

1. Phạm vi áp dụng:

Tài liệu này quy định một số nguyên tắc cơ bản phù hợp với yêu cầu của ISO/IEC 17065:2012 mà Công ty Cổ phần Chứng nhận và giám định VIC áp dụng trong quá trình đánh giá, chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn và các quy chuẩn kỹ thuật thuộc các lĩnh vực: thức ăn chăn nuôi, thức ăn thủy sản, sản phẩm xử lý môi trường nuôi trồng thủy sản, thực phẩm, điện, điện tử, cơ khí, hóa chất, vật liệu xây dựng, hàng tiêu dùng, đồ đặc gia dụng, sản phẩm dầu khí...

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

2. Thuật ngữ, định nghĩa:

2.1 Khách hàng: Tổ chức đề nghị VIC chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn;

2.2 Chứng nhận: Sự đánh giá xác nhận của VIC đối với Sản phẩm của khách hàng phù hợp với tiêu chuẩn tương ứng;

2.3 Tiêu chuẩn về Sản phẩm: Các Sản phẩm dựa trên các tiêu chuẩn quốc tế, các tiêu chuẩn quốc gia hoặc tiêu chuẩn hiệp hội được thừa nhận;

2.4 Quy chuẩn kỹ thuật: 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 đảm bảo 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 người tiêu dùng và các yêu cầu thiết yếu khác;

2.5 Đoàn đánh giá: Một hay nhiều chuyên gia đánh giá tiến hành cuộc đánh giá được sự hỗ trợ, nếu cần thiết, của các chuyên gia kỹ thuật;

2.6 Chuyên gia đánh giá (CGĐG): Người có năng lực để tiến hành một cuộc đánh giá;

2.7 Chuyên gia kỹ thuật (CGKT): Người cung cấp các kiến thức hay kinh nghiệm chuyên môn cụ thể cho đoàn đánh giá.

3. Chuẩn mực chứng nhận:

3.1. VIC đánh giá chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn dựa trên các tiêu chuẩn ngành, tiêu chuẩn quốc gia (TCVN), tiêu chuẩn quốc tế (ISO/IEC) hoặc tiêu chuẩn nước ngoài tùy thuộc yêu cầu của khách hàng đăng ký chứng nhận;

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

3.3. Đối với chứng nhận hợp quy (chỉ được thực hiện khi VIC được chỉ định của các bộ chuyên ngành) là hoạt động đánh giá chứng nhận dựa trên các QCVN, quy định của pháp luật đối với sản phẩm hàng hoá cụ thể;

3.4. Hoạt động chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn của VIC 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 số 28/2012/TT - BKHCN ngày 12 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ*).

4. Nguyên tắc hoạt động của VIC:

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

5. Trách nhiệm của khách hàng:

5.1 Tạo điều kiện để Chuyên gia đánh giá của VIC 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 VIC để hoàn thiện quá trình đánh giá;

5.2 Cử người đại diện chịu trách nhiệm liên lạc với VIC. 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;

5.3 Sử dụng dấu, giấy chứng nhận của VIC theo đúng quy định tại VIC-QD-03.

5.4. Nếu khách hàng sử dụng bản sao tài liệu chứng nhận cho các bên khác, thì những tài liệu này phải được sao chép nguyên vẹn, hoặc phải được sự đồng ý bằng văn bản của VIC;

5.5. Khách hàng phải lưu giữ mọi khiếu nại liên quan đến sự phù hợp với các yêu cầu chứng nhận và sẵn có hồ sơ này cung cấp cho VIC khi có yêu cầu và thực hiện hành động thích hợp liên quan đến khiếu nại và sự khác biệt được phát hiện trong sản phẩm ảnh hưởng tới sự phù hợp với các yêu cầu chứng nhận;

5.6. Khách hàng phải thông báo không chậm trễ cho VIC về những thay đổi có thể ảnh hưởng tới khả năng phù hợp với các yêu cầu chứng nhận (như tình trạng pháp lý, điều chỉnh phương pháp sản xuất, địa chỉ liên hệ, những thay đổi lớn với hệ thống quản lý chất lượng...)

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

5.8. Thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong hợp đồng đã ký với VIC.

6. VIC Cam kết:

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

6.2 Xây dựng và thông báo trên website <http://www.VIC.com.vn> danh mục các sản phẩm của tổ chức được VIC chứng nhận;

6.3 Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng ngoài những thông tin đã công bố;

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

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

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

6.7 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 HĐCN, các thành viên trong HĐCN 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.

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.

Tạo điều kiện thuận lợi để khách hàng của VIC 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 VIC bởi thành phần đoàn đánh giá.

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

7. Hiệu lực của chứng nhận

Chứng nhận được cấp khi các sản phẩm của khách hàng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn mà khách hàng đăng ký chứng nhận.

Hiệu lực cho tất cả các chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn là 3 năm kể từ ngày cấp đối với việc chứng nhận theo phương thức 5 hoặc theo lô hàng với việc chứng nhận theo phương thức 7. Đối với việc chứng nhận theo phương thức 5: trong thời gian chứng nhận có hiệu lực, VIC tiến hành đánh giá giám sát sản phẩm đã được chứng nhận để đảm bảo chất lượng sản phẩm luôn được duy trì, phù hợp với tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật tương ứng. Chu kỳ đánh giá giám sát không ngắn hơn 6 tháng và không dài quá 12 tháng.

8 Đánh giá chứng nhận

8.1 Đăng ký chứng nhận

Khách hàng cần điền đầy đủ các thông tin theo mẫu “đăng ký chứng nhận” (BM-QT-06-05) và gửi kèm các tài liệu bao gồm nhưng không giới hạn:

- Giấy đăng ký kinh doanh/chứng nhận đầu tư
- Các tài liệu kỹ thuật của sản phẩm;
- Kế hoạch kiểm soát chất lượng hoặc chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng;
- Thông tin về sản phẩm (Danh mục, TCCS,...)

Căn cứ trên các thông tin khách hàng gửi đến VIC sẽ tiến hành các bước tiếp theo của hoạt động chứng nhận sản phẩm khi khách hàng và năng lực của VIC đáp ứng yêu cầu, hoặc có thể mở rộng phạm vi chứng nhận theo quy trình thiết kế phát triển dịch vụ mới nếu khách hàng chấp nhận, hoặc từ chối hợp đồng.

8.2 Thành lập đoàn đánh giá.

Khi khách hàng đã sẵn sàng cho việc đánh giá chứng nhận, VIC thành lập đoàn đánh giá gồm trưởng đoàn và thành viên khác khi cần thiết;

Chuyên gia đánh giá được lựa chọn trên cơ sở có đủ năng lực phù hợp với lĩnh vực được đánh giá và đảm bảo tính khách quan của việc đánh giá. Trường hợp VIC không chỉ định được CGĐG có đủ chuyên môn phù hợp với lĩnh vực được đánh giá thì VIC sẽ mời CGKT phù hợp tham gia đoàn đánh giá;

VIC thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thành phần đoàn đánh giá. Nếu khách hàng nhận thấy đoàn đánh giá không đảm bảo tính khách quan thì khách hàng có thể đề nghị và VIC sẽ xem xét thay đổi thành phần đoàn đánh giá cho phù hợp, nếu khách hàng đồng ý về thành phần đoàn, về thời gian và kế hoạch chi tiết thì cần xác nhận lại với VIC thông qua “xác nhận kế hoạch đánh giá”.

Trong một số đối tượng chứng nhận sản phẩm (phân bón, thức ăn chăn nuôi) thành viên đoàn đánh giá phải bao gồm cả người lấy mẫu có chứng chỉ lấy mẫu hoặc công nhận.

8.3 Đánh giá

Mục đích đánh giá chứng nhận là nhằm đánh giá sự phù hợp của Sản phẩm đối với các yêu cầu của tiêu chuẩn tương ứng, việc thực hiện và khả năng đảm bảo, duy trì chất lượng của Sản phẩm;

Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá tại chỗ các nội dung sau;

- Đánh giá điều kiện sản xuất;
- Đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng;
- Lấy mẫu;

Khi đoàn đánh giá phát hiện có bằng chứng khách quan chứng minh hệ thống quản lý chất lượng hoặc kế hoạch đảm bảo chất lượng của khách hàng có những điểm không đáp ứng được khả năng duy trì chất lượng sản phẩm như đã công bố, trưởng 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. Báo cáo về những điểm không phù hợp và nhận xét (BM-QT-07-07) phải được gửi cho khách hàng ngay sau khi cuộc đánh giá kết thúc.

Tùy theo mức độ không đáp ứng mà đoàn đánh giá phân thành Major NC (NC nặng), Minor NC (NC nhẹ) hoặc Ob (kiến nghị cải tiến). Khách hàng phải thực hiện hành động khắc phục với các điểm không phù hợp và gửi các bằng chứng về hành động khắc phục này cho VIC trong thời hạn không 60 ngày. Khách hàng phải hoàn chỉnh và gửi lại Báo cáo hành động khắc phục (BM-QT-07-07) cùng với các bằng chứng cho VIC trong thời hạn 60 ngày. Nếu khách hàng không thực hiện các hành động trong thời hạn trên thì VIC có thể gia hạn thời hạn trên thêm 30 ngày. Sau thời hạn gia hạn mà HĐKP vẫn chưa được chấp nhận thì kết quả đánh giá chứng nhận bị hủy bỏ; khách hàng phải chịu toàn bộ chi phí cho VIC tiến hành đánh giá lại vào đợt sau.

Người lấy mẫu tiến hành lấy mẫu điển hình với các sản phẩm được sản xuất trong nước đối với chứng nhận hợp quy theo phương thức 5 và lấy mẫu theo lô hàng đối với việc chứng nhận theo phương thức 7 (nếu khách hàng yêu cầu lấy mẫu). Mẫu được người lấy mẫu chuyển về phòng CD.

Phòng chứng nhận VIC xem xét báo cáo kết quả đánh giá của đoàn đánh giá, kết quả thử nghiệm và các hành động khắc phục của Khách hàng. Nếu kết quả thử nghiệm và hành động khắc phục là thỏa đáng, thì các điểm không phù hợp được đóng lại, nếu không VIC sẽ yêu cầu khách hàng có các hành động khắc phục tiếp theo hoặc có thể yêu cầu đánh giá bổ sung. Trong vòng 05 ngày sau khi nhận được hành động khắc phục, trưởng đoàn đánh giá phải có phản hồi cho khách hàng.

Trường hợp kết quả thử nghiệm lần 1 không đạt yêu cầu, phòng CD mở phiếu không phù hợp (Phiếu CAR) và ra thông báo cho khách hàng tìm nguyên nhân và khắc phục sự không phù hợp của mẫu thử nghiệm trước khi VIC cử người tiến hành lấy mẫu lần 2. Hoạt động lấy mẫu lần 2 thực hiện tuân thủ theo đúng tiêu chuẩn, đồng thời tiến hành thử nghiệm lại toàn bộ các chỉ tiêu theo quy định (bao gồm cả chỉ tiêu đã đạt và không đạt).

8.4 Quyết định chứng nhận

Nhân viên phòng CD có trách nhiệm chuyển toàn bộ hồ sơ đánh giá bao gồm cả phiếu kết quả từ phòng thí nghiệm cho ban thẩm xét hồ sơ tiến hành thẩm. Đồng thời, phòng CD dự thảo giấy chứng nhận và quyết định chứng nhận. Căn cứ kết quả thẩm tra của Ban thẩm xét hồ sơ cùng với thông tin dự thảo chứng nhận, phòng CD khép hồ sơ, trình Tổng giám đốc ra quyết định chứng nhận (đối với đánh giá chứng nhận) hoặc ra quyết định duy trì hoặc đình chỉ, huỷ bỏ chứng nhận (đối với đánh giá giám sát).

VIC gửi hồ sơ giấy chứng nhận cho khách hàng. Hồ sơ chứng nhận bao gồm nhưng không giới hạn: 02 chứng chỉ bản gốc; 01 quyết định cấp chứng chỉ; Nếu khách hàng yêu cầu VIC sẽ tổ chức trao giấy chứng nhận cho khách hàng

9. Sử dụng logo chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn

Khách hàng đã được VIC chứng nhận có quyền sử dụng logo và dấu hiệu chứng nhận của VIC kèm theo giấy chứng nhận và quyết định chứng nhận theo đúng quy định tại Thông tư 28/2012/TT-BKHCN và VIC-QD-03. Trong trường hợp

Hệ thống chứng nhận sản phẩm:

- Dấu hợp quy được quy định như sau:



VIC xxxx.yy

- Dấu hợp chuẩn sản phẩm:

VIC/SP/xxxx.yy



TIÊU CHUẨN CN

Lưu ý: xxxx là mã khách hàng do VIC cung cấp; yy là năm chứng nhận

10. Duy trì việc chứng nhận

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 giấy chứng nhận;

Trong thời gian hiệu lực của giấy chứng nhận, VIC tiến hành đánh giá giám sát với tần suất không quá 12 tháng /lần 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 điển hình để đánh giá xác suất chất lượng sản phẩm. Giấy chứng nhận sẽ hết hiệu lực khi khách hàng không tiến hành hoạt động giám sát hàng năm.

Trong thời gian hiệu lực của chứng nhận nếu khách hàng 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, 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 VIC để VIC tiến hành đánh giá mở rộng/thu hẹp phạm vi chứng nhận.

Tùy mức độ thay đổi, VIC 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.

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

11. Đình chỉ/ thu hồi giấy chứng nhận

Đình chỉ sử dụng chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn là việc VIC ra quyết định đình chỉ có thời hạn việc sử dụng chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn của Khách hàng được chứng nhận. Thu hồi chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn là việc VIC ra quyết định thu hồi chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn đã cấp cho khách hàng và chấm dứt hiệu lực của chứng nhận.

Tùy mức độ, VIC 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, quy chuẩn hoặc logo của VIC 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 VIC;
- 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;
- Khách hàng được chứng nhận tự nguyện yêu cầu đình chỉ.

Việc đình chỉ được thực hiện trong thời gian 3 tháng cho đến khi VIC nhận được các hành động khắc phục phù hợp. Nếu trong thời gian 3 tháng, khách hàng không có các hành động khắc phục phù hợp thì giấy chứng nhận sẽ bị đình chỉ thêm 3 tháng tiếp theo. Nếu sau 6 tháng, KH vẫn không có hành động khắc phục phù hợp thì giấy chứng nhận sẽ bị thu hồi vĩnh viễn.

Khi có yêu cầu khách hàng liên quan đến việc chấm dứt chứng nhận, thu hẹp phạm vi. VIC sẽ tiến hành xem xét và thực hiện việc thu hồi chứng nhận (đối với yêu cầu chấm dứt chứng nhận); Xem xét các thủ tục và ra quyết định điều chỉnh thu hẹp phạm vi đối với yêu cầu thu hẹp phạm vi chứng nhận. Phạm vi chứng nhận bị thu hẹp được truyền đạt rõ ràng đến khách hàng; quy định rõ ràng trong tài liệu chứng nhận và thông tin công khai.

Việc đình chỉ, thu hồi chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn và các thông tin liên quan sẽ được VIC thông báo lên website: <http://www.VIC.com.vn>;

12. Bồi thường trách nhiệm và khiếu nại

Nếu trong quá trình đánh giá chứng nhận, khách hàng được chứng nhận đưa ra bằng chứng về việc VIC gây ra thiệt hại cho khách hàng và đề nghị bồi thường, VIC sẽ xem xét bồi thường cho thiệt hại đó, giá trị bồi thường sẽ được VIC 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;

Nếu khách hàng không đồng ý về cách thức giải quyết của VIC có thể khiếu nại đến cơ quan công nhận cho VIC hoặc khiếu nại trực tiếp ra toà án kinh tế;

13. Các khoản chi phí

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 kì khoản chi phí nào khác cho VIC trừ chi phí cho đánh giá bổ sung nếu có;
