn trong ISO/IEC Guide 67 và/hoặc ISO/IEC 17067 (khi phù hợp).

11.4. Nếu khách hàng cung cấp bản copy của tài liệu chứng nhận cho các bên quan tâm, các tài liệu phải được tái bản toàn bộ hay như được yêu cầu bởi chương trình chứng nhận.

11.5. Khách hàng chỉ được sử dụng dấu hiệu nhận biết trên đối với sản phẩm đã được chứng nhận.

11.6. Khách hàng phải tuân thủ các yêu cầu của các chương trình chứng nhận về sử dụng dấu chứng nhận và thông tin liên quan tới sản phẩm được chứng nhận (nếu có).

12. Duy trì việc chứng nhận

12.1 Khách hàng được chứng nhận phải duy trì việc đảm bảo chất lượng sản phẩm và duy trì việc chứng nhận trong suốt thời gian hiệu lực của chứng chỉ; Trong trường hợp TQC phát hiện khách hàng không thỏa mãn các yêu cầu chứng nhận một cách đáng kể, thông qua đánh giá giám sát hay hoạt động khác, TQC sẽ xác định mức độ ảnh hưởng của sự không thỏa mãn đó và tiến hành các hành động phù hợp như đánh giá đột xuất, đình chỉ, thu hồi, huỷ

chứng nhận. Trong trường hợp đó, các bước trong quá trình đánh giá, xem xét hồ sơ và ra quyết định chứng nhận được tiến hành như quy định của TQC và có xem xét tới hồ sơ đánh giá đã lưu của khách hàng đó.

12.2 Trong thời gian hiệu lực của chứng chỉ, TQC tiến hành đánh giá giám sát nhằm xác nhận việc duy trì chất lượng sản phẩm của khách hàng. Việc đánh giá giám sát được tiến hành cùng với việc lấy mẫu đại diện để đánh giá xác suất chất lượng sản phẩm, trong chu kỳ chứng nhận sản phẩm (03 năm) TQC đảm bảo tất cả các sản phẩm đều được lấy mẫu thử nghiệm.

- Đối với chứng nhận hợp chuẩn lần giám sát đầu tiên tiến hành lấy mẫu thử nghiệm 50% số sản phẩm chứng nhận và lần giám sát thứ hai tiến hành lấy mẫu thử nghiệm 50% số sản phẩm còn lại).

- Đối với chứng nhận hợp quy thì số lượng mẫu và chỉ tiêu thử nghiệm/từng mẫu của mỗi lần giám sát sẽ theo các quy định của Quy chuẩn và Thông tư/Quyết định của Bộ ngành.

Chi phí thử nghiệm do khách hàng chi trả cho tổ chức thử nghiệm mà TQC chỉ định. Tần suất giám sát phụ thuộc vào mức độ ảnh hưởng của sản phẩm tới người tiêu dùng, cộng đồng khi chất lượng không đảm bảo; quy mô sản xuất của khách hàng. Tần suất giám sát được thống nhất trong quá trình thương thảo hợp đồng chứng nhận sản phẩm nhưng không ít hơn 12 tháng/lần. Các yêu cầu giám sát được các bên liên quan trong quá trình chứng nhận thỏa thuận. TQC lập văn bản về các hoạt động giám sát của mình và định kỳ đánh giá các sản phẩm mang dấu chứng nhận để xác nhận rằng các sản phẩm đó tiếp tục phù hợp với các tiêu chuẩn.

12.3 Trong thời gian hiệu lực của chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn mà khách hàng được chứng nhận có những thay đổi lớn về: quyền sở hữu; địa điểm; cơ cấu tổ chức; đại diện lãnh đạo; mở rộng/thu hẹp nhà xưởng/trang trại/cơ sở sản xuất hoặc mở rộng/thu hẹp danh mục sản phẩm hoặc phạm vi sản xuất; số lượng nhân viên (trên 30 %); các nguồn lực có tác động quan trọng đến chất lượng sản phẩm và cập nhật tiêu chuẩn thì phải thông báo kịp thời bằng văn bản cho TQC để TQC tiến hành đánh giá mở rộng/thu hẹp phạm vi chứng nhận. Trong trường hợp kiểm tra tiếp, tổ chức được chứng nhận không được phép lưu thông sản phẩm đã được chứng nhận nhưng đang được sản xuất với những thay đổi đó cho tới khi TQC có thông báo tương ứng cho tổ chức được chứng nhận.

12.4 Khi có sự thay đổi về tiêu chuẩn chứng nhận (tiêu chuẩn được chứng nhận đã lỗi thời), TQC phải tiến hành xem xét, đánh giá lại, cấp lại chứng chỉ, xác định lại thời gian giám sát.

12.5 Tùy mức độ thay đổi, TQC sẽ thỏa thuận với khách hàng về việc đánh giá giám sát bổ sung. Mọi chi phí phát sinh liên quan đến việc đánh giá giám sát bổ sung sẽ do khách hàng chi trả.

12.6 Cấp lại chứng chỉ: Sau 3 năm hiệu lực của chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn hiện thời, TQC tiến hành đánh giá lại như lần đầu và cấp chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn có hiệu lực 03 năm tiếp theo.

13. Đình chỉ/ thu hồi chứng chỉ

13.1. Đình chỉ sử dụng chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn là việc TQC ra quyết định đình chỉ có thời hạn việc sử dụng chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn của Khách hàng được chứng nhận.

13.2. Thu hồi chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn là việc TQC ra quyết định thu hồi chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn đã cấp cho khách hàng và chấm dứt hiệu lực của chứng nhận;

13.3. Tùy mức độ, TQC xem xét đình chỉ sử dụng hoặc thu hồi chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn đã cấp nếu khách hàng không tuân thủ một trong các điều sau đây:

- Sử dụng chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn hoặc logo của TQC trái với quy định;
- Không bố trí đánh giá giám sát định kỳ như đã thỏa thuận;
- Không duy trì chất lượng của sản phẩm, vi phạm các quy định chứng nhận của TQC;
- Có khiếu nại nghiêm trọng từ cá nhân, tổ chức sử dụng sản phẩm của khách hàng;
- Không trả đầy đủ phí chứng nhận theo thỏa thuận.

13.4 Trong thời hạn hiệu lực của chứng chỉ, nếu khách hàng vi phạm quy định tại mục 13.2 thì chứng chỉ bị đình chỉ hiệu lực trong thời gian tối đa 60 ngày cho đến khi TQC nhận được các hành động khắc phục phù hợp. Nếu trong thời gian 60 ngày, khách hàng không có các hành động khắc phục phù hợp thì chứng chỉ sẽ bị hủy bỏ hiệu lực và thu hồi vĩnh viễn.

Sau khi TQC đưa ra quyết định đình chỉ chứng nhận, PCN sẽ:

- Cập nhật trạng thái của khách hàng lên Cơ sở dữ liệu.
- Yêu cầu chủ sở hữu chứng chỉ:
 - Thông báo toàn bộ địa điểm bị đình chỉ (nếu liên quan).
 - Gửi thông báo bằng văn bản tới các khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm năng về việc đình chỉ
 - Lưu giữ hồ sơ thông báo tới khách hàng.
 - Không được tuyên bố trạng thái “được chứng nhận” kể từ ngày bị đình chỉ.

Khi TQC đã xác nhận được rằng chủ sở hữu chứng chỉ đã giải quyết các nguyên nhân dẫn đến việc đình chỉ, PCN sẽ:

- Phục hồi chứng chỉ
- Viết báo cáo bằng văn bản với các nội dung sau đây:
 - Bằng chứng về việc mô tả các nguyên nhân của việc đình chỉ đã được giải quyết thỏa đáng như thế nào.
 - Báo cáo xác nhận việc phục hồi chứng chỉ
- Nếu một chứng chỉ được phục hồi, PCN sẽ:
 - Lưu quyết định phục hồi chứng chỉ trên cơ sở dữ liệu
 - Theo sát chương trình giám sát tăng cường trong thời gian tối thiểu là 1 năm sau khi phục hồi chứng chỉ.

Nếu không thực hiện việc xác nhận tính hiệu quả của các hành động khắc phục giải quyết nguyên nhân đình chỉ trong khung thời gian quy định, TQC sẽ thu hồi chứng chỉ.

Trong trường hợp phục hồi chứng chỉ đi kèm với thu hẹp chứng chỉ, TQC cũng sẽ thực hiện những thay đổi tương tự cần thiết để đảm bảo hệ thống tài liệu, các thông tin công khai, vv được cập nhật, tránh tình trạng phạm vi chứng nhận bị hiểu sai lệch.

Khi đưa ra quyết định thu hồi chứng chỉ, PCN sẽ lưu quyết định thu hồi trên cơ sở dữ liệu

13.5 Việc đình chỉ, thu hồi và phục hồi chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn sẽ được TQC thông báo lên website: <http://tqc.vn> và thông báo cho các tổ chức/cá nhân có liên quan bằng văn bản.

13.6 Khi bị đình chỉ, thu hồi hoặc hết hiệu lực của chứng nhận, khách hàng phải ngừng sử dụng tất cả các tài liệu quảng cáo có chứa tham chiếu tới chứng nhận và thực hiện các hành động phù hợp với chương trình chứng nhận và các hành động được yêu cầu khác.

14. Bồi thường trách nhiệm và khiếu nại

14.1 Nếu trong quá trình đánh giá chứng nhận, khách hàng được chứng nhận đưa ra bằng chứng về việc TQC gây ra thiệt hại cho khách hàng và đề nghị bồi thường, TQC sẽ xem xét bồi thường cho thiệt hại đó, giá trị bồi thường sẽ được TQC thỏa thuận chi tiết với khách hàng. Trong trường hợp hai bên không thỏa thuận được với nhau về giá trị bồi thường thì đưa ra trọng tài kinh tế giải quyết;

14.2 Khách hàng có thể khiếu nại các hoạt động liên quan đến quá trình đánh giá, chứng nhận của TQC. TQC sẽ xem xét, giải quyết khiếu nại của Khách hàng. Nếu khách hàng không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại của TQC thì khách hàng có quyền yêu cầu giải quyết theo quy định của pháp luật;

14.3 Không bên nào phải chịu trách nhiệm bồi hoàn cho nhau nếu có những yếu tố khách quan xảy ra nằm ngoài tầm kiểm soát của hai bên nhưng phải thông báo cho nhau về các sự kiện này bằng fax, hay thư tín trong vòng 5 ngày kể từ ngày diễn ra.

15. Các khoản chi phí

15.1. Các khoản chi phí cho hoạt động đánh giá, chứng nhận sản phẩm được xác định trong Hợp đồng. Khách hàng không phải trả bất kỳ khoản chi phí nào khác cho TQC trừ chi phí cho đánh giá bổ sung được quy định tại điểm 13.2 mục này;

15.2. Khi cần phải thẩm tra hành động khắc phục của khách hàng tại điểm được đánh giá, các chi phí đi lại, lưu trú cho chuyên gia đánh giá của TQC do khách hàng chi trả;

15.3 TQC phát hành hóa đơn tài chính cho toàn bộ chi phí đánh giá, chứng nhận của TQC. Việc chậm thanh toán sau 30 ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn, bên Khách hàng phải chịu lãi suất 1,5% trên tháng cho phần giá trị cần phải thanh toán;

15.4 TQC ra quyết định đình chỉ chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn đối với Khách hàng không thanh toán chi phí đánh giá, chứng nhận sau 60 ngày kể từ ngày TQC phát hành hóa đơn. Việc khôi phục chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn sẽ được thực hiện sau khi Khách hàng thanh toán chi phí đánh giá chứng nhận

16. Hồ sơ cần lưu giữ

TT	Hồ sơ	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Quyết định chứng nhận sản phẩm	F01.QĐ02	PCN	6 năm
2.	Quyết định chứng nhận sản phẩm nhập khẩu	F02.QĐ02	PCN	6 năm
3.	Quyết định đình chỉ hiệu lực giấy chứng nhận sản phẩm	F03.QĐ02	PCN	6 năm
4.	Quyết định hủy bỏ hiệu lực giấy chứng nhận sản phẩm	F04.QĐ02	PCN	6 năm

5.	Giấy chứng nhận hợp chuẩn sản phẩm	F05.QĐ02	PCN	6 năm
6.	Giấy chứng nhận hợp quy sản phẩm	F06.QĐ02	PCN	6 năm
7.	Giấy chứng nhận hợp quy sản phẩm nhập khẩu	F07.QĐ02	PCN	6 năm

**PHỤ LỤC 1: QUY TRÌNH CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM CỦA CÁC CƠ SỞ SẢN XUẤT
TRONG NƯỚC**

BUỐC 1: TIẾP XÚC BAN ĐẦU

- Khi nhận được nhu cầu chứng nhận của khách hàng, Nhân viên phòng Kinh doanh tiếp xúc với khách hàng nhằm thu thập các thông tin cần thiết, trường hợp cần thiết Nhân viên kinh doanh trực tiếp xuống địa điểm sản xuất kinh doanh của khách hàng để khảo sát sơ bộ, trao đổi cách thức triển khai.

- Nhân viên Phòng kinh doanh đề nghị khách hàng hoàn thiện Đăng ký chứng nhận và các tài liệu cần thiết theo yêu cầu trong Đăng ký chứng nhận để gửi tới Phòng Chứng nhận.

BUỐC 2: TIẾP NHẬN ĐĂNG KÝ CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM

a) Nhận đăng ký chứng nhận

Sau khi ký kết hợp đồng chứng nhận (kể cả chứng nhận mở rộng, chuyển đổi, đánh giá lại), khách hàng hoặc nhân viên sale chuyên bản Đăng ký chứng nhận của khách hàng cho PCN.

Hình thức gửi đăng ký có thể lựa chọn một trong hai hình thức sau:

- Gửi bản chính qua đường bưu điện hoặc bản fax (Giấy đăng ký phải có chữ ký xác nhận của người đại diện của khách hàng) **hoặc**

- Gửi Giấy đăng ký qua email (đính kèm bản word, không cần ký xác nhận)

BUỐC 3: LÊN KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ

+ Không quá 02 ngày làm việc kể từ khi nhận được hồ sơ đăng ký chứng nhận của khách hàng do PCN gửi, Trưởng đoàn đánh giá phải Lập kế hoạch đánh giá theo **F.06.03** gửi cho khách hàng thông qua email hoặc gửi qua đường bưu điện và sau đó gọi điện để xác nhận lịch đánh giá với khách hàng, đồng thời thông báo và hướng dẫn khách hàng về việc có 02 ngày làm việc để phản hồi về kế hoạch đánh giá theo phần **“Phản hồi của khách hàng về kế hoạch”** trong Kế hoạch đánh giá **F.06.03** để phản hồi lại TQC.

BUỐC 4: TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ

4.1. Giai đoạn I - Đánh giá sơ bộ/ Stage I-Pre-auditing

Tùy thuộc vào đối tượng sản phẩm, Chương trình đánh giá thì việc hoạch định đánh giá sơ bộ có thể được yêu cầu tiến hành tại địa điểm sản xuất kinh doanh/trang trại/cơ sở sản xuất của khách hàng (khi đó phải lập kế hoạch gửi cho khách hàng) hoặc tại Trung tâm TQC (trường hợp đánh giá tại TQC thì không cần lập kế hoạch đánh giá).

Đánh giá sơ bộ được thực hiện nhằm đánh giá hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm/hệ thống kiểm soát chất lượng sản phẩm của khách hàng đã sẵn sàng cho cuộc đánh giá chính thức (chứng nhận) hay chưa.

4.2. Giai đoạn II - Đánh giá chứng nhận

Đánh giá chứng nhận sản phẩm bao gồm ba nội dung:

1. Đánh giá nội dung công bố tiêu chuẩn cơ sở áp dụng hoặc Bản thông tin /thông số của sản phẩm do khách hàng sản xuất.
2. Đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng/điều kiện sản xuất của khách hàng, có thể kết hợp với đánh giá các hệ thống khác như: ISO 9001; ISO 22000; HACCP, VietGAP, ...; Chuyên gia đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng/điều kiện sản xuất là chuyên gia có các chứng chỉ chuyên gia đánh giá tương ứng với các tiêu chuẩn trên. Trường hợp khách hàng chưa có hệ thống quản lý chất lượng thì chuyên gia đánh giá tiến hành đánh giá Kế hoạch đảm bảo chất lượng/quy trình kiểm soát chất lượng sản phẩm của khách hàng.
3. Kiểm tra tại chỗ (cảm quan, ngoại quan, ...) và lấy mẫu thử nghiệm. Trong một số trường hợp, người lấy mẫu là người phải có chứng chỉ lấy mẫu. Ngoài ra, chuyên gia đánh giá điều

kiện đảm bảo chất lượng sẽ kiêm luôn là người lấy mẫu.

4.2.2. CÁC NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM

Chuyên gia đánh giá ghi lại các điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình đánh giá vào báo cáo 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 gồm các phát hiện không phù hợp và các khuyến cáo; 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.

Phát hiện đánh giá được chia thành 4 loại: Phù hợp; khuyến cáo (Ob); không phù hợp nhẹ (**minor NC**) và không phù hợp nặng (**major NC**), Nghiêm trọng (Critical - Cr-NC) Với mỗi loại được nhận diện và áp dụng chế tài theo Quy định tại [Phụ lục 1](#).

4.2.2.1 Đánh giá nội dung công bố tiêu chuẩn sản phẩm hoặc Bản thông tin/thông số kỹ thuật của sản phẩm:

a) Đánh giá hiệu lực của việc áp dụng: Chuyên gia đánh giá xem xét nội dung Quyết định/văn bản ban hành tiêu chuẩn cơ sở hoặc Quyết định/văn bản áp dụng Quy chuẩn Việt Nam/Tiêu chuẩn Việt Nam/Tiêu chuẩn Quốc tế và coi đó là bằng chứng cho việc cam kết áp dụng của lãnh đạo doanh nghiệp.

b) Đối với trường hợp khách hàng có xây dựng Tiêu chuẩn cơ sở: Chuyên gia đánh giá kiểm tra nội dung tiêu chuẩn cơ sở của khách hàng

c) Đối với trường hợp khách hàng không xây dựng Tiêu chuẩn cơ sở cho sản phẩm thì khách hàng phải cung cấp tài liệu/văn bản mô tả các thông tin chi tiết (thông số kỹ thuật) của sản phẩm và chuyên gia lấy đó làm căn cứ để so sánh, đối chiếu sự phù hợp với Tiêu chuẩn/Quy chuẩn do doanh nghiệp áp dụng.

4.2.2.2 Đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng/điều kiện sản xuất (quá trình sản xuất):

Việc đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng được thực hiện gồm 02 nội dung:

1. Đánh giá hệ thống Quản lý chất lượng/Kế hoạch đảm bảo chất lượng/Quy trình kiểm soát chất lượng sản phẩm/Quy trình sản xuất sản phẩm.

2. Đánh giá điều kiện sản xuất theo các Quy chuẩn/Tiêu chuẩn/Thông tư/Quy định về điều kiện sản xuất đối với các lĩnh vực sản xuất sản phẩm đặc thù.

a) Đối với trường hợp khách hàng đã có hệ thống quản lý chất lượng được chứng nhận:

Nếu khách hàng đã có chứng chỉ hệ thống quản lý chất lượng: ISO 9001, ISO 22000, HACCP, còn giá trị trên 12 tháng do TQC cấp hoặc bởi tổ chức chứng nhận được TQC thừa nhận cấp thì điều kiện đảm bảo chất lượng/điều kiện sản xuất của khách hàng được thừa nhận; Chuyên gia đánh giá không cần đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng, Tuy nhiên vẫn phải Đánh giá theo các checklist đánh giá cho từng lĩnh vực được quy định trong các Quy trình chứng nhận sản phẩm riêng (nếu có).

Trường hợp khách hàng có chứng chỉ của tổ chức chưa được TQC thừa nhận hoặc được thừa nhận nhưng thời gian còn hiệu lực ít hơn 12 tháng thì vẫn phải đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng.

b) Đối với trường hợp đánh giá chứng nhận sản phẩm kết hợp với đánh giá hệ thống QLCL

- Quá trình đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng tuân theo các hướng dẫn đánh giá các hệ thống quản lý chất lượng tương ứng;

c) Đối với khách hàng chưa có hệ thống quản lý chất lượng:

Việc đánh giá quá trình sản xuất phải xem xét đầy đủ tới các điều kiện kiểm soát của nhà sản xuất liên quan đến việc tạo thành sản phẩm nhằm đảm bảo duy trì ổn định chất lượng sản phẩm, hàng hóa. Các điều kiện kiểm soát bao gồm:

a) Kiểm soát hồ sơ kỹ thuật của sản phẩm (tài liệu thiết kế, tiêu chuẩn kỹ thuật của sản phẩm);

- b) Kiểm soát hồ sơ toàn bộ quá trình sản xuất từ đầu vào, qua các giai đoạn trung gian cho đến khi hình thành sản phẩm bao gồm cả quá trình bao gói, xếp dỡ, lưu kho và vận chuyển sản phẩm (Đánh giá Kế hoạch đảm bảo chất lượng/Quy trình sản xuất);
- c) Kiểm soát hồ sơ chất lượng nguyên vật liệu, bán thành phẩm và thành phẩm;
- d) Kiểm soát hồ sơ trang thiết bị công nghệ và trang thiết bị đo lường, kiểm tra, thử nghiệm;
- đ) Kiểm soát hồ sơ trình độ tay nghề công nhân và cán bộ kỹ thuật;
- e) Các nội dung kỹ thuật cần thiết khác

Bất kể sự không đáp ứng một yêu cầu nào nêu trên đều bị coi là điểm không phù hợp. Chuyên gia đánh giá chỉ chấp nhận kết quả đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng khi toàn bộ các điểm phát hiện trong quá trình đánh giá được kiểm soát và khắc phục.

4.2.2.3 Lấy mẫu để thử nghiệm

a) Kiểm tra cảm quan, ngoại quan mẫu tại chỗ:

- Các phương pháp lấy mẫu và cỡ mẫu được quy định trong các quy định riêng tương ứng. Các chỉ tiêu thử nghiệm tại chỗ được quy định trong các quy định riêng tương ứng hoặc trong Tiêu chuẩn Việt Nam/Tiêu chuẩn cơ sở/Bản thông tin chi tiết sản phẩm của khách hàng.
- Trường hợp kết quả kiểm tra cảm quan ngoại quan tại chỗ lần thứ nhất không đạt, chuyên gia đánh giá tiến hành kiểm tra lại lần hai. Nếu lần hai không đạt thì dừng đánh giá. Trưởng đoàn đánh giá lập báo cáo đánh giá, trong báo cáo đánh giá phải thể hiện nội dung mẫu thử nghiệm hiện trường không đạt.

b) Lấy mẫu thử nghiệm mẫu điển hình/mẫu đại diện:

- Cỡ mẫu (khối lượng mẫu) đối với từng sản phẩm cụ thể được quy định trong các Quy định riêng tương ứng.
- Vị trí lấy mẫu đôi khi được quy định cụ thể nhưng về nguyên tắc, lấy mẫu phải đảm bảo lấy được trên dây chuyền sản xuất, kho và ngoài thị trường;
- Mỗi mẫu thử nghiệm được chia làm 03 mẫu, có niêm phong và mã hóa mẫu của trưởng đoàn đánh giá. Một phần lưu khách hàng, một phần chuyển phòng thử nghiệm và một phần lưu tại tổ chức chứng nhận.
- Chuyên gia đánh giá lập 02 biên bản lấy mẫu. Một giao cho khách hàng và một bản lưu hồ sơ chứng nhận.

BUƯỚC 5: THẨM TRA KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

5.1. Thẩm tra tính đầy đủ, phù hợp quy định của hồ sơ

- Sau cuộc đánh giá, PCN có trách nhiệm liên hệ khách hàng (qua email, điện thoại) để theo dõi, đôn đốc việc hoàn thiện các Hành động khắc phục (nếu có).

5.2. Đánh giá kết quả thử nghiệm mẫu

Sau khi có kết quả thử nghiệm sản phẩm, PCN chuyển Kết quả cho chuyên gia trưởng đoàn để thực hiện thẩm tra kết quả.

- Trong trường hợp kết quả thử nghiệm không đạt, Trưởng đoàn đánh giá thông báo cho khách hàng thực hiện hành động khắc phục cần thiết và tiến hành lấy mẫu thử nghiệm lại những chỉ tiêu không đạt.

Trong thời gian 02 ngày kể từ ngày nhận Kết quả thử nghiệm, Chuyên gia đánh giá có trách nhiệm hoàn thiện Báo cáo kết quả thử nghiệm theo gửi về Phòng chứng nhận.

BUƯỚC 6: QUYẾT ĐỊNH CHỨNG NHẬN

6.1. Kiến nghị chứng nhận

Sau khi hoàn thiện việc thẩm tra theo các nội dung nêu ở Bước 05 Phòng chứng nhận tập hợp đầy đủ hồ sơ đánh giá, hồ sơ thẩm tra và thực hiện dự thảo các Quyết định chứng nhận/Chứng

	QUY ĐỊNH CHUNG VỀ CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM	Mã hiệu: QĐ.02
		Lần ban hành: 03
		Hiệu lực: 09.02.2022

chỉ/Thông báo để trình Giám đốc phê duyệt.

6.2. Quyết định chứng nhận:

- Trường hợp cấp chứng chỉ cho khách hàng: Dự thảo quyết định cấp chứng chỉ và chứng chỉ để chuyển cho khách hàng xác nhận. Sau khi khách hàng xác nhận nội dung chứng chỉ, PCN soạn thảo quyết định cấp chứng chỉ và in chứng chỉ trình Giám đốc ký ban hành. Hiệu lực chứng chỉ là 03 năm.
- Trường hợp không cấp chứng chỉ cho khách hàng: PCN soạn thảo công văn Thông báo cho khách hàng về việc không cấp chứng chỉ và có nêu rõ lý do

Thời hạn: Trong thời gian 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Báo cáo kết quả thử nghiệm Phòng PCN phải hoàn thành việc trình ký Quyết định và chứng chỉ chứng nhận sản phẩm hợp chuẩn/hợp quy hoặc Thông báo không đạt cho khách hàng.

BUƯỚC 7: GIÁM SÁT DUY TRÌ CHỨNG NHẬN (ĐÌNH KỲ)

7.1. Theo dõi việc duy trì giám sát

- Đánh giá giám sát nhằm tìm kiếm bằng chứng sự duy trì có hiệu lực của hệ thống kiểm soát chất lượng sản phẩm và chất lượng sản phẩm được duy trì ổn định so với với tiêu chuẩn/Quy chuẩn tương ứng. Chu kỳ đánh giá giám sát phụ thuộc vào mỗi tiêu chuẩn/quy chuẩn/quy định nhưng không quá 12 tháng/lần.

7.2. Trì hoãn đánh giá giám sát

Trong trường hợp khách hàng đưa ra đề nghị trì hoãn đánh giá giám sát và kèm các bằng chứng chứng minh và đảm bảo hệ thống quản lý vẫn được đang được duy trì theo yêu cầu của Tiêu chuẩn thì TQC sẽ xem xét đề nghị trì hoãn của khách hàng và trả lời bằng văn bản hoặc email tới khách hàng về việc chấp nhận trì hoãn không quá 60 ngày so với ngày quy định đánh giá giám sát.

7.3. Thủ tục đánh giá giám sát

Đánh giá giám sát không có giai đoạn đánh giá sơ bộ, Chuyên gia đánh giá tiến hành đánh giá tại cơ sở, các bước tiến hành tương tự như đánh giá chứng nhận.

- Việc lấy mẫu thử nghiệm sản phẩm là bắt buộc và hình thức lấy mẫu tùy theo Phương thức chứng nhận quy định trong Chương trình chứng nhận.
- Phạm vi đánh giá giám sát không nhất thiết đánh giá toàn bộ hệ thống mà có thể chỉ tập trung vào một số bộ phận, quy trình mà chuyên gia đánh giá trưởng đoàn nhận định cần tìm bằng chứng của sự phù hợp nhưng vẫn phải bao trùm đầy đủ các lĩnh vực theo phạm vi chứng nhận.

BUƯỚC 8: ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN LẠI

- Đánh giá chứng nhận lại là cuộc đánh giá được tiến hành trước khi chứng chỉ chứng nhận sản phẩm hết hiệu lực.
- Cuộc đánh giá chứng nhận lại được hoạch định và tiến hành để xem xét đánh giá sự đáp ứng liên tục tất cả các yêu cầu liên quan đến tiêu chuẩn và phải được tiến hành trước khi chứng chỉ hết hiệu lực ít nhất 01 tháng.
- Quá trình đánh giá lại được tiến hành như một cuộc đánh giá chứng nhận, trừ trường hợp không có sự thay đổi đáng kể về hệ thống quản lý chất lượng/kế hoạch đảm bảo chất lượng hiện tại của khách hàng thì không cần có cuộc đánh giá giai đoạn 1 (đánh giá sơ bộ).
- Cuộc đánh giá chứng nhận lại phải xem xét việc vận hành hệ thống quản lý chất lượng/kế hoạch đảm bảo chất lượng tại thời điểm chứng nhận, bao gồm việc xem xét các báo cáo của cuộc đánh giá giám sát trước: tính hiệu lực của toàn bộ hệ thống, kể cả các thay đổi nội bộ và bên ngoài cũng như khả năng áp dụng đối với phạm vi chứng nhận; việc vận hành HTQL đã được chứng nhận để đạt được chính sách và mục tiêu của tổ chức; tính hiệu lực của toàn bộ hệ thống kiểm soát chất lượng kể cả các thay đổi nội bộ và khả năng áp dụng đối với phạm vi chứng nhận.

- Khi hoạt động chứng nhận lại được hoàn thành trước thời hạn của chứng nhận hiện thời thì ngày hết hạn của chứng nhận mới có thể dựa trên ngày hết hạn của chứng nhận hiện thời. Ngày cấp giấy chứng nhận mới phải đúng hoặc sau ngày quyết định chứng nhận lại.
- Sau khi hết hạn chứng nhận, tổ chức chứng nhận có thể khôi phục chứng nhận trong vòng 6 tháng với điều kiện hoạt động chứng nhận lại đã hoàn thành hoặc ít nhất giai đoạn 2 phải được thực hiện. Ngày hiệu lực của giấy chứng nhận phải đúng hoặc sau ngày quyết định chứng nhận lại và ngày hết hạn phải dựa trên chu kỳ chứng nhận trước đó.

CÁC HÌNH THỨC ĐÁNH GIÁ KHÁC.

ĐÁNH GIÁ BỔ SUNG

- Khi TQC cần xem xét đánh giá hiệu lực các hành động khắc phục hoặc cần có các hành động tiếp theo khi bị đình chỉ hiệu lực chứng chỉ, hoặc cần đánh giá bổ sung cho cuộc đánh giá trước thì TQC phải tiến hành một cuộc đánh giá bổ sung và phải thông báo cho khách hàng.

- Trình tự, thủ tục đánh giá bổ sung tương tự đánh giá giám sát

ĐÁNH GIÁ MỞ RỘNG/NÂNG CẤP/ CHUYỂN ĐỔI TIÊU CHUẨN

- Khi khách hàng có nhu cầu đánh giá mở rộng, thu hẹp phạm vi hoặc nâng cấp tiêu chuẩn áp dụng thì phải ký kết một hợp đồng phụ và gửi bản Đăng ký chứng nhận **F.08.01** cho TQC. Các bước tiến hành trong đánh giá mở rộng/nâng cấp được thực hiện như đánh giá giám sát.

- TQC thực hiện việc xem xét đăng ký và xác định hoạt động đánh giá nào cần thực hiện để quyết định có cho phép mở rộng chứng nhận hay không

ĐÁNH GIÁ ĐỘT XUẤT

- Khi có yêu cầu của cơ quan quản lý, hoặc TQC cần xem xét các khiếu nại, đánh giá các thay đổi hoặc cần có các hành động tiếp theo khi bị đình chỉ chứng chỉ thì TQC phải tiến hành 1 cuộc đánh giá đột xuất khách hàng.

- Trình tự, thủ tục đánh giá đột xuất tương tự đánh giá giám sát

ĐÁNH GIÁ CHUYỂN ĐỔI TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN

- Đánh giá chuyển đổi là việc TQC đánh giá, cấp chứng chỉ cho khách hàng mà khách hàng đó đã có chứng chỉ của tổ chức chứng nhận được TQC thừa nhận.

- Điều kiện để được đánh giá chuyển đổi là chứng chỉ phải còn hiệu lực ít nhất 06 tháng. Hiệu lực của chứng chỉ do TQC cấp bằng thời gian hiệu lực còn lại mà tổ chức chứng nhận được TQC thừa nhận cấp cho khách hàng

- Khi khách hàng có nhu cầu đánh giá chuyển đổi, Phòng Kinh doanh tiến hành đàm phán ký hợp đồng giám sát theo hình thức: Số lần đánh giá giám sát bằng số lần đánh giá giám sát mà tổ chức chứng nhận cấp chứng chỉ đã thỏa thuận trừ đi số lần đánh giá giám sát mà tổ chức đó đã thực hiện.

- Khách hàng làm văn bản đề nghị sử dụng dịch vụ đánh giá của TQC và tài liệu bổ sung theo mẫu Đăng ký chứng nhận tương ứng

- Trình tự, thủ tục đánh giá chuyển đổi tương tự đánh giá giám sát

PHỤ LỤC 2: QUY TRÌNH CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM NHẬP KHẨU

Bước 1: Tiếp xúc ban đầu để trao đổi thông tin:

- Nhân viên phòng Kinh doanh tiếp xúc với khách hàng nhằm thu thập các thông tin cần thiết. Đề nghị khách hàng hoàn thiện Đăng ký chứng nhận và Hợp đồng chứng nhận.
- Mẫu đăng ký chứng nhận sản phẩm vật liệu xây dựng nhập khẩu.

Bước 2: Tiếp nhận đăng ký chứng nhận

Khách hàng gửi bản Đăng ký chứng nhận sản phẩm vật liệu xây dựng nhập khẩu theo cho TQC kèm các tài liệu liên quan gồm:

- Bản sao đăng ký kinh doanh của công ty/doanh nghiệp nhập khẩu (nếu doanh nghiệp đã từng chứng nhận hợp quy ở TQC thì không cần cung cấp hồ sơ này)
- Bản sao tờ khai hải quan, hợp đồng nhập khẩu, hóa đơn thương mại, vận đơn liên quan đến lô hàng.
- Phiếu phân tích của nhà sản xuất (CA/CQ nếu có);

Bước 3: Chuẩn bị lấy mẫu

Phòng Chứng nhận liên hệ với khách hàng hoàn thiện các thủ tục chứng nhận sản phẩm, thông báo kế hoạch lấy mẫu thử nghiệm lô sản phẩm cho khách hàng qua email và điện thoại xác nhận với khách hàng để đồng ý về kế hoạch lấy mẫu.

Bước 4: Thử nghiệm và đánh giá mẫu điển hình, bao gồm:

- Kiểm tra cảm quan và ngoại quan sản phẩm của lô hàng tại hiện trường.
- Lấy mẫu điển hình để thử nghiệm tại Phòng thử nghiệm và kiểm định vật liệu xây dựng của TQC, phương pháp lấy mẫu, cỡ mẫu (quy cách/kích thước) được quy định trong các Quy định riêng phục vụ chứng nhận vật liệu xây dựng tương ứng (QĐR.xx)
- Chuyên gia lấy mẫu tiến hành niêm phong mẫu và ghi nhận Biên bản lấy mẫu.
- Sau khi lấy mẫu, chuyên gia lấy mẫu tiến hành gửi mẫu tới Phòng thử nghiệm và lập Biên bản giao nhận mẫu và yêu cầu thử nghiệm.

Bước 5: Thăm tra kết quả thử nghiệm mẫu sản phẩm do Phòng thử nghiệm và kiểm định vật liệu xây dựng trả kết quả. Việc thăm tra kết quả thử nghiệm do Chuyên gia kỹ thuật có chuyên ngành hoặc được phê duyệt code liên quan đến lĩnh vực.

Bước 6: Quyết định chứng nhận:

Nếu kết quả Thử nghiệm mẫu sản phẩm phù hợp với yêu cầu chứng nhận, khách hàng sẽ được cấp Giấy chứng nhận phù hợp Quy chuẩn kỹ thuật về vật liệu xây dựng nhập khẩu và cấp dấu hợp quy của TQC (mẫu Giấy chứng nhận và Quyết định theo QĐ.02 Quy định về chứng nhận sản phẩm).

Bước 7: Làm thủ tục thông quan lô hàng vật liệu xây dựng nhập khẩu

Sau khi nhận được cấp Giấy chứng nhận hợp quy cho lô hàng, khách hàng cung cấp cho hải quan để làm thủ tục thông quan lô hàng và dán tem hợp quy cho sản phẩm phân phối trên thị trường (nếu cần thiết).