

CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG NHẬN VINACAB
VIETNAM CERTIFICATION ASSESSMENT BODY



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001

Mã hiệu : PV-08

Lần soát xét : 02

Ngày hiệu lực : 30/07/2021

Chức danh	Duyệt Tổng Giám đốc	Kiểm tra QMR	Soạn CGĐG
Ký tên			
Họ và tên	Nguyễn Ngọc Sơn	Phùng Văn Chung	Nguyễn Thị Hào

57
N
Ồ
Ủ
VI
ĐC

57
N
Ồ
Ủ
VI
ĐC

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI

Tài liệu này đưa ra quy định, trình tự và nội dung cho việc đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng. Áp dụng cho hoạt động đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý phù hợp tiêu chuẩn của VINACAB và các phòng ban có liên quan.

Khách hàng có nhu cầu chứng nhận Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001/ TCVN ISO 9001.

2. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- ISO/IEC 17021-1:2015 – Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận Hệ thống quản lý (Phần 1: các yêu cầu);
- ISO/IEC TS 17021-3:2015 - Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận Hệ thống quản lý (Phần 3: yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng);
- ISO/IEC TS 17023:2013 – Đánh giá sự phù hợp – Hướng dẫn xác định thời lượng đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý;
- IAF MD 1 – Yêu cầu đối với việc chứng nhận các tổ chức có nhiều địa điểm dựa trên việc chọn mẫu;
- IAF MD 5 – Yêu cầu đối với việc xác định thời lượng đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng (QMS) và Hệ thống quản lý môi trường (EMS);
- ISO 19011– Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý;
- RV-05: Quy định chung về chứng nhận hệ thống quản lý.

3. THUẬT NGỮ ĐỊNH NGHĨA

VINACAB – Công ty cổ phần chứng nhận Vinacab.

PCN – Phòng chứng nhận.

PTH – Phòng tổng hợp.

HTQLCL – Hệ thống quản lý chất lượng.

KPH – Không phù hợp.

HĐKP – Hành động khắc phục

TE – Chuyên gia kỹ thuật

A – Chuyên gia đánh giá

LA - Chuyên gia đánh giá trưởng.

NC – Điểm không phù hợp

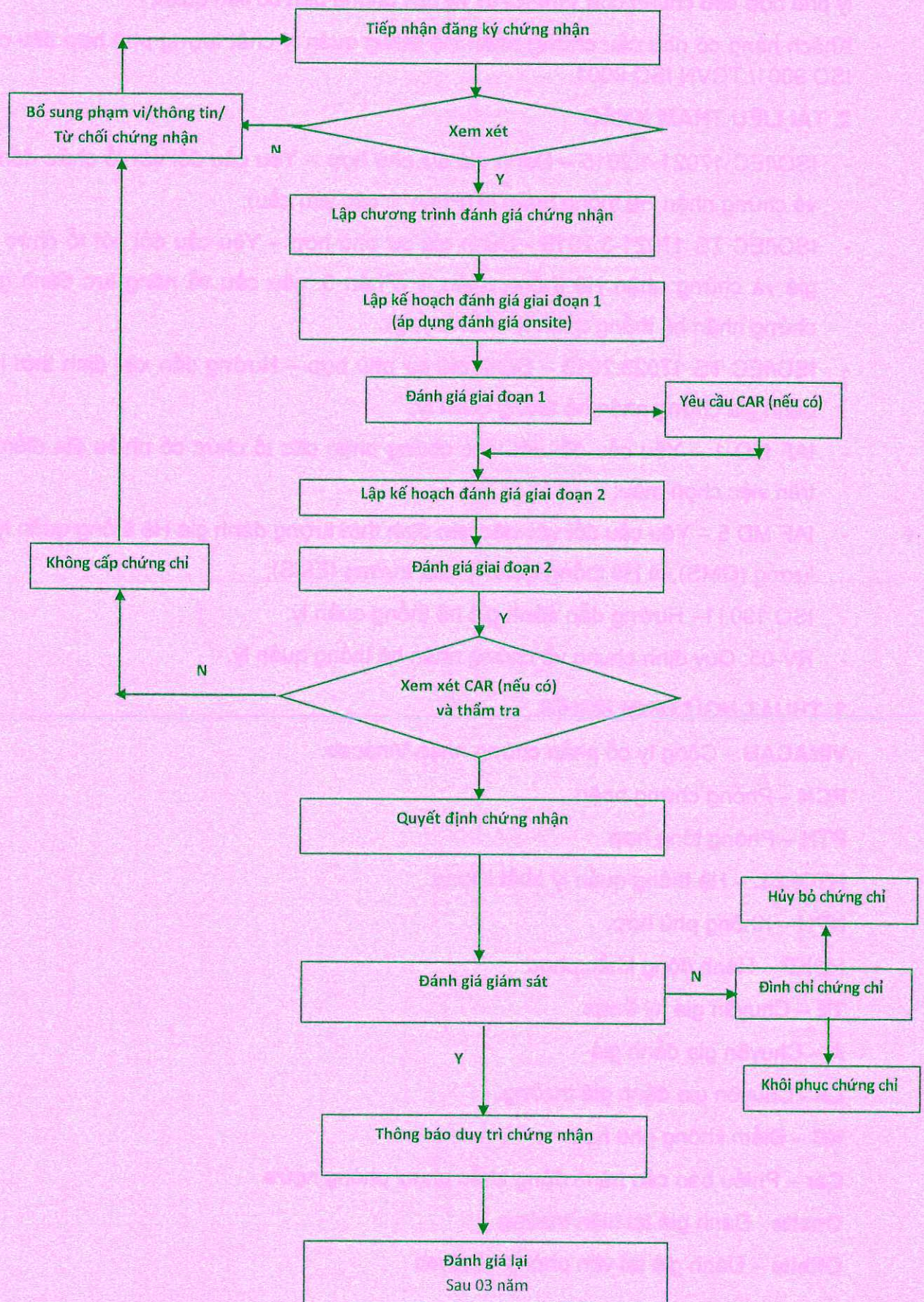
Car – Phiếu báo cáo hành động khắc phục/ phòng ngừa

Onsite - Đánh giá tại hiện trường

Offsite – Đánh giá tại văn phòng Vinacab

4. NỘI DUNG

Lưu đồ chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng



4.1 Nhận và xem xét đăng ký chứng nhận

4.1.1 PCN nhận hồ sơ Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý tương ứng (FP-08-01 và đầy đủ các hồ sơ theo yêu cầu) của khách hàng từ phòng kinh doanh. Hồ sơ đăng ký nhận thông tin qua các hình thức sau:

- a) 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;
- b) Giấy đăng ký qua email (đính kèm bản word, không cần ký xác nhận).

4.1.2 PCN-người xem xét Đăng ký chứng nhận tiến hành xem xét Đăng ký chứng nhận của khách hàng, bao gồm ít nhất các nội dung sau:

- a) thông tin trong Đăng ký chứng nhận đủ để xây dựng chương trình đánh giá;
- b) mọi khác biệt trong cách hiểu giữa VINACAB và khách hàng được giải quyết;
- c) năng lực của VINACAB;
- d) phạm vi chứng nhận, lưu ý cấp độ rủi ro theo code;
- e) các địa điểm đăng ký đánh giá, chứng nhận;
- f) các quá trình, hoạt động;
- g) các nguồn lực nhân sự và kỹ thuật; bao gồm cả nguồn lực bên ngoài;
- h) các bộ phận chức năng;
- i) các mối quan hệ và nghĩa vụ pháp lý;
- j) tổ chức/cá nhân tư vấn HTQL cho khách hàng;
- k) thời gian hoàn thành đánh giá chứng nhận;
- l) các vấn đề khác ảnh hưởng tới hoạt động chứng nhận (ngôn ngữ, điều kiện an toàn, nguy cơ ảnh hưởng đến tính khách quan ...).

4.1.3 Xác định code và mức độ rủi ro của lĩnh vực trong phạm vi chứng nhận theo phân loại mức độ rủi ro với hệ thống quản lý/ môi trường GV-02. Có 03 loại là rủi ro thấp, trung bình và cao tùy thuộc vào rủi ro phát sinh do sự ảnh hưởng của sản phẩm hay dịch vụ tại tổ chức.

+ Rủi ro cao: Khi sự sai lỗi của sản phẩm hay dịch vụ sẽ gây ra khủng hoảng kinh tế hay nguy hiểm tính mạng: Ví dụ: Thực phẩm, dược phẩm, máy bay, đóng tàu, các cấu trúc và thiết bị chịu lực, hoạt động thi công xây dựng phức tạp, thiết bị điện và ga, dịch vụ sức khỏe và y tế, đánh bắt, năng lượng hạt nhân, hoá chất, sản phẩm hoá chất và vải sợi hóa học.

+ Rủi ro trung bình: Khi sự sai lỗi của sản phẩm hoặc dịch vụ có thể gây thương tích hoặc bệnh tật. Ví dụ: Các cấu trúc và cầu kiện không chịu lực, các hoạt động thi công đơn giản, các sản phẩm chế tạo và kim loại cơ bản, các sản phẩm phi kim, nội thất, thiết bị quang học, các dịch vụ giải trí và dịch vụ cá nhân.

+ Rủi ro thấp: Khi sự sai lỗi của sản phẩm không có nguy cơ gây thương tích hoặc bệnh tật. Ví dụ: Dệt may, quần áo, bột giấy, giấy và các sản phẩm từ giấy, xuất bản, dịch vụ văn phòng, giáo dục, bán lẻ, kinh doanh khách sạn và nhà hàng

4.1.4 Tần suất giám sát: Không quá 12 tháng/lần kể từ ngày cấp chứng nhận.

4.1.5 Người xem xét, phê duyệt đăng ký chứng nhận có thể cần sử dụng TE trong quá trình xem xét để đảm bảo các nội dung trên trước khi xác định đủ điều kiện để phê duyệt đăng ký chứng nhận.

4.1.6 PCN liên hệ với khách hàng để thu thập bổ sung các tài liệu liên quan của khách hàng (nếu cần) như: Hệ thống thông tin dạng văn bản/ tài liệu tương đương, các thủ tục/ quy trình theo yêu cầu của tiêu chuẩn, hồ sơ đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo gần nhất.

4.2 Chương trình đánh giá

4.2.1 Nhân viên PCN lập chương trình đánh giá FP-08-02 (cho chu kỳ chứng nhận 3 năm) trình Trưởng PCN phê duyệt.

4.2.2 Xác định loại hình đánh giá chứng nhận:

a) Đánh giá chứng nhận lần đầu: Khách hàng đăng ký chứng nhận lần đầu với VINACAB.

b) Đánh giá chứng nhận lại: Khách hàng đã được VINACAB đánh giá chứng nhận trước đó, tiến hành đăng ký đánh giá lại (không kể thời hạn hiệu lực của chứng nhận trước);

c) Đánh giá chứng nhận mở rộng/thu hẹp phạm vi: Đánh giá mở rộng/thu hẹp phạm vi của chứng nhận đã cấp trước đó.

d) Đánh giá nâng cấp: Đánh giá theo tiêu chuẩn cũ sang tiêu chuẩn mới.

e) Đánh giá đột xuất: Đánh giá đột xuất không thông báo cho khách hàng được chứng nhận để điều tra về các khiếu nại hay đáp ứng với các thay đổi hoặc giám sát khách hàng bị đình chỉ.

4.2.3 Tiêu chuẩn chứng nhận: Là tiêu chuẩn để đánh giá và cấp chứng nhận.

4.2.4 Chuẩn mực đánh giá: Là chuẩn mực để đánh giá (có thể không phải tiêu chuẩn chứng nhận).

4.2.5 Tính thời gian đánh giá:

Theo hướng dẫn của IAF MD 5, cụ thể tại Hướng dẫn tính thời gian đánh giá GV-02.

4.2.6 Lựa chọn thành phần đoàn đánh giá: PCN lập đoàn đánh giá trong chương trình đánh giá FP-08-02. Lựa chọn chuyên gia cho đoàn đánh giá (gồm cả A và TE):

- Đoàn đánh giá gồm các chuyên gia có năng lực phù hợp (kiến thức, kinh nghiệm, kỹ năng) ở các code tương ứng được phê duyệt, bao gồm cả năng lực ở code cao, trung bình và thấp. Đối với những phạm vi chứng nhận mà các chuyên gia đánh giá trong đoàn không có Nace Code phù hợp thì có thể xem xét sử dụng chuyên gia kỹ thuật có Nace Code phù hợp. Đối với những lĩnh vực có mức độ **rủi ro thấp** thì không bắt buộc đoàn chuyên gia phải có Nace Code phù hợp. Đối với những lĩnh vực có mức độ **rủi ro cao** thì yêu cầu thành viên đoàn chuyên gia đánh giá phải có Nace Code phù hợp với phạm vi chứng nhận (nhưng không nhất thiết yêu cầu tất cả các thành viên trong đoàn đều phải có Nace Code phù hợp).

- Đoàn đánh giá gồm một trưởng đoàn và có thể có thêm các A và TE. Trưởng đoàn chịu trách nhiệm lãnh đạo các thành viên trong đoàn đánh giá, đưa ra kết quả của cuộc đánh giá.

- VINACAB cho phép các A và TE tiếp cận bộ tài liệu các quy trình cập nhật nhằm cung cấp hướng dẫn và các thông tin có liên quan đến hoạt động chứng nhận.

Lưu ý:

- Đánh giá giai đoạn 1 offsite không cần thiết CGĐG có năng lực chuyên sâu.

- Chương trình đánh giá cho chứng nhận lần đầu bao gồm 2 giai đoạn, đánh giá giám sát trong năm đầu tiên và năm thứ hai sau quyết định chứng nhận và đánh giá chứng nhận lại trong năm thứ ba trước khi hết hạn chứng nhận.

- Chương trình đánh giá và mọi điều chỉnh sau đó phải tính đến quy mô của khách hàng, phạm vi và mức độ phức tạp của hệ thống quản lý, các sản phẩm và quá trình cũng như mức độ chứng tỏ hiệu lực của hệ thống quản lý và kết quả của các lần đánh giá trước đó.

- Khi điều chỉnh chương trình đánh giá, VINACAB thu thập các thông tin đầy đủ và có thể thẩm tra được để xem xét và lưu hồ sơ.

- Khi khách hàng đang làm việc theo ca, chương trình và kế hoạch đánh giá phải tính đến các hoạt động diễn ra trong ca làm việc đó.

- Lưu ý trường hợp đánh giá đa điểm theo Phụ lục 1, đánh giá tích hợp theo Phụ lục 2.

4.3 Kế hoạch đánh giá

- Sau khi nhận đầy đủ hồ sơ đăng ký hợp lệ (đối với trường hợp không phải thực hiện đánh giá giai đoạn 1 tại hiện trường) hoặc hồ sơ hành động khắc phục sau đánh giá giai đoạn 1 đáp ứng yêu cầu, nhân viên PCN thực hiện gửi hồ sơ, theo dõi, đơn đốc trưởng đoàn gửi kế hoạch đánh giá chính thức tới khách hàng.

- Kế hoạch đánh giá phải viện dẫn tới ngày và địa điểm khi tiến hành hoạt động đánh giá tại chỗ, bao gồm việc thăm các địa điểm tạm thời và hoạt động đánh giá từ xa khi cần thiết.

4.4. Đánh giá chứng nhận

4.4.1. Giai đoạn 1

Đánh giá giai đoạn 1 có thể được tiến hành tại địa điểm của tổ chức được đánh giá hoặc offsite tại văn phòng của VINACAB.

Nếu đánh giá sơ bộ tiến hành tại văn phòng VINACAB thì thời lượng đánh giá sơ bộ không vượt quá 20% (chấp nhận làm tròn số nguyên) tổng thời lượng đánh giá đã được phê duyệt trong chương trình đánh giá, không ít hơn 0.5 manday.

4.4.1.1 Đánh giá giai đoạn 1 offsite

❖ *Chuẩn bị:*

Phòng chứng nhận chuyển cho đoàn đánh giá tài liệu đánh giá giai đoạn I bao gồm:

1. Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý;
2. Chương trình đánh giá;
3. Mẫu báo cáo đánh giá giai đoạn 1 FP-08-03;
4. Các tài liệu khác do khách hàng cung cấp (Hệ thống thông tin dạng văn bản (nếu có), báo cáo đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo...).

❖ *Tiến hành đánh giá:*

Đánh giá giai đoạn 1 được thực hiện nhằm đánh giá hệ thống quản lý của khách hàng đã sẵn sàng cho cuộc đánh giá chính thức (chứng nhận) hay chưa. Cụ thể:

- a) đánh giá tài liệu về hệ thống quản lý của khách hàng về tính đầy đủ và phù hợp;
- b) đánh giá các địa điểm của khách hàng và các điều kiện cụ thể đồng thời thực hiện các cuộc thảo luận với cán bộ của khách hàng để xác định tính sẵn sàng cho đánh giá giai đoạn 2;
- c) xem xét tình trạng và sự nắm bắt của khách hàng về các yêu cầu liên quan của tiêu chuẩn, đặc biệt là về nhận biết tính năng chính hoặc các khía cạnh, quá trình, mục tiêu và hoạt động quan trọng của hệ thống quản lý;
- d) thu thập các thông tin cần thiết liên quan đến phạm vi của hệ thống quản lý, các quá trình và thiết bị sử dụng, mức độ kiểm soát được thiết lập (đặc biệt trong trường hợp khách hàng nhiều địa điểm) và (các) địa điểm của khách hàng, cũng như các khía cạnh về luật định và chế định liên quan và sự tuân thủ (ví dụ khía cạnh chất lượng, môi trường, khía cạnh pháp lý của hoạt động của khách hàng, các rủi ro đi kèm, v.v...);
- e) xem xét việc phân bổ nguồn lực để đánh giá giai đoạn 2 và thỏa thuận với khách hàng chi tiết về đánh giá giai đoạn 2;
- f) cung cấp trọng tâm để hoạch định đánh giá giai đoạn 2 bằng việc thu được hiểu biết đầy đủ về hệ thống quản lý của khách hàng và hoạt động tác nghiệp tại cơ sở trong bối cảnh của tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác về HTQL;
- g) đánh giá xem các cuộc đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo có được hoạch định và thực hiện hay không và mức độ áp dụng của hệ thống quản lý chứng minh rằng khách hàng sẵn sàng đề đánh giá giai đoạn 2.

Chuyên gia đánh giá cần khẳng định:

Hệ thống quản lý của khách hàng đã được thiết lập và duy trì?

1. Hệ thống tài liệu của khách hàng có phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng?
2. Các điểm lưu ý khi tiến hành đánh giá chứng nhận;
3. Việc tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan tới các hoạt động của khách hàng?

❖ *Báo cáo đánh giá:*

- Đoàn đánh giá cần sử dụng các tài liệu nêu trên để hoàn thành báo cáo kết quả đánh giá giai đoạn 1 theo FP-08-03.

- Đoàn đánh giá thông báo kết quả đánh giá tại cho Phòng chứng nhận. Sau khi xem xét và xử lý kết quả, có kết quả đánh giá cuối cùng đạt (thể hiện qua phiếu theo dõi xử lý hồ sơ FP-08-04) Phòng chứng nhận dự kiến kế hoạch đánh giá giai đoạn 2.

- Trong trường hợp kết quả đánh giá giai đoạn 1 phát hiện điểm không phù hợp, trong thời hạn 03 ngày làm việc PCN liên hệ với khách hàng đề nghị thực hiện hành động khắc phục trước khi tiến hành đánh giá giai đoạn 2.

4.4.1.2 Đánh giá giai đoạn 1 tại hiện trường:

❖ Chuẩn bị:

- Trưởng đoàn đánh giá xem xét tài liệu của khách hàng, lập kế hoạch đánh giá theo FP-08-05 gửi cho khách hàng.

- Trưởng đoàn gửi kế hoạch đánh giá cho khách hàng và xem xét các phản hồi lại của khách hàng theo FP-08-06. Căn cứ vào ý kiến phản hồi của khách hàng, trưởng đoàn đánh giá có thể điều chỉnh hay không điều chỉnh nội dung kế hoạch đánh giá. Sau đó cập nhật lịch đánh giá để các bộ phận liên quan phối hợp thực hiện.

❖ Tiến hành đánh giá:

- Ngoài việc sử dụng các tài liệu như đối với đánh giá giai đoạn 1, quá trình đánh giá sử dụng các tài liệu bao gồm:

1. Kế hoạch đánh giá;
2. Danh sách tham dự cuộc họp FP-08-07;
3. Phiếu ghi chép đánh giá FP-08-08/ Checklist FP-08-09;
4. Audit Log FP-08-12;
5. Nhận xét của TE FP-08-11 (nếu có).

❖ Báo cáo đánh giá:

- Chuyên gia đánh giá sử dụng các tài liệu nêu trên để viết báo cáo tại hiện trường.

- Kết quả đánh giá được đoàn đánh giá chuyển về Phòng chứng nhận xem xét, xử lý (thể hiện qua phiếu theo dõi xử lý hồ sơ FP-08-04). Khi kết quả đạt, PCN dự kiến kế hoạch đánh giá giai đoạn 2. Nếu có điểm không phù hợp, trong vòng 03 ngày làm việc, nhân viên Phòng chứng nhận liên hệ đề nghị khách hàng thực hiện hành động khắc phục. Khi hành động khắc phục được chấp nhận PCN dự kiến kế hoạch đánh giá giai đoạn 2.

- Trong việc xác định khoảng thời gian giữa đánh giá giai đoạn 1 và đánh giá giai đoạn 2, phải xem xét đến nhu cầu của khách hàng để giải quyết các khu vực liên quan xác định được trong quá trình đánh giá giai đoạn 1. VINACAB cũng có thể cần sửa lại cách bố trí cho giai đoạn 2. Khi sự thay đổi đáng kể ảnh hưởng tới hệ thống quản lý, VINACAB sẽ xem xét nhu cầu lập lại tất cả các phần của giai đoạn 1. Nếu kết quả đánh giá giai đoạn 1 dẫn tới việc hoãn hoặc hủy bỏ giai đoạn 2 thì việc này phải được thông báo cho khách hàng bằng văn bản.

4.4.2 Giai đoạn 2 - Đánh giá chứng nhận:

Đánh giá chứng nhận được tiến hành tại cơ sở và các địa điểm đang hoạt động của khách hàng (có thể áp dụng đánh giá đa điểm theo IAF MD 1)

4.4.2.1 Chuẩn bị đánh giá chứng nhận:

Như chuẩn bị đánh giá chứng nhận giai đoạn 1 hiện trường.

4.4.2.2 Tài liệu đánh giá chứng nhận:

Tài liệu cho đánh giá chứng nhận giai đoạn 2 tương tự như tài liệu cho đánh giá giai đoạn 1 onsite và thêm các tài liệu sau:

1. Báo cáo đánh giá giai đoạn 1 FP-08-03 và các Báo cáo HĐKP giai đoạn 1 của khách hàng (nếu có);
2. Báo cáo đánh giá giai đoạn 2 FP-08-10;
3. Các tài liệu khác do khách hàng cung cấp bổ sung.

4.4.2.3 Tiến hành đánh giá chứng nhận

1. Hợp khai mạc: Trưởng đoàn đánh giá tiến hành họp khai mạc, tham khảo GV-01: Sổ tay hướng dẫn chuyên gia đánh giá và lập danh sách những người tham dự cuộc họp và ký vào danh sách tham dự cuộc họp.

2. Tiến hành đánh giá:

- Mục đích của cuộc đánh giá chứng nhận giai đoạn 2 là xem xét, đánh giá việc thi hành, tính hiệu lực của hệ thống quản lý của khách hàng đối với tiêu chuẩn áp dụng; hoạt động đánh giá bao gồm ít nhất các yếu tố sau đây:

- a) Thông tin và bằng chứng về sự phù hợp đối với tất cả các yêu cầu trong việc áp dụng tiêu chuẩn hệ thống quản lý và các tài liệu có tính quy chuẩn khác;
- b) Tiến hành việc giám sát, đo lường các mục tiêu chất lượng chính;
- c) Việc tuân thủ hệ thống quản lý và các yếu tố luật định của khách hàng;
- d) Trách nhiệm của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng;
- e) Hiệu lực của các cuộc đánh giá nội bộ;
- f) Có bằng chứng về việc xem xét hệ thống quản lý của lãnh đạo;
- g) Có bằng chứng khách quan về tính hiệu lực của việc thực hiện các quy trình.

- Trưởng đoàn đánh giá để xác định mối tương quan giữa các yêu cầu tiêu chuẩn với cơ cấu tổ chức của khách hàng. Việc đánh giá thực hiện thông qua: phỏng vấn, truy cập hồ sơ và quan sát nhân viên ở tất cả các cấp của tổ chức, chuyên gia đánh giá nên sử dụng checklist để đánh giá.

- Trong quá trình đánh giá, chuyên gia đánh giá sử dụng phiếu ghi chép đánh giá hoặc Checklist đánh giá ISO 9001 để ghi lại tất cả các đánh giá của mình (bao gồm tất cả các phát hiện trong cuộc đánh giá) đồng thời làm bằng chứng của cuộc đánh giá.

- Chuyên gia đánh giá ghi lại các điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình 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 và yêu cầu hành động khắc phục (nếu có).

- Phát hiện đánh giá ISO 9001 được chia thành 4 loại: Phù hợp; khuyến cáo (Ob); không phù hợp nhẹ (minor NC) và không phù hợp nặng (major NC). Với mỗi mức độ được phát hiện cần xử lý như sau:

Loại phát hiện	Mô tả	Cách thức xử lý	
		Chứng nhận	Giám sát
Phù hợp (C)	Đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn	Đạt yêu cầu	Đạt yêu cầu
Điểm lưu ý (O)	+ Tại thời điểm đánh giá chưa đủ bằng chứng để kết luận đó là 1 điểm không phù hợp (KPH); + Là những kiến nghị cải tiến của chuyên gia để hệ thống quản lý chất lượng của khách hàng ngày càng hoàn thiện hơn;	Khách hàng không cần gửi bằng chứng việc thực hiện các OB cho VINACAB. Tuy nhiên, VINACAB sẽ xem xét các kiến nghị cải tiến này trong lần đánh giá giám sát gần nhất.	Như chứng nhận
Không phù hợp nhẹ (1)	+ Sự không đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn nhưng không ảnh hưởng đến hệ thống và sự phù hợp của hệ thống; + Sự không đáp ứng yêu cầu hệ thống tài liệu mà tổ chức đã thiết lập;	Khách hàng phải thực hiện hành động khắc phục, gửi bằng chứng về VINACAB không quá 60 ngày làm việc. VINACAB chỉ cấp giấy chứng nhận sau khi HĐKP được chấp nhận. Có thể phải đánh giá bổ sung nếu cần.	Khách hàng phải có kế hoạch thực hiện HĐKP. HĐKP sẽ được thẩm tra tại lần đánh giá giám sát gần nhất.
Không phù hợp nặng (2)	+ Là sự không đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn gây ảnh hưởng đến hệ thống, ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm/ dịch vụ; + Có sự không phù hợp nhẹ mang tính hệ thống. Tính hệ thống là: có hơn 3 NC nhẹ tại một bộ phận hoặc có cùng 1 NC nhẹ trên 3 bộ phận;	Cam kết thời điểm hoàn thành HĐKP tại cuộc họp kết thúc. Bằng chứng về hành động khắc phục phải gửi cho VINACAB thẩm tra không quá 60 ngày làm việc. Có thể phải đánh giá bổ sung để thẩm tra HĐKP tại văn phòng hoặc tại hiện trường.	Khách hàng phải có kế hoạch thực hiện HĐKP, cam kết thời hạn hoàn thành và chuyển bằng chứng khi hoàn thành HĐKP. Đến thời điểm cam kết chưa hoàn thành HĐKP thì đình chỉ giấy chứng nhận.

4.4.2.4 Xem xét các thông tin liên quan:

- Nếu chuyên gia đánh giá nhận thấy các thông tin sau bị thay đổi:

1. Quyền sở hữu;
2. Địa điểm;
3. Cơ cấu quản lý;

4. Mở rộng/ thu hẹp nhà xưởng, sản phẩm hoặc phạm vi sản xuất so với đăng ký chứng nhận;
5. Số lượng nhân công (số lượng nhân viên thay đổi trên 30% so với đăng ký chứng nhận);
6. Các nguồn lực có tác động quan trọng đến hệ thống quản lý;
7. Cập nhật tiêu chuẩn mà chưa thông báo tới VINACAB thì trưởng đoàn đánh giá phải khuyến cáo khách hàng:

+ Những thông tin thay đổi cần thông báo cho VINACAB.

+ Một cuộc đánh giá lại hoặc đánh giá mở rộng có thể phải được thực hiện để khẳng định tính phù hợp với tiêu chuẩn mà khách hàng đang áp dụng.

- Khi đánh giá đa điểm, đoàn đánh giá phải tiến hành tìm kiếm các bằng chứng về việc tổ chức đã tiến hành ít nhất một cuộc đánh giá nội bộ ở mỗi điểm.

- Nếu trong quá trình đánh giá, đoàn đánh giá có sử dụng chuyên gia kỹ thuật thì các kết luận mang tính kỹ thuật của đoàn đánh giá cần tham khảo ý kiến của chuyên gia kỹ thuật; chuyên gia kỹ thuật hoàn thiện phiếu nhận xét kỹ thuật.

4.4.2.5 Báo cáo đánh giá chứng nhận:

Trước khi cuộc họp kết thúc, Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm họp đoàn đánh giá, đề nghị các thành viên trong đoàn đánh giá tập hợp các ghi chép đánh giá, thảo luận và lập báo cáo đánh giá giai đoạn 2. Báo cáo đánh giá được chuyển cho khách hàng ngay sau khi cuộc họp kết thúc.

4.4.2.6 Họp kết thúc:

- Trưởng đoàn đánh giá tiến hành họp kết thúc, xem sổ tay hướng dẫn chuyên gia đánh giá GV-01; Trưởng đoàn đánh giá thay mặt đoàn đánh giá công bố các phát hiện đánh giá.

- Yêu cầu mọi người tham gia cuộc họp kết thúc ký xác nhận vào danh sách tham dự cuộc họp. Đoàn đánh giá hoàn thiện có xác nhận của khách hàng biểu mẫu nhật ký đánh giá Auditlog.

- Chậm nhất 05 ngày làm việc kể từ ngày đánh giá chứng nhận kết thúc, toàn bộ hồ sơ đánh giá chứng nhận phải được chuyển cho Phòng chứng nhận. PCN xác nhận việc nhận hồ sơ đánh giá theo FP-08-04.

4.4.3 Thẩm xét các hành động khắc phục và hồ sơ đánh giá chứng nhận

Phòng chứng nhận chủ trì xem xét các hành động khắc phục của khách hàng và thẩm xét toàn bộ hồ sơ đánh giá chứng nhận.

4.4.3.1. Tiếp nhận hành động khắc phục

- Trong vòng 60 ngày kể từ khi cuộc đánh giá kết thúc, khách hàng phải gửi báo cáo hành động khắc phục kèm bằng chứng cho những điểm không phù hợp tới PCN. Sau 60 ngày, kể từ ngày đánh giá chứng nhận kết thúc mà HĐKP của khách hàng không được chấp nhận thì Phòng chứng nhận có thể gia hạn thời hạn trên thêm 30 ngày nếu khách hàng có lý do chính đáng. Sau thời hạn gia hạn mà HĐKP vẫn chưa được chấp nhận thì kết quả đánh giá chứng nhận bị hủy bỏ.

- Trong trường hợp khách hàng không gửi bằng chứng của các hành động khắc phục hoặc gửi không đầy đủ thì Trưởng đoàn đánh giá có thể cử chuyên gia đánh giá xuống địa điểm đánh giá để xem xét trực tiếp.

4.4.3.2. Xem xét hành động khắc phục

- Phòng chứng nhận phân công đoàn đánh giá hoặc chuyên gia có Code phù hợp xem xét thẩm tra HĐKP.

- Khi xem xét các HĐKP của khách hàng gửi đến, cần đánh giá:

1. Việc xác định nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp;
2. Tính khả thi của những biện pháp đưa ra nhằm loại bỏ nguyên nhân đó;
3. Bằng chứng về cung cấp các nguồn lực cần thiết để tiến hành các hành động khắc phục;
4. Xác định thời điểm hoàn thành hoặc bằng chứng hành động khắc phục đã được thực hiện.

4.4.3.3. Chấp nhận

Với việc xem xét các bằng chứng khách quan hay đánh giá trực tiếp việc thực hiện HĐKP:

- Nếu không chấp nhận, Phòng chứng nhận thông báo tới khách hàng gửi bổ sung hồ sơ hoặc các bằng chứng cần thiết. Tham khảo Thông báo kết quả đánh giá FP-08-15.

- Nếu chấp nhận, Phòng chứng nhận chuyển hồ sơ đánh giá cho ban thẩm xét trước khi lập thông báo kết quả thẩm xét hành động khắc phục và kết quả đánh giá cho khách hàng qua FP-08-15.

4.4.3.4 Thẩm xét hồ sơ đánh giá

Trước khi đưa ra quyết định cấp chứng chỉ, VINACAB sẽ xác nhận rằng:

- a) Báo cáo/ thông tin về các yêu cầu chứng nhận và phạm vi chứng nhận do đoàn đánh giá cung cấp đã đầy đủ.
- b) VINACAB đã hoàn tất việc xem xét, chấp nhận và kiểm tra tính hiệu lực của việc khắc phục và hành động khắc phục các điểm không phù hợp phát hiện khi đánh giá.
- c) Hồ sơ đánh giá được thẩm xét và yêu cầu đoàn đánh giá chuẩn bị lại/ bổ sung để phù hợp theo các yêu cầu chứng nhận.
- d) Các rủi ro liên quan đến hoạt động chứng nhận đã được kiểm soát trước khi cấp chứng nhận.

- Phòng chứng nhận có trách nhiệm chuyển toàn bộ hồ sơ đánh giá bao gồm cả hành động khắc phục của khách hàng (nếu có) cho ban thẩm xét/ cán bộ thẩm xét hồ sơ được phân công. Ban thẩm xét/ người thẩm xét không phải là những người tiến hành đánh giá.

- Thành viên được giao nhiệm vụ sẽ xem xét hồ sơ đánh giá theo các tiêu chí:

- a) Cuộc đánh giá diễn ra đúng theo kế hoạch;
- b) Có đầy đủ các thành phần cần thiết;



- c) Đúng phạm vi đã hoạch định giữa hai bên;
- d) Báo cáo HĐKP được ghi chép rõ ràng, đầy đủ; đúng điều khoản, xác định đúng nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp, đủ chữ ký xác nhận, ngày tháng.
- e) Tính khách quan của thành phần đoàn đánh giá;
- f) Báo cáo đánh giá rõ ràng, đầy đủ.
- g) Việc đánh giá hồ sơ chứng nhận dựa trên tiêu chí:

+ Hồ sơ đánh giá chứng nhận lần đầu: Cấp giấy chứng nhận khi:

- ❖ cấp giấy chứng nhận khi có bằng chứng cho thấy khách hàng đã thiết lập, thực hiện và duy trì có hiệu lực hệ thống quản lý;
- ❖ không có sự không phù hợp nào hoặc tất cả sự không phù hợp đã phát hiện đều có các hành động khắc phục hiệu lực.

+ Hồ sơ đánh giá giám sát:

- ❖ Được duy trì chứng nhận khi tổ chức thực hiện và duy trì hiệu lực hệ thống quản lý và không có sự không phù hợp nặng.
- ❖ Đình chỉ hiệu lực chứng nhận khi chưa xác định đúng nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp nặng đã phát hiện; các hành động khắc phục đưa ra không hiệu lực.

- Ban thẩm xét/ người thẩm xét hoàn thiện báo cáo thẩm xét theo FP-08-14 và đưa ra quyết định đối với việc cấp hoặc từ chối chứng nhận, mở rộng hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận, đình chỉ hoặc khôi phục chứng nhận, hủy bỏ chứng nhận hoặc chứng nhận lại. Trưởng phòng chứng nhận xác nhận kết quả thẩm xét trước khi Tổng Giám đốc ký duyệt và đóng dấu pháp nhân.

4.4.3.5 Quyết định cấp chứng nhận

a) Cấp chứng chỉ cho khách hàng: PCN thông báo kết quả đánh giá cho khách hàng theo FP-08-15 và dự thảo quyết định cấp chứng nhận và chứng chỉ chuyển cho khách hàng xác nhận (xem quy định chung về chứng nhận hệ thống quản lý RV-05). Sau khi khách hàng xác nhận nội dung chứng chỉ, PCN trình Tổng Giám đốc ký và đóng dấu pháp nhân. Hiệu lực chứng chỉ là 03 năm.

b) 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 theo FP-08-15 và thông báo hành động tiếp theo.

4.4.3.6 Giao chứng nhận và lưu hồ sơ

- PCN thông báo tới các bộ phận liên quan về kết quả đánh giá chứng nhận đồng thời thống nhất chuyển các tài liệu chứng nhận cho khách hàng.

- Hồ sơ chứng nhận lưu tại PCN bao gồm:

- a) Sổ tay chất lượng, biên bản xem xét lãnh đạo hoặc tài liệu tương đương của khách hàng;
- b) Chương trình đánh giá;

- c) Kế hoạch đánh giá;
- d) Danh sách những người tham dự các cuộc họp có liên quan;
- e) Các ghi chép đánh giá;
- f) Báo cáo đánh giá;
- g) Phiếu nhận xét của chuyên gia kỹ thuật (nếu có);
- h) Bảng chứng HĐKP (nếu có);
- i) Các tài liệu chứng nhận cấp cho khách hàng;
- j) Các tài liệu khác có liên quan.

4.5 Đánh giá giám sát

- VINACAB thực hiện giám sát định kỳ hệ thống quản lý của khách hàng sau khi cấp chứng nhận (kể cả các thay đổi) nhằm đảm bảo sự phù hợp theo các yêu cầu chứng nhận. Đánh giá giám sát ít nhất mỗi năm một lần trừ năm chứng nhận lại. Đánh giá giám sát lần đầu không quá 12 tháng tính từ ngày quyết định chứng nhận. Đánh giá giám sát lần 2 trở đi có thể được điều chỉnh tần suất để thích hợp với các yếu tố như mùa hoặc chứng nhận HTQL trong khoảng thời gian giới hạn (ví dụ địa điểm xây dựng tạm thời).

- 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 đang được duy trì theo yêu cầu của tiêu chuẩn, VINACAB 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 giám sát.

- Các hoạt động giám sát khác có thể bao gồm:

- a) các yêu cầu của VINACAB đối với khách hàng chứng nhận về các khía cạnh chứng nhận,
- b) xem xét công bố bất kỳ của khách hàng về các hoạt động của khách hàng (ví dụ tài liệu quảng cáo, trang web),
- c) yêu cầu khách hàng về cung cấp tài liệu và hồ sơ (bản giấy hoặc phương tiện điện tử), và
- d) các biện pháp khác để giám sát kết quả hoạt động của khách hàng chứng nhận.

- Tuần đầu tiên hàng tháng, Phòng chứng nhận lên danh sách các khách hàng cần tiến hành đánh giá giám sát trong tháng kế tiếp và thông báo cho khách hàng/ nhân viên kinh doanh biết.

- Căn cứ vào chương trình đánh giá, PCN dự kiến thành phần đoàn đánh giá. Trưởng đoàn đánh giá tham khảo kế hoạch đánh giá lần trước để lên kế hoạch đánh giá giám sát. Chuyên gia đánh giá phải xác định các phạm vi đã chứng nhận của khách hàng để xây dựng thời lượng đánh giá thích hợp với các phạm vi này. Đánh giá giám sát không có giai đoạn đánh giá giai đoạn 1, chuyên gia đánh giá tiến hành đánh giá tại địa điểm của khách hàng, các bước tiến hành tương tự như đánh giá 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.

- Đánh giá giám sát bao gồm các nội dung:

- a) các cuộc đánh giá nội bộ; xem xét của lãnh đạo của khách hàng;
- b) xem xét việc thực hiện các hành động khắc phục đối với lần đánh giá trước;
- c) việc xử lý khiếu nại;
- d) quá trình vận hành hệ thống, tính hiệu lực của hệ thống đối với việc đạt được các mục tiêu của khách hàng;
- e) các biện pháp cải tiến;
- f) các hoạt động duy trì sự kiểm soát của hệ thống quản lý;
- g) xem xét những thay đổi liên quan đến khách hàng và hệ thống quản lý của khách hàng;
- h) việc sử dụng các dấu hiệu chứng nhận và các viện dẫn đến chứng nhận.

- Chuyên gia đánh giá yêu cầu tổ chức đưa ra bằng chứng khách quan khi xem xét HĐKP đối với NC trong lần đánh giá trước để xác định:

a) Đóng NC đã phát hiện lần trước: khi các hành động khắc phục cho các điểm không phù hợp đã được thực hiện, có hiệu lực.

b) Duy trì NC đã phát hiện: Khi việc đánh giá hiệu lực của hành động khắc phục này cần phải có thêm thời gian.

c) Mở NC mới đối với NC đã phát hiện: khi hành động khắc phục không được thực hiện hoặc được thực hiện nhưng không hiệu lực. Chuyên gia đánh giá hành động như sau:

+ Nếu như NC trước là NC nặng và bị lặp lại, chuyên gia đánh giá sẽ mở một NC nặng cho hành động khắc phục của tổ chức.

+ Nếu NC nhẹ lặp lại thì chuyên gia đánh giá mở một NC nặng cho hành động khắc phục của tổ chức.

- Tương tự như đánh giá chứng nhận, chuyên gia đánh giá được cung cấp, sử dụng và gửi hồ sơ đánh giá cho PCN.

- Thời gian cho việc gửi báo cáo đánh giá, thẩm tra hồ sơ thông báo kết quả đánh giá như quy định đối với hồ sơ đánh giá chứng nhận.

4.6 Đánh giá chứng nhận lại

- Cuộc đánh giá chứng nhận lại là để xác nhận sự phù hợp liên tục và hiệu lực của toàn bộ hệ thống quản lý, cũng như tính thích hợp liên tục và khả năng áp dụng đối với phạm vi chứng nhận.

- Cuộc đánh giá chứng nhận lại được hoạch định và tiến hành đúng kỳ hạn để xem xét đánh giá sự đáp ứng liên tục tất cả các yêu cầu tiêu chuẩn và các tài liệu quy định khác có liên quan về hệ thống quản lý, để cấp chứng nhận lại kịp thời trước khi hết hạn chứng nhận.

- 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 HTQL hiện tại của khách hàng thì không cần có cuộc đánh giá giai đoạn 1.

- Cuộc đánh giá chứng nhận lại phải xem xét việc vận hành HTQL tại thời điểm chứng nhận, bao gồm:

a) 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;

b) cam kết duy trì hiệu lực và cải tiến hệ thống quản lý;

c) hiệu lực của hệ thống quản lý trong việc đạt được mục tiêu và kết quả dự kiến.

- Trong quá trình đánh giá chứng nhận lại HTQL của khách hàng, khi có sự không phù hợp, VINACAB tiến hành xác định thời hạn cho sự khắc phục và hành động khắc phục được thực hiện trước khi giấy chứng nhận của lần trước hết hạn.

- 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 chứng chỉ mới phải đúng hoặc sau ngày quyết định chứng nhận lại.

- Khi hoạt động đánh giá chứng nhận lại chưa được hoàn thành hoặc không thể kiểm tra xác nhận việc thực hiện khắc phục và hành động khắc phục đối với mọi sự không phù hợp trước thời hạn của chứng nhận thì không được chứng nhận lại và không được gia hạn hiệu lực của chứng nhận cũ. Phải thông báo cho khách hàng kết quả của việc chứng nhận lại kèm theo diễn giải việc này.

- Sau ngày hết hạn trên chứng chỉ. Chứng chỉ có thể được khôi phục trong vòng 6 tháng với điều kiện hoạt động chứng nhận lại đã hoàn thành hoặc ít nhất đánh giá giai đoạn 2 đã được thực hiện. Ngày hiệu lực của chứng chỉ phải đúng hoặc sau ngày quyết định chứng nhận lại và ngày hết hạn phải dựa trên chu kỳ chứng nhận trước đó.

4.7. Đánh giá mở rộng/nâng cấp

- Khi khách hàng có nhu cầu đánh giá mở rộng, thu hẹp phạm vi hoặc nâng cấp tiêu chuẩn áp dụng thì phải gửi bản Đăng ký chứng nhận FP-08-01 cho VINACAB.

- VINACAB thực hiện xem xét Đăng ký chứng nhận để xác định hoạt động nào cần thực hiện để quyết định có cho phép mở rộng chứng nhận hay không. Các bước tiến hành trong đánh giá mở rộng/nâng cấp được thực hiện như đánh giá giám sát và có thể kết hợp với một cuộc đánh giá giám sát.

4.8. Đánh giá đột xuất

Khi có yêu cầu của cơ quan quản lý, hoặc VINACAB cần xem xét các khiếu nại, đánh giá các thay đổi hoặc cần có các hành động tiếp theo khi khách hàng bị đình chỉ giấy chứng nhận thì VINACAB phải tiến hành 01 cuộc đánh giá đột xuất khách hàng.

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

4.9. Đánh giá chuyển đổi

Đánh giá chuyển đổi là việc VINACAB đánh giá, cấp giấy chứng nhận cho khách hàng mà khách hàng đó đã có giấy chứng nhận của tổ chức chứng nhận được công nhận

theo đúng thoả ước MRA và tổ chức chứng nhận đó đã đăng ký hoạt động hợp pháp tại Việt Nam. Điều kiện để được đánh giá chuyển đổi là giấy chứng nhận phải còn hiệu lực ít nhất 06 tháng. Hiệu lực của giấy chứng nhận do VINACAB cấp bằng thời gian hiệu lực còn lại mà tổ chức chứng nhận trước đó cấp cho khách hàng.

Phòng KD 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 giấy chứng nhận 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 VINACAB và tài liệu bổ sung theo mẫu đề nghị chứng nhận tương ứng;

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

5. HỒ SƠ LƯU

5.1 Mã khách hàng, mã hồ sơ và mã chứng nhận

Mã khách hàng: [VCB][Số thứ tự tăng dần]

Số gồm 04 chữ số tăng dần và được cấp khi Phòng tổng hợp nhận được hợp đồng chứng nhận và thông tin cần thiết từ nhân viên kinh doanh.

Ví dụ: VCB0123 là mã khách hàng chứng nhận có số thứ tự 0123.

Mã hồ sơ: [Mã khách hàng].[Mã tiêu chuẩn][Loại hình đánh giá]

Ví dụ: VCB0123.1A được hiểu là mã hồ sơ của cuộc đánh giá chứng nhận đối với của Khách hàng mang mã số 0123 phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001.

Mỗi một hệ thống được đánh giá phù hợp theo một tiêu chuẩn nào đó sẽ có một mã hồ sơ khác nhau. Mỗi khách hàng có thể có nhiều mã hồ sơ khác nhau nếu khách hàng có nhiều hệ thống.

Mã khách hàng	Dấu ngăn cách	Mã tiêu chuẩn	Loại hình đánh giá	Loại hình chứng nhận
Dùng 4 chữ số theo quy tắc tăng dần	Dấu chấm	ISO9001= 1 ISO14001 = 2 ISO22000 = 3 HACCP = 4 ISO45000 = 5	Đánh giá giai đoạn 1 = I Đánh giá giai đoạn 2 = A Giám sát = B, C, D, E Đánh giá mở rộng/ thu hẹp = P Đánh giá tái chứng nhận = R Đánh giá nâng cấp = U Đánh giá đặc biệt = S Đánh giá chuyển đổi = T	Chứng nhận các chu kỳ 1, 2, .. n = C1, C2, ..Cn Chuyển đổi trong các chu kỳ (thu hẹp, mở rộng hay thay đổi phạm vi) = T1, T2...Tn

Mã chứng nhận: [Mã khách hàng].[Mã tiêu chuẩn][Loại hình chứng nhận]

Ví dụ: VCB0123.1C1 được hiểu là chứng nhận của VINACAB cấp cho khách hàng mã 0123 phù hợp ISO 9001 trong chu kỳ đầu.

Chú ý: Mã khách hàng của lần chứng nhận trước được giữ nguyên trong chu kỳ chứng nhận tiếp theo.

5.2 Hồ sơ lưu

TT	Hồ sơ	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Hợp đồng		PTH	02 chu kỳ
2.	Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý	<u>FP-08-01</u>	PCN	02 chu kỳ
3.	Chương trình đánh giá	<u>FP-08-02</u>	PCN	02 chu kỳ
4.	Báo cáo đánh giá giai đoạn 1	<u>FP-08-03</u>	PCN	02 chu kỳ
5.	Phiếu theo dõi hồ sơ chứng nhận	<u>FP-08-04</u>	PCN	02 chu kỳ
6.	Kế hoạch đánh giá	<u>FP-08-05</u>	PCN	02 chu kỳ
7.	Xác nhận kế hoạch đánh giá	<u>FP-08-06</u>	PCN	02 chu kỳ
8.	Danh sách tham dự	<u>FP-08-07</u>	PCN	02 chu kỳ
9.	Phiếu ghi chép đánh giá	<u>FP-08-08</u>	PCN	02 chu kỳ
10.	Checklist ISO 9001	<u>FP-08-09</u>	PCN	02 chu kỳ
11.	Báo cáo đánh giá chứng nhận	<u>FP-08-10</u>	PCN	02 chu kỳ
12.	Phiếu nhận xét của chuyên gia kỹ thuật	<u>FP-08-11</u>	PCN	02 chu kỳ
13.	Auditlog	<u>FP-08-12</u>	PCN	02 chu kỳ
14.	Báo cáo hành động khắc phục	<u>FP-08-13</u>	PCN	02 chu kỳ
15.	Báo cáo thẩm tra	<u>FP-08-14</u>	PCN	02 chu kỳ
16.	Thông báo kết quả đánh giá	<u>FP-08-15</u>	PCN	02 chu kỳ
17.	Quyết định chứng nhận HTQL	<u>FR-05-01</u>	PCN	02 chu kỳ
18.	Giấy chứng nhận HTQLCL	<u>FR-05-02</u>	PCN	02 chu kỳ
19.	Quyết định đình chỉ hiệu lực HTQL	<u>FR-05-04</u>	PCN	02 chu kỳ
20.	Quyết định hủy bỏ hiệu lực HTQL	<u>FR-05-05</u>	PCN	02 chu kỳ
21.	Các hồ sơ liên quan của khách hàng thu thập được trong quá trình đánh giá		PCN	02 chu kỳ

6. BẢO MẬT

Mọi thông tin liên quan tới khách hàng phải được bảo mật hoàn toàn, đặc biệt là những thông tin liên quan tới chiến lược, hoạt động kinh doanh, công nghệ và thị trường của khách hàng trong quá trình thực hiện hợp đồng, trừ phi có sự chấp thuận bằng văn bản của người có thẩm quyền của khách hàng đó.

7. PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Yêu cầu đối với đánh giá đa điểm (Sử dụng IAF MD1:2018)

1. Áp dụng

- Dành cho khách hàng có nhiều địa điểm với cùng một hệ thống quản lý nằm trong phạm vi cùng một quốc gia.
- Các điểm được vận hành dưới sự kiểm soát và quản lý của HTQLCL được thiết lập và duy trì bởi văn phòng chức năng chính của khách hàng.
- Một cuộc đánh giá nội bộ phải tiến hành tại mỗi điểm trong vòng 3 năm trước khi chứng nhận.
- Cuộc đánh giá nội bộ gần nhất cần phải bao quát toàn bộ hệ thống và hành động khắc phục phải được thực hiện một cách phù hợp.
- Các địa điểm có thể thực hiện các quy trình/hoạt động giống nhau hoặc khác nhau thuộc phạm vi của hệ thống quản lý.

2. Phương pháp

2.1. Trường hợp các địa điểm của tổ chức đang thực hiện các quy trình/hoạt động tương tự nhau.

Áp dụng lấy mẫu đa điểm cho đánh giá chứng nhận lần đầu, đánh giá giám sát, đánh giá chứng nhận lại. Tuy nhiên, chỉ áp dụng cho các tổ chức có từ 3 địa điểm trở lên.

2.1.1. Lấy mẫu

a) Mẫu sẽ được lựa chọn một phần dựa trên các yếu tố được đưa ra dưới đây (phần c) và một phần ngẫu nhiên đảm bảo tất cả các quy trình thuộc phạm vi chứng nhận sẽ được đánh giá.

b) ít nhất 25% số địa điểm mẫu được lựa chọn ngẫu nhiên.

c) Việc lựa chọn địa điểm sẽ xem xét các khía cạnh sau:

- ❖ Kết quả đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo, đánh giá chứng nhận trước đó (nếu có);
- ❖ Hồ sơ xử lý khiếu nại phàn nàn và các khía cạnh khác liên quan đến hành động khắc phục và phòng ngừa;
- ❖ Các thay đổi đáng kể về quy mô của các địa điểm;
- ❖ Các thay đổi về mô hình và các quy trình làm việc;
- ❖ Sự phức tạp của hệ thống quản lý và quy trình thực hiện tại các địa điểm;
- ❖ Những sửa đổi kể từ lần đánh giá cuối cùng;

- ❖ Sự hoàn thiện của hệ thống quản lý và kiến thức của tổ chức;
- ❖ Các vấn đề môi trường và phạm vi của các khía cạnh và tác động liên quan đến các hệ thống quản lý môi trường;
- ❖ Phân tán địa lý;
- ❖ Nhận định các địa điểm là địa điểm cố định hay tạm thời hay ảo

2.1.2. Cỡ mẫu

a) Số địa điểm tối thiểu phải đánh giá như sau:

Đánh giá chứng nhận lần đầu $y = \sqrt{x}$ được làm tròn thành số nguyên tiếp theo;

Đánh giá giám sát $y = 0,6 \sqrt{x}$ được làm tròn thành số nguyên tiếp theo,

Đánh giá tái chứng nhận số địa điểm tối thiểu như đánh giá chứng nhận lần đầu, tuy nhiên nếu trong chu kỳ đánh giá 3 năm tổ chức không có NC nào được mở thì số địa điểm sẽ được tính là $y = 0,8 \sqrt{x}$

Trong đó y = số địa điểm được lấy mẫu và x = tổng số địa điểm, địa điểm được đánh giá phải bao gồm văn phòng chính.

b) Cỡ mẫu sẽ được tăng lên khi VINACAB phân tích rủi ro về quy trình/ hoạt động cho thấy các tình huống đặc biệt liên quan đến các yếu tố như:

- ❖ Quy mô của địa điểm và số lượng nhân viên;
- ❖ Mức độ phức tạp hoặc mức độ rủi ro của hoạt động và của hệ thống quản lý;
- ❖ Các thay đổi trong cách làm việc (ví dụ như làm việc ca);
- ❖ Thay đổi các quy trình/ hoạt động;
- ❖ Hồ sơ khiếu nại phản nản và các khía cạnh liên quan khác của hành động khắc phục và phòng ngừa;
- ❖ Kết quả của đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo

2.2. Trường hợp tất cả các điểm thực hiện các quy trình/ hoạt động khác nhau đáng kể liên quan đến phạm vi hệ thống quản lý, hoặc tổ chức chỉ có 2 địa điểm thì tất cả địa điểm đều phải được đánh giá trong toàn bộ chu kỳ chứng nhận và không áp dụng lấy mẫu đa điểm.

2.2.1. Chương trình đánh giá sẽ bao gồm một cuộc đánh giá chứng nhận lần đầu và đánh giá chứng nhận lại cho tất cả các địa điểm. Với đánh giá giám sát, đánh giá 30% số địa điểm được làm tròn lên đến số nguyên tiếp theo. Mỗi cuộc đánh giá đều bao gồm văn phòng chính. Lựa chọn địa điểm đánh giá cho đợt đánh giá giám sát thứ hai khác với địa điểm được lựa chọn cho đợt giám sát lần đầu.

2.2.2. Chương trình đánh giá phải được thiết kế để đảm bảo rằng tất cả các quá trình được bao gồm trong phạm vi chứng nhận đều được đánh giá trong từng chu trình.

2.2.3. Địa điểm bổ sung

Việc tổ chức đa điểm đã được chứng nhận có bổ sung một địa điểm mới. Khách hàng phải báo với VINACAB để tổ chức đánh giá chứng nhận cho địa điểm bổ sung. Sau khi địa điểm mới được cấp chứng nhận, nó sẽ được cộng dồn với các địa điểm trước để xác định thời gian đánh giá cho các cuộc đánh giá giám sát hoặc đánh giá tái chứng nhận trong tương lai.

2.3. Trường hợp một phần các địa điểm của tổ chức thực hiện các quy trình/hoạt động tương tự trong khi các địa điểm khác lại thực hiện các quy trình rất riêng biệt với các nơi khác trong tổ chức. Áp dụng lấy mẫu đa điểm chỉ với các điểm đang thực hiện các quy trình/hoạt động giống nhau nằm trong phạm vi hệ thống quản lý của tổ chức. Chương trình đánh giá sẽ được lập theo mục 2.1 cho các địa điểm có thể áp dụng lấy mẫu đa điểm và mục 2.2 đối với các địa điểm còn lại không áp dụng được lấy mẫu.

2.4. Ngoài yêu cầu theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17021-1: 2015 khoản 9.2.3, ít nhất phải cân nhắc những điều sau khi lập kế hoạch đánh giá:

- ❖ Phạm vi chứng nhận và phạm vi phụ cho mỗi địa điểm;
- ❖ Tiêu chuẩn hệ thống quản lý cho từng địa điểm, nếu quản lý nhiều các tiêu chuẩn hệ thống đang được xem xét;
- ❖ Quy trình / hoạt động cần được đánh giá;
- ❖ Thời gian đánh giá cho từng địa điểm;
- ❖ Phân bổ thành viên đoàn đánh giá.

3. Sự không phù hợp và chứng nhận

3.1. Khi phát hiện những sự không phù hợp, VINACAB yêu cầu khách hàng phải xem xét các sự không phù hợp để xác định xem có sự thiếu hụt hệ thống tổng thể tại các địa điểm khác hay không. Nếu có, hành động khắc phục sẽ phải được thực hiện và thẩm tra cả ở văn phòng chính và tại từng địa điểm bị ảnh hưởng.

3.2. VINACAB sẽ yêu cầu bằng chứng của hành động khắc phục và phải tăng tần suất lấy mẫu và/hoặc quy mô mẫu cho đến khi đảm bảo việc kiểm soát được thiết lập lại.

3.3. Tại thời điểm của quá trình ra quyết định, nếu bất kỳ địa điểm nào có sự không phù hợp, chứng nhận sẽ không được cấp với toàn bộ tổ chức cho đến khi có hành động khắc phục được VINACAB chấp nhận.

3.4 Khách hàng không được tự ý loại bỏ địa điểm đang tồn tại sự không phù hợp.

3.5 Chứng chỉ sẽ bị thu hồi toàn bộ nếu bất kỳ địa điểm nào không đáp ứng các điều khoản cần thiết cho việc duy trì chứng nhận.

Phụ lục 2: Yêu cầu đối với đánh giá tích hợp nhiều hệ thống (sử dụng IAF MD 11)

- Dành cho tổ chức áp dụng cùng lúc nhiều hệ thống
- Các hệ thống được xây dựng tích hợp trong cùng một tổ chức và một địa điểm đánh giá;

Để xác định thời lượng đánh giá tích hợp cho cuộc đánh giá nhiều tiêu chuẩn, ví dụ như A+B+C, cần phải:

+ Tính toán thời lượng đánh giá cho từng cuộc đánh giá theo yêu cầu tiêu chuẩn riêng (áp dụng cách tính theo tài liệu như IAF MD5, ISO/TS 22003, ...)

+ Tính toán điểm bắt đầu T bằng cách thêm vào tổng các phần riêng (vd $T=A+B+C$)

+ Điều chỉnh điểm bắt đầu bằng cách tính tới các yếu tố có thể làm tăng hoặc giảm thời lượng đánh giá. Các yếu tố đó bao gồm:

(Giảm): Mức độ tích hợp: khả năng nhân viên đáp ứng những yêu cầu liên quan đến nhiều HTQL; Năng lực của chuyên gia đánh giá để thực hiện đánh giá nhiều HTQL;

(Tăng): sự phức tạp của đánh giá tích hợp nhiều HTQL so với đánh giá từng HTQL. Việc điều chỉnh tăng không được vượt quá 20% từ điểm bắt đầu T.

+ Việc đánh giá một cơ sở tích hợp nhiều hệ thống thì manday đánh giá được tính giảm theo cách sau đây:

100	0	5	10	15	20
80	0	5	10	15	15
60	0	5	10	10	10
40	0	5	5	5	5
20	0	0	0	0	0
0	20	40	60	80	100

Cột dọc:

Mức độ tích hợp của HTQL, bao gồm:

1. Thiết lập hệ thống tài liệu tích hợp;
2. Việc xem xét của lãnh đạo đến toàn bộ chiến lược và kế hoạch kinh doanh
3. Tiếp cận tích hợp tới đánh giá nội bộ
4. Tiếp cận tích hợp tới chính sách và mục tiêu
5. Tiếp cận tích hợp tới các quá trình hệ thống
6. Tiếp cận tích hợp tới cơ các cơ chế cải tiến (HĐKP/PN, đo lường, cải tiến liên tục)
7. Tích hợp trách nhiệm quản lý và hỗ trợ (Sự thống nhất trong việc phân công trách nhiệm, quyền hạn)

Quy ước : Tỷ lệ % đối với 1 nội dung tương thích là 1/7.100%.

Chiều ngang:

% Số Manday giảm = $100 * ((X1-1) + (X2-1) + (X3-1) + (Xn-1)) / Z.(Y-1)$

Trong đó:

X1, 2, 3...n: số tiêu chuẩn mà 1 chuyên gia đánh giá có khả năng đánh giá được;

Y: Số tiêu chuẩn mà tổ chức áp dụng và tích hợp;

Z: Số chuyên gia đánh giá.



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

ĐĂNG KÝ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ

Phần 1. Thông tin về tổ chức đăng ký chứng nhận			
Tên tổ chức			
Địa chỉ			
Điện thoại:		Fax:	
Email:		Website:	
Phần 2. Thông tin liên hệ			
Tên người liên hệ			
Chức danh			
Điện thoại:		Email:	
Phần 3. Thông tin đăng ký chứng nhận			
1. Tiêu chuẩn chứng nhận			
2. Loại hình chứng nhận		☐ Chứng nhận lần đầu	☐ Chứng nhận mở rộng
		☐ Chứng nhận lại	☐ Khác:
3. Địa điểm chứng nhận (ghi đầy đủ nếu nhiều địa điểm)			
4. Phạm vi đăng ký chứng nhận (lĩnh vực hoạt động)			
5. Số lượng nhân viên		Số nhân viên trực tiếp thuộc hệ thống quản lý:	
		Nếu sản xuất theo ca, số nhân viên trong từng ca là:	
		Ca 1:	Ca 2:
6. Liệt kê hoạt động gia công hoặc thuê ngoài			
7. Tiêu chuẩn hệ thống quản lý đã được chứng nhận		Tên tiêu chuẩn	
		Tên tổ chức chứng nhận	
8. Hệ thống quản lý được tư vấn bởi			
Phần 4. Thỏa thuận đăng ký chứng nhận			

Thời gian đề nghị VINACAB đánh giá	
Các tài liệu cần gửi cho VINACAB: Tổ chức đăng ký chứng nhận cung cấp tài liệu và hồ sơ theo tiêu chuẩn đăng ký chứng nhận tương ứng như dưới đây:	
ISO 9001	ISO 14001
☐ Đăng ký kinh doanh của tổ chức và đăng ký kinh doanh của đơn vị gia công; hợp đồng thuê gia công (nếu áp dụng)	☐ Đăng ký kinh doanh của tổ chức và đăng ký kinh doanh của đơn vị gia công; hợp đồng thuê gia công (nếu áp dụng)
☐ Sổ tay chất lượng hoặc tài liệu mô tả phạm vi chứng nhận và vai trò, trách nhiệm, quyền hạn của các phòng ban	☐ Sổ tay môi trường hoặc chính sách môi trường hoặc tài liệu tương ứng và danh mục tài liệu hệ thống quản lý
☐ Danh mục tài liệu hệ thống quản lý	☐ Tài liệu xác định khía cạnh môi trường có ý nghĩa
☐ Tài liệu xác định bối cảnh nội bộ và bên ngoài của tổ chức	☐ Tài liệu xác định và đánh giá các yêu cầu pháp luật
☐ Tài liệu xác định và giải quyết các rủi ro, cơ hội	☐ Tài liệu đo lường và theo dõi các chỉ số môi trường
☐ Báo cáo đánh giá nội bộ gần nhất	☐ Báo cáo đánh giá nội bộ gần nhất
☐ Biên bản xem xét lãnh đạo	☐ Biên bản xem xét lãnh đạo
Cam kết: Tổ chức đăng ký chứng nhận cam kết tuân thủ mọi quy định trong "Quy định về chứng nhận hệ thống quản lý", các quy định liên quan của VINACAB được đăng tải trên trang web: www.vinacab.com.vn .	

Ngày tháng năm 20

ĐẠI DIỆN CỦA TỔ CHỨC ĐĂNG KÝ CHỨNG NHẬN
(Ký tên và đóng dấu)

PHẦN XEM XÉT CỦA VINACAB

1. Nace Code				
No	Nace Code	Cấp độ		
		☐ Cao	☐ Trung bình	☐ Thấp
2. Điều kiện chứng nhận			☐ Đủ	☐ Không đủ
3. Mã khách hàng				
4. Tần suất giám sát			tháng/ lần	
5. Người xem xét đăng ký chứng nhận				
Tên				
Chức vụ				
Ngày				
Ký xác nhận				



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Mã số chứng nhận:

THÔNG TIN CHUNG VỀ KHÁCH HÀNG			
Khách hàng			
Địa chỉ			
Địa điểm đánh giá			
Mã số KH			
Tiêu chuẩn chứng nhận			
Phạm vi chứng nhận			
Điều khoản đánh giá	(theo phụ lục đính kèm)		
NACE Code/ Product Code			
Đại diện lãnh đạo			
Thông tin liên hệ			
Tổng số nhân viên			
Số ca sản xuất			
Phương thức đánh giá			
THÔNG TIN VỀ CUỘC ĐÁNH GIÁ			
☐ Đánh giá lần đầu	☐ Đánh giá lại	☐ Đánh giá mở rộng	☐ Đánh giá đột xuất
Loại hình đánh giá	Thời gian đánh giá	Đoàn đánh giá	Ngày công ĐG
Đánh giá giai đoạn 1			
Đánh giá giai đoạn 2			
Đánh giá giám sát	Dự kiến lần 1:		
	Thực tế đánh giá:		
	Dự kiến lần 2:		
	Thực tế đánh giá:		
Cập nhật thay đổi trong chu kỳ chứng nhận: Trong chu kỳ chứng nhận tất cả những thay đổi liên quan đến quá trình chứng nhận sẽ được cập nhật vào phần này. Đối với những thay đổi mang tính hệ thống, nhân viên PCN có thể lập kế hoạch bổ sung để phê duyệt lại, bản kế hoạch mới sẽ được lưu cùng bản kế hoạch này như một phần của hồ sơ khách hàng.			

Ngày..... tháng năm 20.....

Ngày..... tháng năm 20.....

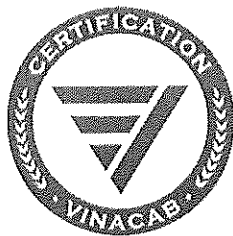
Phòng Chứng nhận

Người lập

Phụ lục 1- Các điều khoản đánh giá

Đánh giá lần đầu	Đánh giá lần đầu	Đánh giá giám sát 1	Đánh giá giám sát 2
ISO 9001:2015	x		
4	x		
4.1	x		
4.2	x		
4.3	x		
4.4	x		
5	x		
5.1	x		
5.2	x		
5.3	x		
6	x		
6.1	x		
6.2	x		
6.3	x		
7	x		
7.1	x		
7.2	x		
7.3	x		
7.4	x		
7.5	x		
8	x		
8.1	x		
8.2	x		
8.3	x		
8.4	x		
8.5	x		
8.6	x		
8.7	x		
9	x		
9.1	x		
9.2	x		
9.3	x		
10	x		
10.1	x		
10.2	x		
10.3	x		

Lưu ý: Nhân viên phòng chứng nhận có trách nhiệm xác định các điều khoản đánh giá, các điều khoản không áp dụng trong chu kỳ chứng nhận.



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ GIAI ĐOẠN 1

Mã số:

1. Các thông tin chung

Tổ chức được đánh giá		
Địa chỉ		
Ngày đánh giá		
Tiêu chuẩn đánh giá		
Nace Code(s)		
Phạm vi CN		
Mục tiêu đánh giá	- Xác định sự phù hợp của hệ thống tài liệu so với yêu cầu của tiêu chuẩn. - Xác định các điều kiện cần thiết và tính sẵn sàng của hệ thống trước khi đánh giá giai đoạn 2.	
Hình thức đánh giá	☐ Onsite	☐ Offsite
Các quá trình/ khu vực được đánh giá		
Đoàn đánh giá		Chức vụ:
Đại diện tổ chức được đánh giá		Chức vụ:

2. Các nội dung đánh giá

2.1. Đánh giá thông tin dạng văn bản của hệ thống quản lý: Hệ thống tài liệu theo ISO..... được tổ chức thiết lập và ban hành ngày, cụ thể như sau:

Điều khoản	Nội dung	Thông tin dạng văn bản	Nhận xét
4.1			
4.2			
4.3			
4.4			
5.1			
5.2			
5.3			
6.1			
6.2			

6.3			
7.1			
7.2			
7.3			
7.4			
7.5			
8.1			
8.2			
8.3			
8.4			
8.5			
8.6			
8.7			
9.1			
9.2			
9.3			
10.1			
10.2			
10.3			

2.2. Các nội dung đánh giá khác

Nội dung đánh giá	Thực trạng của tổ chức	Nhận xét
Đánh giá các địa điểm của tổ chức được đánh giá và các điều kiện cụ thể của các địa điểm		
Xem xét tình trạng và sự hiểu biết của tổ chức được đánh giá về các yêu cầu của tiêu chuẩn		
Các thông tin liên quan tới phạm vi hệ thống quản lý, các quá trình và địa điểm của tổ chức		
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. Phát hiện đánh giá giai đoạn 1

3.1. Điểm không phù hợp

Số	Phòng ban hoặc khu vực	Điều khoản tiêu chuẩn	Mô tả sự không phù hợp	Phân loại	Chuyên gia

3.2. Điểm lưu ý

Số	Phòng ban hoặc khu vực	Điều khoản tiêu chuẩn	Mô tả

4. Kết luận đánh giá giai đoạn 1

- Sự sẵn sàng, đầy đủ của hệ thống tài liệu cho đánh giá giai đoạn 2:
- Phân bổ nguồn lực cho đánh giá giai đoạn 2:
- Trọng tâm của đánh giá giai đoạn 2:
- Kết thúc cuộc đánh giá, các mục tiêu đánh giá đã thỏa mãn/ không thỏa mãn:

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ

TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

PHIẾU THEO DÕI HỒ SƠ CHỨNG NHẬN

Khách hàng:					
Tiêu chuẩn:		Mã số: VCB			
TT	Nội dung công việc	Kết quả	Thời gian	Người thực hiện	
				Giao	Nhận
1	Đăng ký chứng nhận				
2	Quá trình đánh giá A (*)				
	Chương trình đánh giá				
	Kế hoạch đánh giá giai đoạn I				
	Báo cáo đánh giá giai đoạn I				
	Kế hoạch đánh giá giai đoạn II				
	- Báo cáo đánh giá giai đoạn 2 - Yêu cầu CAR và OB (nếu có) - Danh sách tham dự - Ghi chép đánh giá - Biên bản lấy mẫu - Nhận xét TE (nếu có)				
	- Biên bản giao mẫu lưu				
	Quá trình xử lý hồ sơ				
3	- Biên bản giao mẫu				
	- Kết quả thử nghiệm				
	- Báo cáo kết quả thử nghiệm				
	- Tình trạng HĐKP (nếu có)				
	- Thẩm xét/ quyết định CN				
	- Thông báo kết quả đánh giá				
4	Cấp chứng chỉ				
6	Đánh giá B				
	Hồ sơ đánh giá (xem *)				
	Tình trạng/Kết quả				
7	Đánh giá C				
	Hồ sơ đánh giá (xem *)				
	Tình trạng/Kết quả				
8	Đánh giá D				
	Hồ sơ đánh giá (xem *)				
	Tình trạng/Kết quả				
9	Đánh giá E				
	Hồ sơ đánh giá (xem *)				
	Tình trạng/Kết quả				



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ

Số: 0123.1A/KH-VINACAB

Hà Nội, ngày.....tháng.... năm 20....

1. Tên tổ chức được đánh giá:
2. Địa chỉ:
3. Địa chỉ đánh giá:
4. Thông tin liên hệ:
5. Ngày đánh giá: (manday)
6. Loại hình đánh giá:
7. Tiêu chuẩn chứng nhận:
8. Phạm vi chứng nhận:
9. Nace/ Product Code:
10. Phương thức chứng nhận:
11. Thành phần đoàn đánh giá:

STT	Họ và tên	Vị trí trong đoàn	Đơn vị công tác	Điện thoại
1.				
2.				

13. Thông tin chương trình đánh giá chi tiết:

Thời gian		Nội dung đánh giá	
		Nguyễn Văn A	Nguyễn Văn B
		Họp khai mạc	
		Nghỉ trưa	
		Họp nội bộ đoàn đánh giá và viết báo cáo	
		Họp kết thúc	

Ghi chú:

1. Chương trình đánh giá chi tiết có thể được thay đổi trong quá trình đánh giá.
2. Phạm vi chứng nhận cụ thể sẽ được thảo luận và thống nhất trong cuộc đánh giá.
3. Các yêu cầu của đoàn đánh giá: Bố trí phòng họp dành riêng cho cuộc họp khai mạc và họp kết thúc, đoàn đánh giá thảo luận nội bộ và lập báo cáo đánh giá; Đảm bảo đánh giá hệ thống trong tình trạng đang vận hành; phân công người trả lời các câu hỏi của đoàn đánh giá; Cung cấp máy in, giấy và trợ giúp hệ thống thông tin liên lạc nếu cần.

Trưởng đoàn đánh giá



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

XÁC NHẬN KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ

Số: /XN-VINACAB

Hà Nội, ngày.....tháng.... năm 20....

Kính gửi: Công ty cổ phần chứng nhận Vinacab

Phúc đáp kế hoạch số: /KH-VINACAB của Công ty cổ phần chứng nhận Vinacab. Chúng tôi xin có ý kiến như sau:

Kế hoạch	Ý kiến của tổ chức được đánh giá		
	Đồng ý	Không đồng ý	Lý do
Thời gian			
Chuyên gia đánh giá			
Kế hoạch đánh giá chi tiết			

Chúng tôi sẽ tạo điều kiện cho đoàn đánh giá đến làm việc theo đúng nội dung, kế hoạch và thủ tục quy định.

ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ

(Ký tên và đóng dấu)



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

DANH SÁCH THAM DỰ

Mã số:

Tên tổ chức					
Hợp khai mạc	Ngày		Hợp kết thúc	Ngày	
	Thời gian			Thời gian	
Địa điểm					

STT	Họ và Tên	Bộ phận-Chức vụ	Khai mạc	Kết thúc

Người lập



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

CHECKLIST ĐÁNH GIÁ ISO 9001

Mã số:

Tên tổ chức được đánh giá:	
Ngày đánh giá:	Chuyên gia đánh giá:

Hướng dẫn ghi "phát hiện đánh giá": C – Phù hợp; 0 – Điểm khuyến nghị; 1 – Điểm không phù hợp nhẹ; 2 – Điểm không phù hợp nặng; NA: Không áp dụng

Điều khoản	Nội dung	Phát hiện đánh giá	Diễn giải các phát hiện
4.1	Hiệu về tổ chức và bối cảnh của tổ chức		
4.2	Hiệu nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan		
4.3	Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng		
4.4	Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình		
5.1.1	Khái quát lãnh đạo và cam kết		
5.1.2	Hướng vào khách hàng		
5.2	Chính sách chất lượng		
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn		
6.1	Hành động để giải quyết các rủi ro và cơ hội		
6.2	Mục tiêu chất lượng và kế hoạch đạt được mục tiêu		
6.3	Hoạch định những thay đổi		
7.1.1	Khái quát nguồn lực		
7.1.2	Nhân lực		

7.1.3	Cơ sở hạ tầng			
7.1.4	Môi trường vận hành các quá trình			
7.1.5	Nguồn lực giám sát và đo lường			
7.1.6	Tri thức của tổ chức			
7.2	Năng lực			
7.3	Nhận thức			
7.4	Trao đổi thông tin			
7.5.1	Khái quát thông tin dạng văn bản			
7.5.2	Thiết lập và cập nhật			
7.5.3	Kiểm soát các thông tin dạng văn bản			
8.1	Lập kế hoạch và kiểm soát điều hành			
8.2.1	Trao đổi thông tin với khách hàng			
8.2.2	Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm và dịch vụ			
8.2.3	Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm và dịch vụ			
8.2.4	Các yêu cầu thay đổi đối với sản phẩm và dịch vụ			
8.3.1	Khái quát thiết kế, phát triển sản phẩm và dịch vụ			
8.3.2	Hoạch định thiết kế và phát triển			
8.3.3	Đầu vào của thiết kế và phát triển			
8.3.4	Kiểm soát thiết kế và phát triển			
8.3.5	Đầu ra của thiết kế và phát triển			
8.3.6	Thay đổi thiết kế và phát triển			
8.4.1	Khái quát kiểm soát việc cung cấp các quá trình, sản phẩm và dịch vụ có nguồn gốc bên ngoài			
8.4.2	Cách thức và mức độ kiểm soát			
8.4.3	Trao đổi thông tin với nhà cung cấp bên ngoài			
8.5.1	Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ			

8.5.2	Nhận biết và xác định nguồn gốc		
8.5.3	Tài sản của khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài		
8.5.4	Bảo toàn		
8.5.5	Hoạt động sau giao hàng		
8.5.6	Kiểm soát thay đổi		
8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ		
8.7	Kiểm soát các đầu ra không phù hợp		
9.1.1	Khái quát theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá		
9.1.2	Sự thỏa mãn của khách hàng		
9.1.3	Phân tích và đánh giá		
9.2	Đánh giá nội bộ		
9.3	Xem xét của lãnh đạo		
10.1	Khái quát cải tiến		
10.2	Sự không phù hợp và hành động khắc phục		
10.3	Cải tiến thường xuyên		

Chuyên gia đánh giá



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN ISO 9001

Mã số:

1. Các thông tin chung

Tổ chức được đánh giá		
Địa chỉ		
Địa điểm đánh giá		
Người liên hệ	Tên:	Chức vụ:
	Tel/Fax:	Email:
Tiêu chuẩn đánh giá		
Phạm vi chứng nhận		
Điểm loại trừ		
Ngày đánh giá		
Nace Code(s)		
Mục tiêu đánh giá	Xác định việc thực hiện và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng so với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001	
Loại hình đánh giá		
Các quá trình/ khu vực được đánh giá		

2. Thành viên đoàn đánh giá

1. Nguyễn Văn A – Trưởng đoàn;

2.

3. Đại diện tổ chức được đánh giá

1.

2. Danh sách kèm theo

4. Nhận xét chung

4.1. Nhận xét về mặt mạnh và mặt yếu của hệ thống quản lý chất lượng:

4.2. Hoạt động đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo:

4.3. Hành động khắc phục có được thực hiện một cách hiệu lực và phù hợp với các yêu cầu tiêu chuẩn không:

4.3. Những thay đổi phát sinh so với kế hoạch đánh giá (phạm vi, địa điểm, hoạt động, thành viên đoàn đánh giá,):

4.4. Nhận xét về tính sẵn có, hiệu quả từ việc sử dụng các thiết bị hỗ trợ trong quá trình đánh giá (Đối với hoạt động đánh giá từ xa/Online):

Đối với đánh giá giám sát và chứng nhận lại:

4.5. Việc sử dụng các dấu hiệu chứng nhận của tổ chức được đánh giá có phù hợp với Quy định về sử dụng dấu hiệu chứng nhận của VINACAB:

4.6. Có sự thay đổi đáng kể nào liên quan đến việc quản lý, hệ thống quản lý được chứng nhận của tổ chức không? (như phạm vi, địa chỉ, nhân sự, các điểm hỗ trợ,...):

5. Kết quả phát hiện đánh giá

5.1. Điểm không phù hợp

Số	Phòng ban hoặc khu vực	Điều khoản tiêu chuẩn	Mô tả sự không phù hợp	Phân loại	Chuyên gia

Chú ý: Với mỗi điểm không phù hợp yêu cầu tổ chức được đánh giá thực hiện khắc phục và hành động khắc phục, sau đó thông báo bằng văn bản (có thể tham khảo biểu mẫu Báo cáo hành động khắc phục FP-08-13) tới VINACAB trong thời gian quy định.

5.2. Điểm lưu ý

Số	Phòng ban hoặc khu vực	Điều khoản tiêu chuẩn	Mô tả

Chú ý: Tổ chức được đánh giá không cần gửi bằng chứng việc thực hiện các điểm lưu ý cho VINACAB. Tuy nhiên, VINACAB sẽ xem xét các điểm lưu ý này trong lần đánh giá tiếp theo.

6. Kết luận và kiến nghị của đoàn đánh giá

Việc đánh giá dựa trên nguyên tắc lấy mẫu ngẫu nhiên các thông tin sẵn có. Kết thúc cuộc đánh giá các mục tiêu của cuộc đánh giá đã hoàn thành. Đoàn đánh giá kiến nghị:

- ☐ Không có điểm không phù hợp, kiến nghị VINACAB chấp nhận hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức được đánh giá phù hợp tiêu chuẩn theo phạm vi ở phần 1.
- ☐ Có sự không phù hợp nhẹ, kiến nghị VINACAB chấp nhận hệ thống quản lý của tổ chức phù hợp tiêu chuẩn theo phạm vi ở phần 1 nếu tổ chức có các hành động khắc phục phù hợp và thông báo cho VINACAB bằng văn bản trong vòng ngày.
- ☐ Có sự không phù hợp nặng, cần đánh giá bổ sung. Đề nghị tổ chức có hành động khắc phục và thông báo bằng văn bản cho VINACAB trong thời gian không quá ngày.
- ☐ Kiến nghị VINACAB có đánh giá đặc biệt. Lý do:

.....

.....

7. Kiến nghị của tổ chức được đánh giá

.....

.....

Đại diện tổ chức được đánh giá
(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ)

Đại diện đoàn đánh giá
(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ)



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

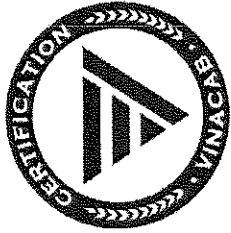
PHIẾU NHẬN XÉT KỸ THUẬT

Mã số:

Tên tổ chức	
Lĩnh vực chứng nhận	
Tiêu chuẩn chứng nhận	

Stt	Nội dung	Chi tiết	Nhận xét
1.	Nhận xét về công nghệ sản xuất và cung cấp dịch vụ	Nêu công nghệ tạo sản phẩm, dịch vụ.	
		Đánh giá mức độ so với công nghệ hiện hành	
2.	Trình độ chuyên môn của cán bộ kỹ thuật tham gia vào quá trình tác nghiệp	Các chức danh chuyên môn đã được thiết lập để kiểm soát các yếu tố kỹ thuật	
		Trình độ chuyên môn và kỹ năng	
3.	Trang thiết bị	Danh mục thiết bị sản xuất và nhận xét tính đầy đủ, sẵn có	
		Danh mục thiết bị đo lường và nhận xét tính đầy đủ, sẵn có	
		Khả năng đo lường sản phẩm	
4.	Các quá trình liên quan đến các yếu tố kỹ thuật được thiết lập	Liệt kê các quá trình	
		Mức độ áp dụng	
		Các yếu tố kỹ thuật đã được áp dụng trên các quá trình (liệt kê theo phạm vi chứng nhận)	
5.	Mức độ đáp ứng các yêu cầu pháp lý liên quan đến phạm vi chứng nhận	Danh mục yêu cầu pháp lý đã được thiết lập	
		Đánh giá mức độ tuân thủ	
6.	NHẬN XÉT CHUNG		

Ngày tháng năm 202
Chuyên gia kỹ thuật ký xác nhận



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

XÁC NHẬN ĐÁNH GIÁ - AUDITLOG

Họ và tên:		Mã số khách hàng:					Tên trưởng đoàn đánh giá		
Ngày	Tổng thời lượng đánh giá (ngày công)	Thông tin của đơn vị được đánh giá	Vị trí trong đoàn	Số thành viên đoàn	Thông tin đánh giá		Loại hình đánh giá	Thông tin của tổ chức chứng nhận	
					Tiêu chuẩn đánh giá	Ngành nghề			
		Tên khách hàng: Địa chỉ: Đại diện: Số điện thoại: Email:						CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB Địa chỉ: Số điện thoại: Email:	

Đại diện tổ chức được đánh giá (ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)	Đại diện tổ chức chứng nhận (ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)
---	--



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

BÁO CÁO HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

(Chỉ sử dụng cho một điểm không phù hợp – viết tắt là KPH)

Mã số:.....

Tổ chức được đánh giá		
Ngày đánh giá		
Điểm KPH số: 1/.....	☐ Nhẹ	☐ Nặng
Nội dung điểm không phù hợp:		
SỰ KHẮC PHỤC VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC CỦA TỔ CHỨC ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ		
- Nguyên nhân của sự không phù hợp:		
- Sự khắc phục và/hoặc Hành động khắc phục:		
- Bằng chứng kèm theo:		
Ký xác nhận (Đại diện tổ chức được đánh giá)		Ngày:
THẨM TRA HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC DO VINACAB THỰC HIỆN		
☐ Chấp nhận ☐ Chấp nhận nhưng cần kiểm tra trong lần đánh giá tiếp theo ☐ Không chấp nhận		
Ký xác nhận (Chuyên gia đánh giá)		Ngày:



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

BÁO CÁO THẨM TRA VÀ KIẾN NGHỊ CHỨNG NHẬN

Mã số:

1. Tổ chức được đánh giá:

2. Địa chỉ:

3. Tiêu chuẩn chứng nhận:

4. NACE/ Product Code:

5. Nội dung thẩm xét

6.1. Thủ tục đánh giá

6.1.1. Loại hình đánh giá

☐ Đánh giá chứng nhận lần đầu

☐ Đánh giá giám sát

☐ Tái chứng nhận

☐ Đánh giá mở rộng

☐ Khác:.....

6.1.2. Phạm vi chứng nhận: (Có thể lập phụ lục)

Số TT	Tên sản phẩm	Mã hàng hóa	Tiêu chuẩn cơ sở
1.			
2.			
3.			

6.1.3. Ngày đánh giá:

Thời lượng đánh giá:

Mandays

6.1.4. Thành viên đoàn đánh giá:

-

-

6.1.5. Các tiêu chí thẩm tra:

CÁC TIÊU CHÍ THẨM TRA	Yes	No
Phản chung		
Thành phần đoàn đánh giá có phù hợp với quy định?		
Hồ sơ đánh giá được gửi tới PCN có đầy đủ và phù hợp với loại hình đánh giá được hoạch định không?		
Tính đầy đủ và nội dung của báo cáo có phù hợp không?		

Nhận xét của báo cáo có cung cấp các bằng chứng của việc đánh giá tất cả các quá trình chính của hoạt động sản xuất không?		
Hoạt động đánh giá có xét đến các yêu cầu kỹ thuật như: Kiểm soát nguyên liệu, kiểm soát quá trình sản xuất, kiểm soát thiết bị, kiểm soát thành phẩm?		
Các yêu cầu pháp lý của khách hàng (giấy đăng ký kinh doanh, giấy phép sản xuất, quyết định công nhận sản phẩm lưu hành ở Việt Nam) có phù hợp không?		
Báo cáo đánh giá có viện dẫn đến hoạt động xem xét cảm quan sản phẩm không?		
Có kế hoạch đánh giá, kế hoạch đánh giá có phù hợp không?		
Phạm vi đánh giá có đầy đủ không?		
Chuyên gia đánh giá có đúng code đã phê duyệt?		
Các điểm đánh giá trong báo cáo có phù hợp với đơn đăng ký chứng nhận không?		
Các nhận xét và kiến nghị trong báo cáo có đưa ra các gợi ý hoặc tư vấn cho khách hàng không?		
Các phát hiện đánh giá đưa ra có được viết rõ ràng, hợp lý không?		
Các yêu cầu HĐKP của lần đánh giá trước đó có được thẩm tra hiệu lực và kết thúc chưa?		
Các yêu cầu HĐKP của đánh giá lần này có thỏa đáng?		
Kết quả thử nghiệm có đạt yêu cầu không?		
Phần riêng – Chỉ áp dụng với đánh giá chứng nhận		
Phạm vi chứng nhận có phù hợp với loại hình của tổ chức? (ví dụ: có phù hợp với đăng ký kinh doanh)		
Quá trình đánh giá có bao quát hết các phạm vi đăng ký chứng nhận?		
Báo cáo đánh giá có đề cập đến đầy đủ các khía cạnh hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ của tổ chức không?		
Các vấn đề liên quan đến văn bản quy phạm pháp luật có được đoàn đánh giá đề cập tới không?		

6.2 Các lưu ý khác:

.....

.....

Hà Nội, ngày tháng năm 202

Người thẩm xét kỹ thuật

Người thẩm xét

7. Kết luận của ban thẩm xét:

☐ Cấpchứng chỉ

☐ Đình chỉ

☐ Duy trì

☐ Thu hồi

Hà Nội, ngày tháng năm 202

Trưởng PCN



CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN VINACAB

THÔNG BÁO KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG

Số: /TB-VINACAB

Hà Nội, ngày tháng năm 202...

Kính gửi:

Công ty Cổ phần Chứng nhận Vinacab xin gửi tới Quý Công ty lời chào trân trọng.

Công ty Cổ phần Chứng nhận Vinacab đã tiến hành đánh giá chứng nhận (hoặc giám sát lần thứ.....) hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn củavào ngày.....

Căn cứ vào Quy định về chứng nhận hệ thống quản lý của Công ty Cổ phần Chứng nhận Vinacab;

Căn cứ Báo cáo đánh giá chứng nhận (hoặc giám sát lần thứ.....) hệ thống quản lý ngày của đoàn đánh giá;

Căn cứ vào hành động khắc phục đối vớiđiểm không phù hợp của đơn vị;

Căn cứ vào kết luận thẩm tra và kiến nghị chứng nhận của Phòng chứng nhận.

Công ty Cổ phần Chứng nhận Vinacab (VINACAB) thông báo:

1. Hành động khắc phục đối với điểm không phù hợp trong lần đánh giá đã được xem xét, sửa đổi và được chấp nhận/không được chấp nhận.
2. Hệ thống quản lý của phù hợp/không phù hợp với tiêu chuẩn
3. VINACAB sẽ tiến hành thủ tục cấp/không cấp giấy chứng nhận (hoặc duy trì hiệu lực) hệ thống quản lýcho Quý Công ty.

Trân trọng thông báo./.

TỔNG GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu PCN.

NGUYỄN NGỌC SƠN

