

	THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
		LBH: 01
		NHL: 01.06.21
		Trang/TST: 1/18

THỦ TỤC

ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN

Người soạn:	Người kiểm tra:	Người phê duyệt:
Nguyễn Trọng Phương	Hoàng Đức Cát	Hoàng Đức Cát

	THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
		LBH: 01
		NHL: 01.06.21
		Trang/TST: 3/18

1. MỤC ĐÍCH

- Quy trình này đưa ra các yêu cầu cho hoạt động đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng nhằm đảm bảo rằng các hoạt động đánh giá được thực hiện trong điều kiện được kiểm soát và nhất quán, tuân thủ theo các yêu cầu của TCVN ISO 19011:2013, ISO/IEC 17021-1:2015 và các yêu cầu khác của Công ty

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này áp dụng với các dịch vụ đánh giá và chứng nhận của Công ty cho hệ thống quản lý chất lượng. Bao gồm toàn bộ các hoạt động từ chuẩn bị đánh giá, đánh giá, báo cáo đánh giá và quyết định cấp chứng nhận.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- ISO/IEC 17021-1:2015,
- TCVN ISO 19011:2013,
- STCL - Sổ tay chất lượng
- Thủ tục xem xét yêu cầu của hợp đồng BKD-TT01
- Quy trình đánh giá chứng nhận sản phẩm CER-TT03
- Quy trình thẩm xét hồ sơ CER-TT04
- Quy trình duy trì, mở rộng, thu hẹp phạm vi, đình chỉ và hủy bỏ chứng nhận CER-TT05

4. TRÁCH NHIỆM

- Trưởng đoàn đánh giá và các thành viên trong đoàn đánh giá chịu trách nhiệm đảm bảo việc tuân thủ và áp dụng một cách đầy đủ các quy định trong quy trình này.

	THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
		LBH: 01
		NHL: 01.06.21
		Trang/TST: 4/18

- Trung tâm chứng nhận có trách nhiệm đảm bảo việc duy trì sự tuân thủ và áp dụng một cách đầy đủ các quy định trong quy trình này với mọi hoạt động có liên quan đến hoạt động đánh giá chứng nhận hệ thống phù hợp với tiêu chuẩn.

- Ban kế toán – nhân sự có trách nhiệm đảm bảo, tạo điều kiện hỗ trợ để các Trưởng đoàn đánh giá và các thành viên trong đoàn có thể tuân thủ và áp dụng đầy đủ các quy định trong quy trình này.

5. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

5.1. Định nghĩa

- Tổ chức được đánh giá: Tổ chức đã đăng ký chứng nhận với tổ chức chứng nhận và đang trong quá trình đánh giá.

- Tổ chức đăng ký chứng nhận: Tổ chức có nhu cầu đăng ký chứng nhận với tổ chức chứng nhận hoặc đã đăng ký chứng nhận nhưng chưa được đánh giá,

- Tổ chức được chứng nhận: Tổ chức đã được đánh giá chứng nhận và cấp giấy chứng nhận.

- Khách hàng: Có thể là một trong ba đối tượng ở trên.

5.2. Từ viết tắt

- Chứng nhận hệ thống: CNHT

- Quản lý chất lượng: QLCL

- Biểu mẫu: BM

- Quy trình: QT

- Quy định: QĐ

- Trung tâm chứng nhận: TTCN

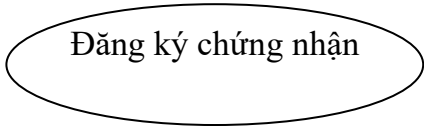
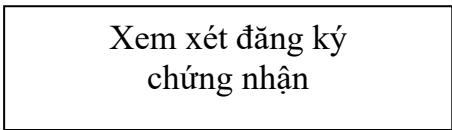
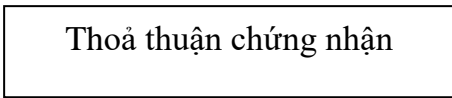
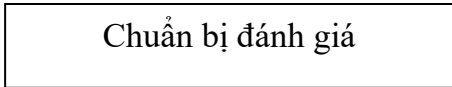
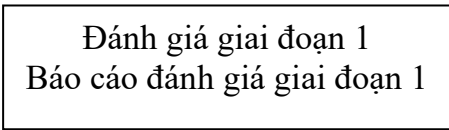
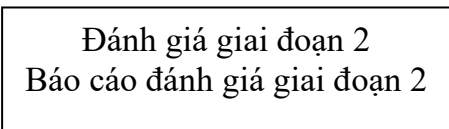
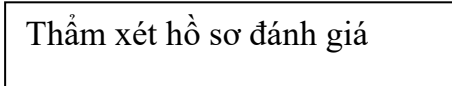
- Ban kinh doanh: BKD

- Chuyên gia đánh giá: CGĐG

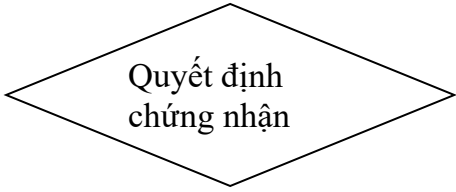
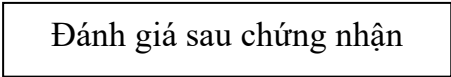
6. NỘI DUNG

THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
	LBH: 01
	NHL: 01.06.21
	Trang/TST: 5/18

6.1. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG

TN	LƯU ĐỒ	GIẢI THÍCH/ BIỂU MẪU
<u>Bước 1:</u> BKD Khách hàng		Khách hàng có nhu cầu được chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng nộp hồ sơ đăng ký chứng nhận với ban kinh doanh theo mẫu BKD-TT01-BM02
<u>Bước 2:</u> TTCN1		Sau khi tiếp nhận hồ sơ đăng ký chứng nhận, việc xem xét hồ sơ đăng ký tham chiếu Bước 7 của thủ tục BKD-TT01
<u>Bước 3:</u> TTCN1 BKD Ban lãnh đạo Khách hàng		Tham chiếu theo thủ tục BKD-TT01
<u>Bước 4:</u> TTCN1 Chuyên gia đánh giá		Bộ phận kỹ thuật chứng nhận lựa chọn thành viên đoàn chuyên gia đánh giá và ngày dự kiến, sau đó trao đổi với khách hàng qua email hoặc điện thoại. Khách hàng đồng ý ngày đánh giá, bộ phận kỹ thuật chứng nhận soạn thảo quyết định thành lập đoàn đánh giá theo CER-TT01-BM01 trình lãnh đạo phê duyệt.
<u>Bước 5:</u> CGĐG Khách hàng		Trưởng đoàn đánh giá hoặc chuyên gia được trưởng đoàn phân công đánh giá hồ sơ tài liệu của tổ chức phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn. Sau đó trưởng đoàn đánh giá chuẩn bị chương trình đánh giá giai đoạn 2 theo CER-TT01-BM01.
<u>Bước 6:</u> CGĐG Khách hàng		Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá tại hiện trường của cơ sở.
<u>Bước 7:</u> Chuyên gia thẩm xét hồ sơ		Chuyên gia thẩm xét hồ sơ đánh giá là người có thẩm quyền thẩm xét hồ sơ và độc lập với đoàn đánh giá để đảm bảo tính khách quan, công bằng.

	THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
		LBH: 01
		NHL: 01.06.21
		Trang/TST: 6/18

<u>Bước 8:</u> TTCN Ban lãnh đạo		Kết quả thẩm xét đánh giá là phù hợp, phòng chứng nhận soạn thảo quyết định trình Ban lãnh đạo phê duyệt cấp chứng nhận.
<u>Bước 9:</u> TTCN Khách hàng		Trong thời gian hiệu lực của giấy chứng nhận, không quá 12 tháng, hoặc trong trường hợp đột xuất, phòng chứng nhận tiến hành cho đánh giá giám sát lại. Nếu tổ chức không đồng ý tiến hành đánh giá giám sát, Công ty sẽ ra quyết định huỷ và thu hồi giấy chứng nhận.

6.2 DIỄN GIẢI LƯU ĐỒ QUY TRÌNH CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG

Bước 1: Đăng ký chứng nhận

- Khách hàng có nhu cầu được chứng nhận hệ thống QLCL nộp hồ sơ đăng ký chứng nhận với Ban kinh doanh theo thủ tục BKD-TT01, mẫu BKD-TT01-BM02

- Hồ sơ đăng ký chứng nhận hệ thống QLCL gồm:

- Bản đăng ký chứng nhận HT QLCL theo mẫu BKD-TT01-BM02.
- Các tài liệu khác (nếu có).

Bước 2: Xem xét đăng ký chứng nhận

- Sau khi tiếp nhận hồ sơ đăng ký chứng nhận, việc xem xét hồ sơ đăng ký tham chiếu Bước 7 của thủ tục BKD-TT01, phiếu xem xét đăng ký theo mẫu BKD-TT01-BM02.

Bước 3: Thỏa thuận chứng nhận

- Trình tự và thủ tục thoả thuận chứng nhận tham chiếu bước 6 thủ tục BKD-TT01

Bước 4: Chuẩn bị đánh giá

- Trung tâm chứng nhận lựa chọn thành viên đoàn chuyên gia đánh giá dự kiến và ngày dự kiến, sau đó trao đổi với Khách hàng qua điện thoại, fax, email hoặc qua đường bưu điện.

THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
	LBH: 01
	NHL: 01.06.21
	Trang/TST: 7/18

- Thành viên đoàn đánh giá là các chuyên gia đánh giá đã được phê duyệt phù hợp với lĩnh vực tham gia đánh giá. Nếu nhân sự Công ty không đáp ứng yêu cầu về lĩnh vực yêu cầu của khách hàng thì có thể thuê khoán chuyên gia đánh giá bên ngoài để phụ trách việc đánh giá thông qua hợp đồng thuê khoán chuyên gia theo quy định của công ty hoặc giấy mời tham gia đoàn đánh giá theo biểu mẫu CER-TT01-BM02.

- Sau khi Khách hàng đồng ý thành phần đoàn chuyên gia dự kiến thì trung tâm chứng nhận soạn thảo quyết định thành lập đoàn chuyên gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá lập chương trình đánh giá theo mẫu CER-TT01-BM01 trình lãnh đạo phê duyệt và gửi khách hàng trước ít nhất 7 ngày so với ngày đánh giá thực tế.

Bước 5: Đánh giá giai đoạn 1: Đánh giá hồ sơ tài liệu

- Các tài liệu và hồ sơ liên quan của Tổ chức được đánh giá, bao gồm cả các báo cáo đánh giá trước đó sẽ được xem xét để xác định sự sẵn sàng cho hoạt động đánh giá. Việc xem xét này được thực hiện bởi Trưởng đoàn đánh giá hoặc chuyên gia được trưởng đoàn phân công nhằm xác định sự phù hợp của hệ thống tài liệu của Tổ chức được đánh giá đối với yêu cầu của tiêu chuẩn. Việc xem xét này có lưu ý tới quy mô và mức độ phức tạp của hoạt động của Tổ chức được đánh giá và mục đích của cuộc đánh giá. Các thông tin này sẽ được hỗ trợ bằng các quan sát thực tế địa điểm đánh giá.

- Các phát hiện trong cuộc đánh giá giai đoạn 1 được tóm tắt với Tổ chức được đánh giá trong cuộc họp kết thúc (nếu đánh giá tại địa điểm của Tổ chức được đánh giá) và thông báo đến Khách hàng thông qua Báo cáo đánh giá giai đoạn 1 theo biểu mẫu CER-TT01-BM03. Báo cáo này cũng chỉ ra những phần còn thiếu hoặc chưa phù hợp trong hệ thống tài liệu của Tổ chức được đánh giá. Các phát hiện này được đưa ra dưới dạng các điểm phát hiện và phân loại theo mức độ nghiêm trọng và không nghiêm trọng (*các phát hiện được cho là nghiêm trọng nếu có thể trở thành điểm không phù hợp nặng trong đánh giá giai đoạn 2, các phát hiện khác được cho là không nghiêm trọng*).

- Nội dung của Báo cáo đánh giá giai đoạn 1 phải bao gồm tối thiểu các thông tin sau:

- Các nhận xét về mức độ phù hợp của hệ thống tài liệu với các yêu cầu của tiêu chuẩn,

	THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
		LBH: 01
		NHL: 01.06.21
		Trang/TST: 8/18

- Khẳng định rằng hệ thống quản lý chất lượng đã được thiết lập và thực hiện để đạt được các mục tiêu chất lượng của Tổ chức được đánh giá,

- Nhận xét về khả năng của hệ thống quản lý chất lượng trong việc đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu pháp luật và các yêu cầu hợp đồng khác,

- Khẳng định hoặc thay đổi các bố trí về đánh giá cho giai đoạn 2.

- Khi đánh giá nhiều địa điểm, các địa điểm được đánh giá đều được ghi nhận trong báo cáo. Trong trường hợp phát hiện hệ thống tài liệu của Khách hàng là chưa đầy đủ để thỏa mãn được mục đích và phạm vi đánh giá, đoàn đánh giá phải thông báo điều này cho Tổ chức được đánh giá. Tùy theo sự thỏa thuận với Tổ chức được đánh giá, các hoạt động đánh giá sẽ không được tiếp tục cho đến khi các vấn đề được giải quyết thỏa đáng theo đánh giá của Trưởng đoàn đánh giá.

- Một mục đích quan trọng của việc đánh giá giai đoạn 1 là việc chuẩn bị ma trận hoạch định đánh giá sử dụng cho mục đích hỗ trợ việc lập kế hoạch cho các cuộc đánh giá trong suốt chu kỳ chứng nhận.

- Ma trận hoạch định đánh giá sẽ chỉ ra các phòng ban, bộ phận chức năng, quá trình chủ yếu của tổ chức được đánh giá và các yếu tố liên quan của hệ thống.

- Trong trường hợp việc đánh giá giai đoạn 1 cho thấy cần thiết phải thay đổi thành phần đoàn đánh giá hoặc các hoạch định cho cuộc đánh giá tiếp theo, trưởng đoàn đánh giá sẽ kết hợp với trung tâm chứng nhận 1 và tổ chức được đánh giá để thực hiện các thay đổi đó.

- Trưởng đoàn đánh giá hoặc chuyên gia đánh giá được phân công sẽ chuẩn bị chương trình đánh giá theo CER-TT01-BM01 cho đánh giá giai đoạn 2 dựa trên các thông tin có được từ đánh giá giai đoạn 1. Chương trình đánh giá này cung cấp các thông tin cần thiết cho đoàn đánh giá và bên được đánh giá cũng như hỗ trợ việc điều phối và xếp lịch cho các hoạt động đánh giá.

	THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
		LBH: 01
		NHL: 01.06.21
		Trang/TST: 9/18

Bước 6: Đánh giá giai đoạn 2: đánh giá tại cơ sở

A. Họp khai mạc.

- Trưởng đoàn đánh giá chủ trì cuộc họp khai mạc về các nội dung sẽ thực hiện việc đánh giá đáp ứng tiêu chuẩn.
- Danh sách họp khai mạc, kết thúc theo CER-TT03-BM02 sẽ được điền và lấy xác nhận *(đánh dấu hoặc ký xác nhận của những người tham dự)*.
- Trong cuộc họp khai mạc, lãnh đạo của tổ chức được đánh giá được đề nghị giới thiệu tóm tắt về tổ chức của mình (sản phẩm, thị trường chính, lịch sử và cơ cấu của hệ thống chất lượng...) để các thành viên trong đoàn đánh giá có cái nhìn chung về hệ thống được đánh giá.

B. Tiến hành đánh giá

- Trưởng đoàn đánh giá đề nghị tổ chức được đánh giá bố trí đi kiểm tra toàn bộ nhà xưởng và nơi làm việc cơ sở sẽ được đánh giá trước khi hoạt động đánh giá chi tiết được tiến hành. Với một địa điểm có quy mô lớn, trước khi đi kiểm tra nhà xưởng hoặc nơi làm việc thì lãnh đạo công ty giới thiệu về sơ đồ nhà xưởng trên bản vẽ và 1 số quy trình sản xuất, sau đó bên công ty cử người hướng dẫn chuyên gia đi thực tế kiểm tra toàn bộ nhà xưởng, nơi làm việc.
- Cuộc đánh giá được thực hiện theo chương trình đánh giá CER-TT01-BM01 và các chuyên gia đánh giá được đi cùng với đại diện của tổ chức được đánh giá. Các chuyên gia đánh giá phải phỏng vấn các nhân sự của tổ chức được đánh giá chịu trách nhiệm với các quy trình được đánh giá để xác nhận mức độ am hiểu và tuân thủ các thủ tục.
- Ghi chép đánh giá theo biểu mẫu CER-TT03-BM03 và/ hoặc bảng câu hỏi của từng lĩnh vực cụ thể được sử dụng trong quá trình tiến hành đánh giá.
- Tiến hành đánh giá: theo chương trình đã đề ra. Các phát hiện trong đánh giá được phân loại thành 03 loại như sau:

+ **Điểm không phù hợp nặng:** Là những thiếu sót không đáp ứng được yêu cầu của tiêu chuẩn đã đăng ký, vi phạm nghiêm trọng liên quan đến yêu cầu của pháp luật hoặc những

	THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
		LBH: 01
		NHL: 01.06.21
		Trang/TST: 10/18

lỗi có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý, công nghệ và điều kiện sản xuất. Khi phát hiện điểm không phù hợp nặng tổ chức đăng ký phải khắc phục xong mới được kiến nghị chứng nhận hoặc phải đánh giá lại các điều kiện và công nghệ sản xuất.

+ **Điểm không phù hợp nhẹ:** Là những khiếm khuyết nhỏ không ảnh hưởng nhiều đến hoạt động chung của hệ thống. Trong trường hợp này tổ chức đăng ký chứng nhận có thể được kiến nghị chứng nhận nếu khắc phục xong các điểm không phù hợp đã nêu.

+ **Điểm lưu ý cải tiến:** Là những ý kiến đóng góp và nhận xét của đoàn đánh giá cho hoạt động của tổ chức đăng ký chứng nhận để cải tiến hoạt động quản lý chất lượng của cơ sở.

- Các bằng chứng khách quan phải được kiểm tra để khẳng định mức độ phù hợp với các thủ tục của Tổ chức được đánh giá và yêu cầu của tiêu chuẩn.

- Các nhận xét, phát hiện đánh giá về sự không phù hợp và các điểm lưu ý phải được lập thành văn bản trong báo cáo đánh giá giai đoạn 2 theo biểu mẫu CER-TT01-BM04.

- Trong trường hợp thời gian đánh giá thực tế khác so với thời gian dự kiến ban đầu, báo cáo đánh giá phải chỉ ra và lý giải sự khác biệt này. Khi thời gian đánh giá ngắn hơn so với dự kiến, phải lý giải để khẳng định rằng thời gian điều chỉnh vẫn đủ để đảm bảo quá trình đánh giá đầy đủ và hiệu quả.

C. Hủy bỏ cuộc đánh giá

- Trong quá trình đánh giá, trưởng đoàn đánh giá có thể quyết định hủy bỏ cuộc đánh giá do mức độ cao của sự không phù hợp hoặc sự không hợp tác của tổ chức được đánh giá trong quá trình đánh giá.

- Trước khi thông báo quyết định này cho tổ chức được đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá phải thông báo và đạt được sự chấp thuận từ lãnh đạo tổ chức chứng nhận. Trong trường hợp này Trưởng đoàn đánh giá - trong phạm vi quyền hạn của mình, có thể thảo luận với tổ chức được đánh giá về việc đánh giá lại. Để đưa ra quyết định này, trưởng đoàn đánh giá và các thành viên phải xem xét đến số lượng và mức độ của sự không phù hợp. Nếu tổ chức được đánh giá

	THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
		LBH: 01
		NHL: 01.06.21
		Trang/TST: 11/18

vẫn yêu cầu tiếp tục cuộc đánh giá, mặc dù về chính thức nó đã được hủy bỏ, thì yêu cầu này có thể được chấp nhận với điều kiện kết quả sẽ không được coi là chính thức

D. Hợp kết thúc

- Trưởng đoàn đánh giá chủ trì cuộc họp kết thúc. Bản các nội dung họp khai mạc có thể được sử dụng để hỗ trợ Trưởng đoàn đánh giá trong cuộc họp kết thúc.
- Mọi yêu cầu hành động khắc phục phải được xác nhận bởi đại diện lãnh đạo của khách hàng để xác nhận nội dung và cam kết với việc thực hiện các hành động cần thiết.
- Các tài liệu và sổ tay của tổ chức được đánh giá được trả lại tại thời điểm này.

E. Các báo cáo đánh giá

- Sau khi kết thúc cuộc đánh giá, trưởng đoàn đánh giá hoặc chuyên gia trong đoàn được phân công sẽ chuẩn bị một báo cáo đánh giá theo biểu mẫu CER-TT01-BM04.
- Báo cáo được hoàn thành phải mô tả một cách trung thực các phát hiện và quá trình đánh giá.
- Bên cạnh việc chuẩn bị các báo cáo yêu cầu hành động khắc phục, trưởng đoàn đánh giá cần xác định các nhận xét về điểm mạnh và yếu hoặc cơ hội cải tiến cho khách hàng trong phần tương ứng của báo cáo.
- Báo cáo đánh giá phải xác định rõ ràng tiêu chuẩn và các quá trình, hoạt động và bộ phận chức năng được đánh giá.
- Khi đánh giá nhiều địa điểm, tất cả các địa điểm được đánh giá phải được chỉ ra trong báo cáo đánh giá.
- Phần kết luận của báo cáo phải bao gồm những nhận xét rõ ràng về việc có hoặc không kiến nghị chứng nhận/ tiếp tục chứng nhận. Một nhận xét tổng hợp các phát hiện chung của cuộc đánh giá và một tuyên bố về năng lực của khách hàng trong việc đáp ứng các yêu cầu trong phạm vi đánh giá cũng có thể được chỉ ra trong báo cáo. Báo cáo đánh giá cũng nên bao gồm các nhận xét về mức độ hoàn thiện và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

	THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
		LBH: 01
		NHL: 01.06.21
		Trang/TST: 12/18

- Bộ báo cáo đánh giá phải bao gồm tối thiểu các hồ sơ sau:

- Báo cáo đánh giá CER-TT01-BM04
- Các Ghi chép đánh giá theo biểu mẫu CER-TT03-**BM03**
- Danh sách những người tham dự cuộc đánh giá CER-TT03-**BM02**

Bước 7: Thăm xét hồ sơ đánh giá

-Để đảm bảo tính khách quan, công bằng, tổ chức chứng nhận thực hiện thăm xét toàn bộ hồ sơ quá trình đánh giá trước khi ra quyết định cấp giấy chứng nhận.

- Trình tự thăm xét hồ sơ chứng nhận được thực hiện theo qui trình **CER-TT04**. Báo cáo thăm xét hồ sơ chứng nhận theo biểu mẫu **CER-TT04-BM01**.

Bước 8: Quyết định chứng nhận

- Khi hoàn tất việc thăm xét hồ sơ chứng nhận tiến hành xem xét thông tin chứng chỉ. Trình tự việc xem xét thông tin chứng chỉ được thực hiện theo quy trình **CER-TT04**, xem xét thông tin chứng chỉ theo biểu mẫu CER-TT04-BM03.

- Sau đó trung tâm chứng nhận dự thảo quyết định cấp Giấy chứng nhận theo biểu mẫu **CER-TT04-BM08** trình lãnh đạo phê duyệt; cấp chứng chỉ theo các mẫu chứng nhận phù hợp với từng lĩnh vực cụ thể.

- Điều kiện sử dụng Giấy chứng nhận và Dấu hợp chuẩn được quy định tại sổ tay chất lượng và CER-TT06.

- Thời hạn hiệu lực của giấy chứng nhận **không quá 03 năm** kể từ ngày cấp.

Bước 9: Đánh giá sau chứng nhận

A. Đánh giá giám sát

- Trong thời gian hiệu lực của giấy chứng nhận, định kỳ ít nhất một năm một lần (hoặc đột xuất khi thấy cần thiết) Công ty sẽ cử đoàn chuyên gia đánh giá đến Tổ chức được chứng

	THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
		LBH: 01
		NHL: 01.06.21
		Trang/TST: 13/18

nhận để tiến hành giám sát việc duy trì và thực hiện các yêu cầu đối với Hệ thống quản lý được chứng nhận. Lịch đánh giá giám sát được thực hiện theo thông báo của Công ty. Thực hiện lập kế hoạch đánh giá giám sát dựa vào việc theo dõi chứng nhận của khách hàng theo biểu mẫu BKD-TT01-**BM04**

- Thông báo đánh giá giám sát theo biểu mẫu CER-TT05-BM01, quyết định thành lập đoàn đánh giá và chương trình đánh giá giám sát theo biểu mẫu CER-TT01-BM01 tới khách hàng trước khi đánh giá giám sát ít nhất 7 ngày.

- Cuộc đánh giá giám sát được xếp lịch trên cơ sở thống nhất với tổ chức được đánh giá vào thời điểm thích hợp. Tuy nhiên, thời điểm này không được sai lệch quá 02 tháng so với thời gian ban đầu (mốc thời gian trùng với ngày và tháng của lần chứng nhận đầu tiên). Trong trường hợp sai lệch lớn hơn 02 tháng, Tổ chức được đánh giá phải có đề nghị chính thức bằng văn bản với các lý giải thích đáng và được Giám đốc Trung tâm chứng nhận xem xét và đồng ý.

- Chương trình đánh giá cho mọi cuộc đánh giá giám sát phải bao gồm các yếu tố sau:

- Mục tiêu chất lượng,
- Đánh giá nội bộ (ít nhất là hằng năm),
- Cải tiến liên tục,
- Hành động khắc phục và phòng ngừa,
- Khiếu nại của khách hàng
- Xem xét của lãnh đạo (ít nhất hằng năm),
- Các thay đổi với hệ thống quản lý chất lượng,
- Tuyên bố về chứng nhận và sử dụng dấu hiệu chứng nhận.

- Phạm vi của một cuộc đánh giá giám sát có thể bao gồm từ 40% đến 100% của hệ thống quản lý chất lượng được đánh giá.

- Việc lập quyết định thành lập đoàn đánh giá và chương trình đánh giá giám sát theo biểu mẫu CER-TT01-BM01 cho các lần giám sát phải đảm bảo mọi yếu tố của tiêu chuẩn được đánh giá tối thiểu một lần trong chu kỳ chứng nhận.

	THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
		LBH: 01
		NHL: 01.06.21
		Trang/TST: 14/18

A.1. Chuẩn bị đánh giá giám sát

- Trình tự và thủ tục đánh giá như bước 4 của quy trình này.

A.2. Tiến hành đánh giá giám sát

- Trình tự và thủ tục đánh giá tham chiếu bước 6 của quy trình này.

- Trong đánh giá giám sát, mọi điểm lưu ý trong lần đánh giá trước được kiểm tra xem có hành động nào được tiến hành. Các tài liệu được xem xét phải bao gồm cả các tài liệu về quảng cáo, quảng bá hiện hành để xác định tính tuân thủ về tuyên bố về chứng nhận và sử dụng dấu hiệu chứng nhận. Mọi sự vi phạm chứng nhận và sử dụng dấu hiệu chứng nhận đều được ghi nhận như là một điểm không phù hợp.

A.3. Các báo cáo đánh giá giám sát

- Khi kết thúc cuộc đánh giá giám sát, báo cáo đánh giá giám sát sử dụng mẫu Báo cáo đánh giá CER-TT01-BM04 sẽ được hoàn thành 2 bản. Báo cáo sẽ để lại cho Tổ chức được đánh giá 1 bản và tổ chức chứng nhận giữ 1 bản.

- Khi có các thay đổi đối với các chi tiết về Tổ chức được đánh giá như tên gọi, số điện thoại...các thay đổi này sẽ được ghi nhận đầy đủ trong phần tương ứng của báo cáo để khi về tới tổ chức chứng nhận, bộ phận kỹ thuật chứng nhận có thể cập nhật các thông tin một cách kịp thời.

- Báo cáo đánh giá phải chỉ ra tiêu chuẩn và các bộ phận được đánh giá cũng như mức độ hoàn thiện của hệ thống quản lý chất lượng. Báo cáo cũng nên chỉ ra mức độ tin cậy của hoạt động đánh giá nội bộ như là thước đo của sự phù hợp và công cụ cải tiến.

- Nếu đánh giá giám sát, thực hiện thẩm xét hồ sơ đánh giá giám sát (theo CER-TT04) đạt yêu cầu thì Bộ phận kỹ thuật chứng nhận dự thảo công văn cấp duy trì Giấy chứng nhận theo biểu mẫu CER-TT05-BM02

	THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
		LBH: 01
		NHL: 01.06.21
		Trang/TST: 15/18

B. Cảnh cáo, đình chỉ, huỷ bỏ hiệu lực giấy chứng nhận theo CER-TT05

- Tham khảo bước 3 mục 6.2.1 – Quy trình CER-TT05

C. Mở rộng, thu hẹp phạm vi chứng nhận

- Tham khảo mục 6.2.2 – Quy trình CER-TT05

D. Chứng nhận lại:

Chứng nhận lại được tiến hành theo toàn bộ quy trình này trong các trường hợp sau đây:

- Hết hạn hiệu lực của giấy chứng nhận
- Tiêu chuẩn để chứng nhận có thay đổi hoặc thay thế.
- Có những thay đổi lớn trong hệ thống tài liệu của Tổ chức được chứng nhận
- Sau 3 năm thực hiện đánh giá chứng nhận lại, 3 tháng trước khi hết hạn hiệu lực của Giấy chứng nhận, Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng biết để làm thủ tục đánh giá chứng nhận lại. Quy trình đánh giá chứng nhận lại theo trình tự giống với chứng nhận lần đầu của quy trình này.

E. Các quy định sau khi cấp chứng nhận

E.1. Trách nhiệm của Khách hàng đăng ký chứng nhận

Theo qui định về điều kiện chứng nhận

E.2. Quyền của Khách hàng đăng ký chứng hệ thống quản lý

Theo qui định về điều kiện chứng nhận

E.3. Bảo mật

- Tổ chức chứng nhận có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin kinh tế, kỹ thuật,... có liên quan đến khách hàng đăng ký chứng nhận. Các nhân viên tham gia vào quá trình đánh giá và lưu trữ hồ sơ của tổ chức chứng nhận đều phải ký vào cam kết bảo mật thông tin khi thực hiện nhiệm vụ **CER-HD06-BM02**

E.4. Khiếu nại

- Khách hàng muốn khiếu nại về công tác đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý có thể gửi đơn khiếu nại cho tổ chức chứng nhận. Trong thời hạn 04 tuần kể từ khi nhận được đơn khiếu nại, Công ty sẽ xem xét xử lý và thông báo bằng văn bản đến Khách hàng. Nếu Khách hàng vẫn chưa nhất trí thì có thể gửi đơn khiếu nại đến Hội đồng chứng nhận.

	THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN	SH: CER-TT01
		LBH: 01
		NHL: 01.06.21
		Trang/TST: 16/18

7. DANH MỤC HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Đăng ký chứng nhận sản phẩm và xem xét đăng ký chứng nhận	BKD-TT01-BM02	TTCN1	3 năm
2	Quyết định thành lập đoàn đánh giá và Chương trình đánh giá	CER-TT01-BM01	TTCN1	3 năm
3	Giấy mời tham gia đoàn đánh giá (nếu có)	CER-TT01-BM02	TTCN1	3 năm
4	Danh sách những người tham dự cuộc đánh giá	CER-TT03-BM02	TTCN1	3 năm
5	Phiếu ghi chép đánh giá/ bảng câu hỏi	CER-TT03-BM03	TTCN1	3 năm
6	Báo cáo đánh giá giai đoạn 1	CER-T01-BM03	TTCN1	3 năm
7	Báo cáo đánh giá giai đoạn 2	CER-TT01-BM04	TTCN1	3 năm
8	Báo cáo thẩm xét hồ sơ	CER-TT04-BM02	TTCN1	3 năm
9	Xem xét thông tin Chứng chỉ	CER-TT04-BM03	TTCN1	3 năm
10	Quyết định chứng nhận	CER-TT04-BM08	TTCN1	3 năm
11	Chứng chỉ	Tùy theo từng lĩnh vực	TTCN1	3 năm
12	Thông báo đánh giá giám sát	CER-TT05-BM01	TTCN1	3 năm
13	Công văn duy trì Giấy chứng nhận	CER-TT05-BM02	TTCN1	3 năm

