

**TRUNG TÂM GIÁM ĐỊNH VÀ CHỨNG NHẬN HỢP CHUẨN HỢP QUY
VIETCERT**

Vietcert Certification and Inspection centre

QUY ĐỊNH

**NỘI DUNG, THỦ TỤC VÀ NGUYÊN TẮC
CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ**

Ký mã hiệu: QĐ.06

Lần ban hành: 04

Lần sửa đổi: 01

Ngày ban hành: 05.8.2021

	Biên soạn	Soát xét	Phê duyệt
Họ và tên	Huỳnh Văn Vin	Lê Khắc An	Nguyễn Nguyên Hạnh
Chức danh	Nhân viên	Trưởng phòng	Giám đốc
Chữ ký			
NGÀY	01.8.2021	01.8.2021	05.8.2021

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Tài liệu này quy định về nội dung, thủ tục và nguyên tắc chứng nhận hệ thống quản lý do Trung tâm Giám định và chứng nhận hợp chuẩn hợp quy VietCert thực hiện theo yêu cầu của tổ chức/cá nhân phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17021, ISO/TS 22003 và ISO 19011.

Tài liệu này cũng quy định về nội dung, thủ tục và nguyên tắc chứng nhận điều kiện sản xuất của các cơ sở thuộc quản lý của bộ NN&PTNT phù hợp các QCVN tương ứng.

2. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN

2.1 Định nghĩa và từ viết tắt

- **VIETCERT:** Trung tâm Giám định và chứng nhận hợp chuẩn hợp quy
- **HTQL:** hệ thống quản lý
- **Khách hàng:** Tổ chức đề nghị VIETCERT chứng nhận HTQL;
- **Chứng nhận:** sự xác nhận của VIETCERT đối với HTQL của khách hàng phù hợp với tiêu chuẩn tương ứng;
- **Đánh giá tài liệu:** đánh giá ban đầu hệ thống tài liệu theo các yêu cầu của tiêu chuẩn tương ứng;
- **Đánh giá sơ bộ:** xem xét sự đầy đủ tài liệu của HTQL và sự sẵn sàng của khách hàng cho việc đánh giá chứng nhận;
- **Đánh giá chính thức:** đánh giá việc thực hiện và hiệu lực của HTQL;
- **Tiêu chuẩn về HTQL (HTQL):** các HTQL dựa trên các tiêu chuẩn quốc tế, các tiêu chuẩn quốc gia hoặc tiêu chuẩn hiệp hội được thừa nhận như: ISO 9001; ISO 14000; ISO 22000; HACCP;
- **Đoàn đánh giá:** một hoặc nhiều chuyên gia đánh giá tiến hành cuộc đánh giá được sự hỗ trợ, nếu cần thiết, của các chuyên gia kỹ thuật;
- **Chuyên gia đánh giá (CGDG):** người có năng lực để tiến hành một cuộc đánh giá;
- **Chuyên gia kỹ thuật (CGKT):** người cung cấp các kiến thức hay kinh nghiệm chuyên môn cụ thể cho đoàn đánh giá;
- **GCN:** Giấy chứng nhận;
- **DCN:** Dấu chứng nhận;
- **KPH:** không phù hợp.

2.2 Tài liệu viện dẫn

- QT.01 - Quy trình kiểm soát tài liệu
- QT.02 - Quy trình kiểm soát hồ sơ
- QT.09- Quy trình chứng nhận hệ thống

3. NỘI DUNG

3.1 Điều kiện chứng nhận HTQL

Tổ chức có đủ điều kiện để được chứng nhận hệ thống quản lý khi:

- a) Có tư cách pháp nhân theo quy định của pháp luật; và
- b) Tổ chức đã thiết lập và thực hiện có hiệu lực một hệ thống phù hợp với chính sách và thủ tục dạng văn bản theo yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng.

3.2 Thủ tục chứng nhận

3.2.1 Tiếp xúc ban đầu

Khách hàng khi có yêu cầu chứng nhận HTQL liên hệ với VIETCERT để được hướng dẫn chi tiết về nguyên tắc và điều kiện chứng nhận, quá trình và thủ tục chứng nhận và các yêu cầu liên quan (Báo giá, hợp đồng, ...).

3.2.2 Đăng ký chứng nhận

Sau khi xem xét và hiểu rõ về Nguyên tắc và Điều kiện chứng nhận, quá trình và thủ tục chứng nhận, Tổ chức đăng ký chứng nhận gửi VIETCERT bản “Đăng ký chứng nhận” được ký bởi đại diện có thẩm quyền. Bản đăng ký kèm theo các tài liệu liên quan phải cung cấp cho VIETCERT các thông tin cần thiết bao gồm:

- a) Phạm vi đăng ký chứng nhận;
- b) Tên và địa chỉ, thông tin về các khía cạnh quan trọng trong quá trình và hoạt động của Tổ chức, cũng như các nghĩa vụ pháp lý có liên quan;
- c) Thông tin chung 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 và nguồn lực kỹ thuật, phòng ban chức năng và mối quan hệ trong một tổ chức lớn hơn, nếu có;
- d) Thông tin liên quan đến các quá trình thuê ngoài của Tổ chức có ảnh hưởng đến khả năng tuân thủ các yêu cầu;
- e) Tiêu chuẩn chứng nhận hay các yêu cầu chứng nhận cụ thể khác; và
- f) Thông tin liên quan đến việc sử dụng đơn vị tư vấn liên quan tới hệ thống quản lý.

Tổ chức chứng nhận gửi thoả thuận chứng nhận đến khách hàng theo phụ lục I, đồng thời yêu cầu khách hàng xác nhận toàn bộ các nội dung thoả thuận chứng nhận.

3.2.3 Lập kế hoạch đánh giá (gian đoạn 1)

Thông báo đến khách hàng kế hoạch đánh giá sơ bộ, nội dung bao gồm:

- Đánh giá chi tiết Hệ thống tài liệu
- Đánh giá địa điểm của khách hàng và các điều kiện cụ thể
- Xem xét tình trạng và sự hiểu biết của khách hàng về các yêu cầu của tiêu chuẩn
- Các thông tin liên quan đến phạm vi hệ thống quản lý, các quá trình và địa điểm của khách hàng
- Các khía cạnh về luật định và chế định liên quan và sự tuân thủ
- Hoạt động đánh giá nội bộ

Hoạt động xem xét lãnh đạo

3.2.4 Đánh giá sơ bộ (giai đoạn 1)

- a) Mục đích của đánh giá sơ bộ là sự xem xét sự đầy đủ của tài liệu HTQL và sự sẵn sàng của khách hàng cho việc đánh giá chứng nhận. Việc đánh giá sơ bộ phải đảm bảo rằng:
- Thông tin về Tổ chức và Hệ thống quản lý xin chứng nhận là đầy đủ để có thể tiến hành các hoạt động đánh giá;
 - Các yêu cầu chứng nhận đã được xác định rõ, lập thành văn bản và thông báo cho Tổ chức đăng ký chứng nhận;
 - Mọi khác biệt trong cách hiểu giữa VIETCERT và Tổ chức đăng ký chứng nhận đều được giải quyết;
 - VIETCERT có năng lực và khả năng để thực hiện hoạt động chứng nhận;
 - Phạm vi chứng nhận, các địa điểm hoạt động của Tổ chức đăng ký chứng nhận, thời gian cần thiết để hoàn tất cuộc đánh giá và mọi yếu tố khác có ảnh hưởng đến hoạt động chứng nhận phải được xem xét cụ thể (ngôn ngữ, điều kiện an toàn, mối đe dọa đến tính khách quan, v.v...); và
 - Hồ sơ minh chứng cho các quyết định thực hiện đánh giá phải được lưu giữ.
- b) Trưởng đoàn đánh giá có nhiệm vụ xem xét, đánh giá các tài liệu nhận được của khách hàng và khi cần thiết xem xét tại cơ sở của khách hàng đăng ký chứng nhận. Đối với đánh giá FSMS, đánh giá sơ bộ phải đánh giá trực tiếp (onsite) tại hiện trường. Trường hợp tài liệu của khách hàng có những điểm không phù hợp với tiêu chuẩn, Trưởng đoàn đánh giá phải có báo cáo gửi cho bộ phận Kỹ thuật của VIETCERT để thông báo cho khách hàng sửa đổi, bổ sung..

3.2.5 Lập kế hoạch đánh giá (giai đoạn 2)

- a) Dựa trên kết quả đánh giá sơ bộ, VIETCERT phải thiết lập kế hoạch đánh giá cho Tổ chức xin chứng nhận. Khi lập kế hoạch đánh giá, VIETCERT phải đảm bảo rằng:
- Chương trình đánh giá chứng nhận gồm: đánh giá chứng nhận vào năm đầu, đánh giá giám sát trong năm thứ hai và năm thứ ba trước khi kết thúc hiệu lực giấy chứng nhận;
 - Việc xác định chương trình đánh giá và các nội dung điều chỉnh sau đó phải thuộc vào quy mô của Tổ chức, phạm vi và tính phức tạp của hệ thống quản lý của Tổ chức, các sản phẩm và quá trình cũng như mức độ hiệu lực được chứng minh của hệ thống quản lý và kết quả của các cuộc đánh giá trước đó;
 - Khi cân nhắc tới việc chứng nhận hoặc các lần đánh giá đã được thực hiện cho Tổ chức, VIETCERT phải thu thập đầy đủ thông tin có khả năng kiểm chứng được để điều chỉnh và lưu hồ sơ về bất kỳ sự điều chỉnh nào liên quan đến chương trình đánh giá.
- b) VIETCERT phải xác định thời gian cần thiết để hoạch định và hoàn thành một cuộc đánh giá hoàn chỉnh và có hiệu lực cho từng hệ thống quản lý của Tổ chức tuân thủ theo các thủ tục có liên quan. Thời gian đánh giá và cơ sở để xác định mức thời gian này phải được lưu hồ sơ. Ngoài ra, VIETCERT phải xem xét tới các khía cạnh sau:
- Các yêu cầu của tiêu chuẩn hệ thống quản lý tương ứng;
 - Quy mô và mức độ phức tạp;
 - Khuôn khổ công nghệ và quy định pháp luật;
 - Bất kỳ hoạt động thuê bên ngoài nào bao gồm trong phạm vi của hệ thống quản lý;
 - Kết quả của các cuộc đánh giá trước đây; và
 - Số địa điểm và cân nhắc đến hoạt động theo nhiều địa điểm

- c) Khi lập kế hoạch cần chú ý thời gian đánh giá giai đoạn 1 và giai đoạn 2 phải phù hợp với điều kiện của khách hàng và VietCert, tuy nhiên không vượt quá 6 tháng.

3.2.6 Chuẩn bị đánh giá

- a) Dựa vào kết quả đánh giá sơ bộ, VIETCERT phải xác định yêu cầu năng lực của các cán bộ liên quan trong đoàn đánh giá và cán bộ thực hiện các quyết định chứng nhận. VIETCERT phải đảm bảo:
- Chỉ định Đoàn chuyên gia đánh giá bao gồm các chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật nếu cần thiết để có được toàn bộ năng lực đã được xác định cho việc chứng nhận Tổ chức đăng ký chứng nhận;
 - Việc lựa chọn Đoàn đánh giá phải được thực hiện căn cứ vào kết quả xác định năng lực của chuyên gia đánh giá và chuyên gia kỹ thuật như đã quy định trong các chính sách và thủ tục của VIETCERT;
 - Các cá nhân đưa ra quyết định chứng nhận phải được chỉ định để đảm bảo trình độ phù hợp; và
 - VIETCERT phải cung cấp cho Tổ chức đăng ký chứng nhận một khoảng thời gian phù hợp, tên và nêu được yêu cầu là thông tin khái quát về từng thành viên của đoàn đánh giá để Tổ chức đăng ký chứng nhận có lý do hợp lệ cho việc phản đối một chuyên gia đánh giá hay chuyên gia kỹ thuật cụ thể.
- b) VIETCERT phải đảm bảo rằng mọi nhiệm vụ giao cho đoàn đánh giá được xác định rõ ràng và truyền đạt tới Tổ chức đăng ký chứng nhận. Các nhiệm vụ này phải bao gồm:
- Kiểm tra và xác nhận cơ cấu tổ chức, chính sách, quá trình, thủ tục, hồ sơ và các tài liệu của Tổ chức đăng ký chứng nhận liên quan đến hệ thống quản lý;
 - Xác định rằng các đối tượng nêu trên đáp ứng các yêu cầu liên quan đến phạm vi dự kiến chứng nhận;
 - Xác định rằng các quá trình và thủ tục được xây dựng, triển khai và duy trì một cách có hiệu lực;
 - Cung cấp kết quả đánh giá tin cậy về hệ thống quản lý của Tổ chức đăng ký chứng nhận; và
 - Thông tin tới Tổ chức đăng ký chứng nhận về bất kỳ sự không nhất quán nào giữa chính sách, mục tiêu với các kết quả đánh giá.
- c) VIETCERT phải đảm bảo rằng:
- Kế hoạch đánh giá được thiết lập cho từng cuộc đánh giá;
 - Kế hoạch đánh giá được xây dựng dựa trên các yêu cầu lập thành văn bản của VIETCERT, phù hợp với hướng dẫn tương ứng trong ISO 19011:2002;
 - Tổ chức đăng ký chứng nhận phải được thông tin về kế hoạch đánh giá và chấp thuận trước về ngày đánh giá.

3.2.7 Đánh giá chứng nhận (giai đoạn 2)

- a) Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá tại chỗ các địa điểm của khách hàng đăng ký chứng nhận theo kế hoạch đánh giá đã thống nhất;
- b) Mục đích của đánh giá chính thức là nhằm đánh giá sự phù hợp của HTQL đối với các yêu cầu của tiêu chuẩn tương ứng, việc thực hiện và hiệu lực của HTQL;
- c) Những điểm không phù hợp phát hiện trong quá trình đánh giá sẽ được đoàn đánh giá lập thành báo cáo đánh giá và gửi cho khách hàng. Tùy theo mức độ không phù hợp với tiêu chuẩn tương ứng, những điểm không phù hợp được phân thành sự không phù hợp loại 1:

Major NC (NC nặng), Sự không phù hợp loại 2: Minor NC (NC nhẹ); và các khuyến nghị cải tiến

- d) Trường đoàn đánh giá phải thông báo cho khách hàng về các phát hiện trong cuộc đánh giá và khách hàng phải thực hiện hành động khắc phục với các điểm không phù hợp, sau đó gửi các bằng chứng về hành động khắc phục này cho VIETCERT trong thời hạn 60 ngày. Nếu khách hàng không thực hiện các hành động khắc phục trong thời hạn trên thì VIETCERT có thể gia hạn thêm 30 ngày. Sau thời gian gia hạn mà hành động khắc phục vẫn chưa được chấp nhận thì kết quả đánh giá bị hủy bỏ; khách hàng phải chi toàn bộ chi phí cho VIETCERT tiến hành đánh giá lại vào đợt sau;
- e) VIETCERT xem xét báo cáo kết quả đánh giá của đoàn đánh giá và các hành động khắc phục của khách hàng. Tùy trường hợp cụ thể VIETCERT có thể chấp nhận những hành động khắc phục của khách hàng và kết quả đánh giá về những điểm chưa phù hợp hoặc có thể yêu cầu đánh giá bổ sung.

3.2.8 Quyết định chứng nhận

- a) VIETCERT xem xét kết quả đánh giá và ra quyết định cấp chứng chỉ;
- b) Chứng chỉ cấp cho khách hàng sẽ ghi rõ phạm vi được chứng nhận, thời hạn hiệu lực và số hiệu của chứng chỉ;
- c) VIETCERT gửi hồ sơ chứng chỉ cho khách hàng. Hồ sơ chứng chỉ bao gồm nhưng không giới hạn: 02 chứng chỉ bản gốc; 01 quyết định cấp chứng chỉ.

3.2.9 Duy trì việc chứng nhận

a) Giám sát định kỳ HTQL

- Khách hàng được chứng nhận phải duy trì việc thực hiện HTQL và duy trì việc chứng nhận trong suốt thời gian hiệu lực của chứng chỉ, tần suất giám sát 12 tháng/1 lần;
- Trong thời gian hiệu lực của chứng chỉ, khách hàng phải tuân thủ đầy đủ các quy định về đánh giá giám sát định kỳ của VIETCERT. Sau mỗi đợt giám sát, HTQL của khách hàng sẽ được chấp nhận duy trì nếu HTQL đáp ứng các yêu cầu đã nêu.

b) Giám sát đột xuất, mở rộng, thu hẹp phạm vi HTQL

- Trong thời gian hiệu lực của chứng chỉ, nếu 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 khu vực hoạt động, sản phẩm/dịch vụ, số lượng nhân viên (trên 30%), các nguồn lực có tác động quan trọng đến HTQL và cập nhật tiêu chuẩn thì phải thông báo kịp thời bằng văn bản cho VIETCERT để VIETCERT tiến hành đánh giá mở rộng/thu hẹp phạm vi chứng nhận.
- Tùy mức độ thay đổi về HTQL, VIETCERT sẽ thỏa thuận với khách hàng về việc tiến hành đánh giá giám sát mở rộng/thu hẹp. Phạm vi được mở rộng, thu hẹp phải được xem xét và khẳng định phù hợp với tiêu chuẩn khách hàng đề nghị. Mọi chi phí phát sinh liên quan đến việc đánh giá mở rộng/thu hẹp/đột xuất sẽ do khách hàng chi trả.
- Cuộc đánh giá đột xuất được tiến hành khi: có sự phản ánh, khiếu nại của khách hàng hoặc các bên liên quan đến lĩnh vực hoạt động HTQL đã được chứng nhận; hoặc khi VIETCERT có quyết định khôi phục hiệu lực chứng nhận của khách hàng đã bị đình chỉ trước đó; hoặc theo yêu cầu của các bên có thẩm quyền.

3.2.10 Đình chỉ/thu hồi chứng chỉ

a) Đình chỉ hiệu lực chứng chỉ

- Đình chỉ sử dụng chứng chỉ là việc VIETCERT ra quyết định đình chỉ có thời hạn việc sử dụng chứng chỉ của khách hàng được chứng nhận;
- Hiệu lực của chứng chỉ được đình chỉ trong các trường hợp sau:
 - + Hệ thống quản lý được chứng nhận của khách hàng không thoả mãn một cách liên tục hoặc nghiêm trọng các yêu cầu chứng nhận, bao gồm tất cả các yêu cầu về hiệu lực của hệ thống quản lý;
 - + Khách hàng sử dụng chứng chỉ hoặc logo của VIETCERT trái với quy định;
 - + Khách hàng không bố trí đánh giá giám sát định kỳ như đã thỏa thuận;
 - + Khách hàng không thực hiện khắc phục các điểm không phù hợp đã được phát hiện theo quy định;
 - + Khách hàng không trả đầy đủ phí chứng nhận theo thỏa thuận;
 - + Khách hàng được chứng nhận tự nguyện yêu cầu đình chỉ

Khách hàng có thể thực hiện các kiến nghị trong thời gian hiệu lực của quyết định đình chỉ tạm thời và báo cáo kết quả thực hiện bằng văn bản gửi đến Vietcert để quyết định về việc tiếp tục hiệu lực sử dụng GCN và Dấu HC/HQ đã cấp.

Trong vòng 3 tháng, nếu khách hàng vẫn không tiếp tục bổ sung các yêu cầu liên quan, VietCert ban hành quyết định Hủy bỏ hiệu lực giấy chứng nhận.

b) Hủy bỏ/thu hồi chứng chỉ

- Hủy bỏ/thu hồi chứng chỉ là việc VIETCERT ra quyết định hủy bỏ/thu hồi chứng chỉ đã cấp cho khách hàng và chấm dứt hiệu lực của chứng nhận.
- Việc hủy bỏ/thu hồi chứng chỉ được thực hiện trong các trường hợp sau:
 - + HTQL của khách hàng không đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn;
 - + HTQL của khách hàng không duy trì hiệu lực (không có hành động khắc phục sau 3 tháng đình chỉ hiệu lực của chứng chỉ);
 - + Có khiếu nại nghiêm trọng từ cá nhân, tổ chức sử dụng sản phẩm/dịch vụ của khách hàng (không tuân thủ các yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền liên quan)
- Trong quá trình đánh giá giám sát, nếu HTQL không được duy trì hoặc không đáp ứng được yêu cầu của tiêu chuẩn thì chứng chỉ có thể bị đình chỉ hiệu lực trong thời gian 03 tháng cho đến khi VIETCERT nhận được các hành động khắc phục phù hợp. Nếu sau 03 tháng, khách hàng vẫn không có hành động khắc phục phù hợp thì chứng chỉ sẽ bị thu hồi vĩnh viễn.

3.2.11 Tái chứng nhận

- Sau 03 năm, hiệu lực của chứng chỉ hết hạn, VIETCERT thỏa thuận với khách hàng hợp đồng tái đánh giá chứng nhận và tiến hành đánh giá chứng nhận (bỏ qua giai đoạn đánh giá sơ bộ, các bước tiến hành như đánh giá chứng nhận lần đầu).
- Cuộc đánh giá chứng nhận lại thông thường được thực hiện vào ngày đánh giá chứng nhận của lần chứng nhận trước và trước 01 tháng so với ngày hết hiệu lực của chứng chỉ. Hành động khắc phục (nếu có) phải hoàn thành trước khi hết hạn chứng nhận.
- Nội dung đánh giá chứng nhận đề cập đến các yếu tố:
 - + Tính hiệu lực của hệ thống quản lý tổng thể khi có các thay đổi bên trong và bên ngoài cũng như tính thích hợp liên tục và khả năng áp dụng đối với phạm vi chứng nhận

- + Thể hiện rõ cam kết để duy trì hiệu lực và cải tiến của hệ thống quản lý nhằm nâng cao việc thực hiện tổng thể.
- + Việc vận hành hệ thống quản lý được chứng nhận có góp phần đạt được chính sách và mục tiêu của tổ chức hay không.

3.2.12 Sử dụng giấy chứng nhận và dấu chứng nhận của VIETCERT

- a) Khách hàng đã được VIETCERT chứng nhận có quyền sử dụng Dấu chứng nhận của VIETCERT kèm theo ký hiệu tiêu chuẩn tương ứng như hình dưới đây:



ISO 9001/ 14001/ HACCP

- b) Trong trường hợp hợp VIETCERT được công nhận bởi tổ chức công nhận, khách hàng được VIETCERT chứng nhận có quyền sử dụng logo của VIETCERT kèm theo logo của tổ chức công nhận cho VIETCERT. Các logo công nhận sẽ được VIETCERT công bố sau khi được công nhận.
- c) Khách hàng được chứng nhận được sử dụng dấu chứng nhận 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.
- d) Khách hàng chỉ được sử dụng dấu chứng nhận của VIETCERT đối với phạm vi (địa điểm, lĩnh vực) đã được chứng nhận; không được sử dụng dấu hiệu chứng nhận của VIETCERT trên các sản phẩm hoặc bao bì sản phẩm (đối với dấu chứng nhận HTQLCL); không được sử dụng dấu chứng nhận trong báo cáo thử nghiệm, báo cáo giám định, hiệu chuẩn. Việc sử dụng này phải phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành và yêu cầu của ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17030.
- e) Khách hàng phải ngừng sử dụng Giấy chứng nhận và Dấu chứng nhận khi VIETCERT có văn bản tuyên bố rằng cách thức sử dụng như vậy có thể gây hiểu lầm về đối tượng và phạm vi chứng nhận. Khi đó, Tổ chức được chứng nhận phải ngừng tất cả các việc công bố ám chỉ đến quyền được sử dụng Giấy chứng nhận và Dấu chứng nhận.
- f) VIETCERT giữ quyền sở hữu Giấy chứng nhận và Dấu chứng nhận. Giấy chứng nhận và Dấu chứng nhận là không thể chuyển nhượng.

3.2.13 Khiếu nại, kháng nghị và tranh chấp

Khiếu nại/kháng nghị/tranh chấp về bất cứ quyết định nào của VIETCERT, khách hàng gửi văn bản đến VIETCERT trong thời hạn 15 ngày kể từ khi nhận được quyết định để được giải quyết.

3.3 Trách nhiệm và quyền hạn của Tổ chức được chứng nhận

3.3.1 Trách nhiệm của Tổ chức được chứng nhận

- a) Tổ chức đăng ký chứng nhận phải nộp Đăng ký chứng nhận có xác nhận của cấp có thẩm quyền và phải cam kết tuân thủ với tất cả yêu cầu nêu trong Nguyên tắc và Điều kiện chứng nhận.
- b) Tổ chức đăng ký chứng nhận phải chuẩn bị tất cả những điều cần thiết cho hoạt động đánh giá, bao gồm việc cung cấp các tài liệu để đánh giá và cho phép truy cập tới tất cả các quá trình, khu vực, hồ sơ, cán bộ phục vụ cho mục đích chứng nhận ban đầu, giám sát, chứng nhận lại và giải quyết các khiếu nại. Khi có thể, Tổ chức đăng ký chứng nhận phải tạo điều kiện cần thiết cho quan sát viên tham gia đoàn đánh giá (ví dụ: chuyên gia tập sự hoặc chuyên gia của Tổ chức công nhận).
- c) Tổ chức được chứng nhận phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về hiệu lực của hệ thống được chứng nhận và thường xuyên duy trì hệ thống phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng.
- d) Tổ chức được chứng nhận phải thông báo ngay cho VIETCERT về những vấn đề có thể ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc tuân thủ phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn chứng nhận như quy định ở điều 3.2.6 của quy định này.
- e) Tổ chức được chứng nhận phải lưu giữ toàn bộ ý kiến phản ánh, khiếu nại liên quan đến hệ thống được chứng nhận và sẵn sàng cung cấp cho VIETCERT khi có yêu cầu.
- f) Tiến hành các biện pháp thích hợp để xử lý các khiếu nại và thiếu sót ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu chứng nhận.
- g) Lưu giữ hồ sơ các biện pháp sửa chữa và hành động khắc phục đã thực hiện và kết quả đạt được.
- h) Tổ chức được chứng nhận phải có trách nhiệm sử dụng Giấy chứng nhận và Dấu chứng nhận theo điều 3.2.9 của quy định này.

3.3.2 Quyền lợi của Tổ chức được chứng nhận

Tổ chức được chứng nhận các quyền sau:

- a) Quảng cáo trên các phương tiện truyền thông về việc được chứng nhận;
- b) Sử dụng Dấu chứng nhận; và
- c) Sử dụng kết quả chứng nhận trong các tài liệu kỹ thuật, đấu thầu và các hoạt động khác theo quy định của Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa; và
- d) Được cập nhật vào danh sách các Tổ chức được VIETCERT chứng nhận.

3.4 Trách nhiệm của VIETCERT

- a) Thực hiện việc đánh giá, chứng nhận phù hợp theo quy định này, theo các yêu cầu của ISO/IEC 17021 và ISO/TS 22003:2007, và các quy định liên quan khác.
- b) Bảo mật mọi thông tin, dữ liệu thu thập được của Khách hàng yêu cầu chứng nhận trong hoạt động cung ứng dịch vụ chứng nhận.
- c) Thông báo đến Khách hàng được chứng nhận khi có thay đổi những nội dung của quy định này cũng như các vấn đề khác có liên quan;
- d) Báo cáo các cấp có thẩm quyền những vấn đề theo yêu cầu và theo quy định của pháp luật

4. PHỤ LỤC

Phụ lục I: Thỏa thuận chứng nhận hệ thống quản lý

Phụ lục II: Biểu mẫu ghi chép đánh giá

PHỤ LỤC I

THỎA THUẬN CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ

Căn cứ vào hợp đồng chứng nhận đã ký kết, VietCert xin gửi tới quý khách hàng các nội dung thỏa thuận về hoạt động đánh giá chứng nhận đã đăng ký. Bao gồm:

1. Khách hàng phải đảm bảo thực hiện các yêu cầu chứng nhận, bao gồm:
 - Hiểu và nắm rõ các thỏa thuận chứng nhận được nêu trong văn bản này;
 - Thanh toán các khoản phí chứng nhận theo hợp đồng đã ký kết;
 - Cung cấp thông tin về những thay đổi đối với hệ thống quản lý được chứng nhận;
 - Cho tiếp cận hệ thống quản lý được chứng nhận trong hoạt động giám sát;
 - Phải thực hiện những thay đổi thích hợp khi được tổ chức chứng nhận thông báo về các yêu cầu mới hoặc yêu cầu được sửa đổi.
2. Khách hàng phải đảm bảo hệ thống quản lý phù hợp với các yêu cầu đã được quy định trong tiêu chuẩn tiêu chuẩn chứng nhận.
3. Khách hàng phải thực hiện mọi sắp đặt cần thiết cho việc:
 - Tiến hành xem xét đánh giá và giám sát (nếu cần), gồm cả việc cung cấp tài liệu và hồ sơ cho việc kiểm tra và tiếp cận với thiết bị, (các) địa điểm, (các) khu vực, nhân sự và nhà thầu phụ của khách hàng;
 - Xem xét về các khiếu nại;
 - Tham gia của các quan sát viên, nếu có;
4. Khách hàng thực hiện các công bố liên quan đến hệ thống quản lý nhất quán với phạm vi chứng nhận.
5. Khách hàng không sử dụng chứng nhận hệ thống quản lý theo cách làm ảnh hưởng xấu tới uy tín của VietCert và không thực hiện tuyên bố nào liên quan đến chứng nhận hệ thống quản lý mà VietCert có thể cho là dẫn đến hiểu lầm hoặc không cho phép.
6. Khi bị đình chỉ, hủy bỏ hoặc chấm dứt chứng nhận, khách hàng ngừng việc sử dụng mọi nội dung quảng cáo viện dẫn tới chứng nhận, thực hiện hành động theo yêu cầu của chương trình chứng nhận và thực hiện mọi biện pháp cần thiết khác.
7. Nếu khách hàng cung cấp bản sao tài liệu chứng nhận cho các bên khác, thì những tài liệu này phải được sao chép một cách nguyên vẹn.
8. Khi viện dẫn chứng nhận hệ thống quản lý của mình bằng phương tiện truyền thông như tài liệu, bản giới thiệu hoặc quảng cáo, khách hàng tuân thủ các yêu cầu của VietCert hoặc theo quy định của chương trình chứng nhận.
9. Khách hàng tuân thủ mọi yêu cầu quy định trong chương trình chứng nhận liên quan đến việc sử dụng dấu phù hợp và về thông tin liên quan đến hệ thống quản lý.
10. Khách hàng giữ hồ sơ mọi khiếu nại về mình liên quan đến sự phù hợp với các yêu cầu chứng nhận và sẵn có những hồ sơ này cho tổ chức chứng nhận khi được yêu cầu, và:
 - Thực hiện hành động thích hợp liên quan đến những khiếu nại này và mọi sự khác biệt được phát hiện trong hệ thống quản lý ảnh hưởng tới sự phù hợp với các yêu cầu chứng nhận;
 - Lập thành văn bản hành động được thực hiện;
11. Khách hàng thông báo không chậm trễ cho VietCert về những thay đổi có thể ảnh hưởng tới khả năng phù hợp của họ với các yêu cầu chứng nhận. Các thay đổi có thể bao gồm:

- Tình trạng pháp lý, thương mại, tổ chức hoặc quyền sở hữu,
- Tổ chức và quản lý (ví dụ nhân sự quản lý, ra quyết định hay kỹ thuật chính),
- Những điều chỉnh đối với phạm vi của hệ thống quản lý;
- Địa chỉ liên lạc và các cơ sở được chứng nhận,
- Những thay đổi lớn đối với hệ thống quản lý chất lượng.

