

QUY ĐỊNH NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN CHỨNG NHẬN CỦA QUATEST 1

1. Điều kiện chung

- 1.1. Các thỏa thuận/ điều kiện dưới đây áp dụng khi bên yêu cầu chứng nhận (khách hàng) có yêu cầu Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng 1 (gọi tắt là QUATEST1) thực hiện đánh giá chứng nhận sản phẩm, hệ thống quản lý chất lượng phù hợp quy chuẩn kỹ thuật (QCVN), các tiêu chuẩn quốc gia (TCVN), tiêu chuẩn nước ngoài (JIS, KSC, GB, DIN...), tiêu chuẩn quốc tế (ASTM, IEC, BS EN,...), tiêu chuẩn của các hiệp hội nghề được Quốc tế thừa nhận.
- 1.2. QUATEST1 là Tổ chức đánh giá sự phù hợp do Bộ Khoa học & Công nghệ - Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thành lập nhằm thực thi công tác đánh giá sự phù hợp trong đó có các hoạt động chứng nhận, giám định, thử nghiệm, đo lường hiệu chuẩn, kiểm tra nhà nước....
- 1.3. Hoạt động của QUATEST1 luôn tuân thủ các yêu cầu về luật định, chế định, chuẩn mực đánh giá hiện hành nhằm đảm bảo tính công bằng khách quan, nhất quán trong việc cung cấp dịch vụ đánh giá chứng nhận, không gây khó dễ trong quá trình chứng nhận hay ngăn cản việc tiếp cận dịch vụ chứng nhận của tất cả các khách hàng có tư cách pháp nhân, không phân biệt thành phần kinh tế, quy mô, điều kiện tài chính .
- 1.4. QUATEST1 luôn bảo mật mọi thông tin, tài liệu của khách hàng khi tiến hành hoạt động chứng nhận.
- 1.5. QUATEST1 có nghĩa vụ thông báo đến khách hàng khi có thay đổi những nội dung quy định tại điều 1.3 cũng như các vấn đề khác có liên quan.
- 1.6. Khách hàng có nhu cầu được QUATEST1 cung cấp dịch vụ chứng nhận, sau khi ký hợp đồng dịch vụ chứng nhận cần phải đáp ứng quy định này.

2. Quá trình chứng nhận

2.1. Xác định yêu cầu chứng nhận

- 2.1.1. Khách hàng có nhu cầu đánh giá chứng nhận sẽ được QUATEST1 yêu cầu cung cấp thông tin về quy mô và phạm vi hoạt động của hệ thống quản lý, danh mục sản phẩm/quá trình đăng ký chứng nhận tùy thuộc vào phạm vi dịch vụ mà QUATEST1 có thể cung cấp để làm cơ sở cho việc QUATEST1 đưa ra báo giá dịch vụ, hợp đồng chứng nhận. Khi báo giá dịch vụ, hợp đồng đánh giá được ký kết và chuyển lại cho QUATEST1 thì mặc nhiên được coi là Khách hàng đã chấp thuận cho QUATEST1 tiến hành hoạt động đánh giá chứng nhận.
- 2.1.2. Thông tin về phạm vi đăng ký chứng nhận cần được Khách hàng điền đầy đủ và được xác nhận bởi người có thẩm quyền trong phiếu đăng ký chứng nhận trước khi gửi cho QUATEST1.
- 2.1.3. Khách hàng cung cấp các thông tin cho QUATEST1 để làm căn cứ đánh giá bao gồm:
 - Chuẩn mực chứng nhận (tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật) bản giấy hoặc điện tử;
 - Phạm vi đăng ký chứng nhận (số địa điểm hoạt động, danh mục sản phẩm, thông số- cấu hình sản phẩm/quá trình...);
 - Tên và địa chỉ nhà sản xuất, chủ sở hữu;
 - Các căn cứ pháp lý hoạt động của khách hàng liên quan tới phạm vi chứng nhận;
 - Thông tin về cơ cấu tổ chức, quá trình, sản phẩm, hệ thống quản lý chất lượng được thể hiện qua các sổ tay chất lượng, mô tả phạm vi hệ thống, quy trình/thủ tục kiểm soát, hướng dẫn bằng văn bản dạng giấy hoặc bản điện tử (nếu có) liên quan tới phạm vi chứng nhận;
 - Giấy chứng nhận đăng ký nhãn hiệu (nếu có);

- Thông tin về các quá trình thuê ngoài của khách hàng có ảnh hưởng đến việc đáp ứng các yêu cầu chứng nhận.

2.2. Chuẩn bị đánh giá

- 2.2.1. Dựa vào kết quả xem xét đăng ký chứng nhận dựa trên thông tin của Khách hàng cung cấp, QUATEST1 sẽ tiến hành:
- Chỉ định và thông báo với khách hàng về thành phần tham dự đoàn chuyên gia đánh giá bao gồm các chuyên gia đánh giá (trưởng đoàn, thành viên), chuyên gia kỹ thuật, hoặc chuyên gia đánh giá chứng kiến của Tổ chức công nhận hoặc của các cơ quan quản lý (nếu có). Trong trường hợp khách hàng có yêu cầu thay đổi chuyên gia phải có công văn thông báo cho QUATEST1 trước khi QUATEST1 thực hiện cuộc đánh giá;
 - Chỉ định và thông báo cho Khách hàng về việc sử dụng phòng thử nghiệm (chỉ áp dụng cho đánh giá chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn/ quy chuẩn kỹ thuật);
 - Thông báo cho khách hàng những nội dung cần thiết để hỗ trợ việc hoàn thành mục tiêu cuộc đánh giá (Ví dụ: người phiên dịch, người dẫn đường, phương tiện di chuyển, các hoạt động về đào tạo an toàn, chuẩn bị mẫu thử nghiệm, chuẩn bị dụng cụ lấy mẫu...);
 - Thông báo và gửi chương trình, kế hoạch đánh giá bằng văn bản tại hiện trường. Nội dung chương trình đánh giá sẽ bao gồm đầy đủ thông tin về khách hàng, chuẩn mực chứng nhận, phạm vi chứng nhận (địa điểm, sản phẩm, hệ thống quản lý), thành phần đoàn đánh giá, các giai đoạn đánh giá, thời lượng cuộc đánh giá, thời gian thực hiện đánh giá tại các quá trình/bộ phận. Kế hoạch đánh giá cho từng cuộc đánh giá phải được Khách hàng xác nhận lại là đã nhận được đầy đủ trước ngày cuộc đánh giá được thực hiện.
- 2.2.2. Khách hàng cam kết cung cấp đầy đủ nguồn lực để đoàn đánh giá QUATEST1 hoàn thành được mục tiêu của cuộc đánh giá.
- 2.2.3. Mọi khác biệt giữa QUATEST1 và khách hàng đều phải được giải quyết trước khi tiến hành cuộc đánh giá.
- 2.2.4. Khách hàng thanh toán đầy đủ chi phí chứng nhận, đánh giá giám sát, thử nghiệm (nếu có) theo nội dung đã ghi trong hợp đồng trước khi cuộc đánh giá được thực hiện.

2.3. Đánh giá

- 2.3.1. Đánh giá giai đoạn 1 (QUATEST1 có thể xem xét việc áp dụng đánh giá giai đoạn 1 thực hiện tại văn phòng của QUATEST1 hoặc tại cơ sở của Khách hàng tùy theo mức độ của phạm vi chứng nhận). Việc đánh giá giai đoạn 1 nhằm mục đích:
- Xem xét hệ thống tài liệu (thông tin dạng văn bản) của Khách hàng so với các yêu cầu chuẩn mực chứng nhận;
 - Xem xét các địa điểm đánh giá và các điều kiện cụ thể, cũng như sự sẵn sàng về nguồn lực của khách hàng để chuẩn bị cho đánh giá giai đoạn 2;
 - Thu thập thông tin liên quan đến phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý, điều kiện đảm bảo chất lượng của quá trình tạo sản phẩm, các yêu cầu về luật định và chế định cần phải tuân thủ trong phạm vi chứng nhận;
 - Đối với đánh giá chứng nhận Hệ thống quản lý chất lượng, việc xem xét các hoạt động duy trì hệ thống quản lý chất lượng (đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo...) để chứng minh khách hàng sẵn sàng cho đánh giá giai đoạn 2;

- Trong trường hợp đánh giá giai đoạn 1, khách hàng có trách nhiệm cung cấp cho QUATEST1 các thông tin bằng văn bản liên quan tới Hệ thống quản lý chất lượng, quá trình tạo sản phẩm để thực hiện đánh giá nội dung tài liệu trước 02 tuần khi đoàn đánh giá QUATEST1 có mặt tại cơ sở để thực hiện việc đánh giá giai đoạn 2;
- Khi xuất hiện các phát hiện không phù hợp, các điểm lưu ý cải tiến thì QUATEST1 sẽ lập báo cáo đánh giá giai đoạn 1 để gửi cho khách hàng thực hiện việc khắc phục;
- Khoảng thời gian giữa đánh giá giai đoạn 1 và giai đoạn 2 sẽ phụ thuộc vào thời gian mà khách hàng cần thiết để khắc phục các phát hiện không phù hợp trong đánh giá giai đoạn 1. Tuy nhiên khoảng thời gian này không quá 06 tháng kể từ thời điểm đánh giá giai đoạn 1 được tiến hành.

2.3.2. Đánh giá giai đoạn 2 (bắt buộc áp dụng tại cơ sở của khách hàng):

- Đánh giá giai đoạn 2 để xác định các thông tin, bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn/quy chuẩn và các tài liệu liên quan khác liên quan tới phạm vi của khách hàng được chứng nhận;
- Việc xác định các thông tin phục vụ mục tiêu cuộc đánh giá dựa trên các hoạt động phỏng vấn tại chỗ làm việc, quan sát, xem xét tài liệu, hồ sơ liên quan đến phạm vi chứng nhận. Các thông tin này phải được khách hàng tạo điều kiện để đoàn đánh giá QUATEST1 có thể tiếp cận và được QUATEST1 cam kết bảo mật;
- Kết thúc cuộc đánh giá, báo cáo đánh giá sẽ được phát hành, trong báo cáo đánh giá của đoàn đánh giá sẽ có các phát hiện phù hợp, không phù hợp, lưu ý – cải tiến. Đối với các phát hiện không phù hợp, khách hàng phải thực hiện hành động khắc phục trong khoảng thời gian do Trưởng đoàn đánh giá của QUATEST1 quy định nhưng không quá 03 tháng kể từ khi cuộc đánh giá được tiến hành.

2.3.3. Lấy mẫu thử nghiệm điển hình (chỉ áp dụng cho đánh giá chứng nhận sản phẩm):

- Mẫu thử nghiệm sẽ được đoàn đánh giá lấy dựa trên căn cứ trên chủng loại, số lượng sản phẩm đăng ký chứng nhận của khách hàng và điều kiện thực tế của cuộc đánh giá;
- Số lượng mẫu cần lấy, số chỉ tiêu phải thử nghiệm sẽ được đoàn đánh giá QUATEST1 và khách hàng thống nhất trước khi gửi mẫu thử nghiệm tới phòng thử nghiệm được QUATEST1 chỉ định;
- Mẫu thử nghiệm sẽ được niêm phong, đánh mã số nhận diện bởi chuyên gia đánh giá QUATEST1 trước khi gửi tới phòng thử nghiệm được chỉ định;
- Trong trường hợp khách hàng không có đủ số lượng mẫu sản phẩm trong phạm vi chứng nhận để cung cấp cho QUATEST1 tại thời điểm đánh giá, khách hàng phải bổ sung mẫu thử nghiệm còn thiếu trong thời hạn do Trưởng đoàn đánh giá quy định nhưng không quá 03 tháng kể từ khi cuộc đánh giá được tiến hành.
- Trong trường hợp mẫu sản phẩm trong phạm vi chứng nhận sau khi thử nghiệm xuất hiện các chỉ tiêu không đáp ứng yêu cầu chứng nhận thì Đoàn đánh giá QUATEST1 sẽ thông báo cho Khách hàng tiến hành lấy lại mẫu để thử nghiệm chỉ tiêu không đạt. Khách hàng sẽ phải thanh toán đầy đủ các chi phí phát sinh cho toàn bộ quá trình lấy và thử nghiệm lại mẫu không đạt. Thời gian thử nghiệm lại sẽ do Trưởng đoàn đánh giá quy định nhưng không quá 06 tháng và số lần lấy lại mẫu thử nghiệm không quá 02 lần kể từ khi cuộc đánh giá được tiến hành.
- Khách hàng phải xác nhận báo giá và thanh toán đầy đủ chi phí thử nghiệm đối với Phòng Thử nghiệm được QUATEST1 chỉ định trước khi mẫu sản phẩm trong phạm vi chứng nhận được thử nghiệm.

2.4. Quyết định cấp Giấy chứng nhận và Dấu phù hợp

- 2.4.1. QUATEST1 sẽ phát hành quyết định cấp Giấy chứng nhận và Dấu phù hợp cho Khách hàng nếu Khách hàng cung cấp đầy đủ bằng chứng về việc thực hiện hành động khắc phục đối với các phát hiện không phù hợp được đoàn đánh giá phát hiện trong hệ thống quản lý và trong kết quả thử nghiệm điển hình đối với các mẫu được lấy tại hiện trường so với các yêu cầu trong tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật chứng nhận.
- 2.4.2. Trong trường hợp quá thời gian khắc phục quy định, khách hàng không thực hiện và gửi kết quả các hành động khắc phục đối với các phát hiện không phù hợp phát sinh trong quá trình đánh giá, QUATEST1 sẽ phát hành công văn thông báo cho khách hàng về việc loại trừ các phạm vi chứng nhận xuất hiện phát hiện không phù hợp không thực hiện được hành động khắc phục.
- 2.4.3. Quyết định chứng nhận, Giấy chứng nhận, Dấu phù hợp sẽ được QUATEST1 gửi cho Khách hàng bản dự thảo để thống nhất lại các thông tin cần thiết trước khi phát hành.
- 2.4.4. Hiệu lực giấy chứng nhận không quá 03 năm, kèm theo giấy chứng nhận sẽ là tài liệu hướng dẫn sử dụng Giấy chứng nhận của QUATEST1.
- 2.4.5. Khách hàng phải tuân thủ quy định về sử dụng dấu và giấy chứng nhận của QUATEST1 trên website: www.quatest1.com.vn.

2.5. Duy trì hiệu lực của Giấy chứng nhận

- 2.5.1. Trong thời gian hiệu lực của giấy chứng nhận, các cuộc đánh giá giám sát sẽ được tiến hành định kỳ theo quy định trong hợp đồng của QUATEST1. Việc đánh giá giám sát định kỳ nhằm khẳng định khả năng duy trì hiệu lực của Giấy chứng nhận do Khách hàng thực hiện.
- 2.5.2. Các cuộc đánh giá giám sát được thực hiện trong khoảng thời gian trước hoặc sau ngày đến hạn đánh giá giám sát 01 tháng. Nội dung thực hiện các cuộc đánh giá giám sát sẽ được QUATEST1 thông báo cho Khách hàng thông qua chương trình đánh giá và thông báo đánh giá. Quá trình thực hiện đánh giá giám sát về trình tự thủ tục giống như đánh giá lần đầu.
- 2.5.3. Khách hàng được cấp giấy chứng nhận phải thông báo ngay cho QUATEST1 những vấn đề có thể tác động đến phạm vi và khả năng tiếp tục đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn/quy chuẩn chứng nhận. Cụ thể là các thay đổi liên quan đến phạm vi chứng nhận như:
 - Tình trạng pháp lý, cơ cấu tổ chức, hoặc quyền sở hữu;
 - Nhân sự quản lý chủ chốt hoặc người đưa ra quyết định cuối cùng;
 - Thay đổi địa chỉ, công nghệ sản xuất (thiết kế, nguyên vật liệu chính, điều kiện vận hành), hệ thống quản lý hoặc các quá trình kiểm soát chất lượng có liên quan.
- 2.5.4. Sau khi thực hiện đánh giá giám sát lần cuối trong một chu kỳ chứng nhận, QUATEST1 sẽ thông báo cho Khách hàng trước thời hạn khi giấy chứng nhận hết hiệu lực để Khách hàng làm thủ tục chuẩn bị cho việc đánh giá chứng nhận lại. Khi cần thiết, việc đánh giá chứng nhận lại (áp dụng cho Hệ thống quản lý chất lượng) có thể không áp dụng quá trình đánh giá giai đoạn 1.
- 2.5.5. Trong trường hợp phát sinh khiếu nại từ người tiêu dùng, cơ quan quản lý đối với phạm vi chứng nhận của Khách hàng hoặc phía Khách hàng có sự thay đổi về cơ sở sản xuất, các điều kiện kiểm soát/hệ thống quản lý chất lượng, cơ cấu tổ chức, hoặc Đoàn đánh giá cần phải kiểm tra hành động khắc phục sau thời gian Khách hàng bị đình chỉ giấy chứng nhận thì phía QUATEST1 sẽ tiến hành các cuộc đánh giá đột xuất tại

cơ sở của khách hàng. Nội dung và chi phí thực hiện sẽ được phía QUATEST1 thông báo thông qua chương trình đánh giá và phụ lục hợp đồng giữa 02 bên (nếu cần).

2.6. Đình chỉ giấy chứng nhận

- 2.6.1. Giấy chứng nhận sẽ bị QUATEST1 đình chỉ tạm thời, nhưng không quá 06 tháng việc sử dụng giấy chứng nhận và dấu phù hợp của Khách hàng trong các trường hợp:
- Hệ thống quản lý chất lượng, quá trình, sản phẩm trong phạm vi chứng nhận xuất hiện các phát hiện không phù hợp nặng so với tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật chứng nhận hoặc không khắc phục được ngay đối với các phát hiện không phù hợp phát sinh trong các cuộc đánh giá giám sát;
 - Khách hàng không thực hiện yêu cầu về việc giám sát định kỳ;
 - Khách hàng sử dụng sai mục đích giấy và dấu chứng nhận;
 - Khách hàng không thực hiện việc thanh toán các chi phí liên quan tới hoạt động chứng nhận (Phí đánh giá giám sát, phí thử nghiệm mẫu nếu có);
 - Khách hàng tạm dừng sản xuất và tự nguyện yêu cầu đình chỉ;
 - Tiêu chuẩn/quy chuẩn kỹ thuật dùng để chứng nhận được sửa đổi hoặc thay thế.
- 2.6.2. Trong thời gian bị đình chỉ, Giấy chứng nhận và dấu phù hợp không còn giá trị tính từ thời điểm quyết định thông báo đình chỉ của QUATEST1 có hiệu lực. Khách hàng phải ngừng việc sử dụng, lưu hành, công bố/quảng cáo giấy và dấu phù hợp.
- 2.6.3. Khi vấn đề dẫn đến việc đình chỉ được giải quyết, QUATEST1 sẽ khôi phục lại hiệu lực phạm vi chứng nhận bị đình chỉ. Khi không giải quyết được những vấn đề dẫn đến đình chỉ trong khoảng thời gian được thiết lập bởi QUATEST1, QUATEST1 sẽ tiến hành hủy bỏ hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận.

2.7. Hủy bỏ hiệu lực chứng nhận, thu hẹp phạm vi chứng nhận

- 2.7.1. QUATEST1 sẽ hủy bỏ hiệu lực giấy chứng nhận của khách hàng trong các trường hợp sau đây:
- Khách hàng không giải quyết được các vấn đề dẫn đến việc đình chỉ hiệu lực phạm vi chứng nhận trong thời gian QUATEST1 quy định;
 - Khách hàng ngừng sản xuất đối với sản phẩm hoặc ngừng thực hiện các quá trình trong hệ thống quản lý chất lượng trong phạm vi chứng nhận quá 06 tháng;
 - Khách hàng có văn bản đề nghị không tiếp tục duy trì việc chứng nhận;
 - Khi hiệu lực phạm vi chứng nhận bị hủy bỏ, khách hàng phải dừng việc sử dụng, lưu thông, quảng bá/công bố việ dẫn về Giấy và Dấu chứng nhận và hoàn trả lại cho QUATEST1 giấy chứng nhận khi có quyết định hủy bỏ;
 - QUATEST1 sẽ cập nhật tình trạng hủy bỏ chứng nhận đối với khách hàng đã được cấp bằng các biện pháp thích hợp.
- 2.7.2. QUATEST1 sẽ thu hẹp phạm vi chứng nhận trong các trường hợp sau đây:
- QUATEST1 được thực hiện thu hẹp phạm vi chứng nhận đã cấp khi các phần thuộc phạm vi chứng nhận không đáp ứng một cách liên tục hoặc nghiêm trọng các yêu cầu chứng nhận;
 - Trình tự và thủ tục thực hiện khi thu hẹp phạm vi chứng nhận giống như khi tiến hành hủy bỏ hiệu lực chứng nhận trong phạm vi bị thu hẹp;
 - Việc thu hẹp phạm vi chứng nhận phải phù hợp với các chuẩn mực chứng nhận.

- 2.7.3. Giấy chứng nhận và dấu phù hợp không còn giá trị tính từ thời điểm quyết định thông báo hủy bỏ hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận của QUATEST1 có hiệu lực. Khách hàng phải ngừng việc sử dụng, lưu hành, công bố/quảng cáo giấy và dấu phù hợp.

2.8. Mở rộng phạm vi chứng nhận

Trường hợp khách hàng có nhu cầu mở rộng phạm vi chứng nhận sau khi giấy chứng nhận và dấu phù hợp được phát hành, hai bên sẽ tiến hành lập phụ lục hợp đồng đánh giá mở rộng. Đối với đánh giá chứng nhận sản phẩm, trong trường hợp này QUATEST1 có thể xem xét việc không áp dụng đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng tại cơ sở sản xuất mà chỉ lấy mẫu sản phẩm được đề nghị chứng nhận mở rộng để thử nghiệm nhằm đánh giá sự phù hợp của sản phẩm đối với tiêu chuẩn/Quy chuẩn được áp dụng trước khi cấp giấy chứng nhận mở rộng.

2.9. Yêu cầu xem xét lại và khiếu nại

- 2.9.1. QUATEST1 đã ban hành và áp dụng thủ tục giải quyết khiếu nại phàn nàn và yêu cầu xem xét lại bằng văn bản. Thủ tục giải quyết khiếu nại phàn nàn và yêu cầu xem xét lại có thể truy cập trên website của QUATEST1.
- 2.9.2. Trong trường hợp Khách hàng muốn khiếu nại về bất kỳ quyết định nào của QUATEST1, trong thời hạn 02 tuần kể từ khi có thông báo quyết định, khách hàng gửi khiếu nại chính thức về quyết định đó đến QUATEST1. Trong thời hạn 02 tuần kể từ khi nhận được văn bản của Khách hàng, QUATEST1 sẽ có trách nhiệm xem xét, xử lý và thông báo trả lời bằng văn bản cho Khách hàng.