



VIỆN KIỂM NGHIỆM CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM HÀNG HOÁ

Web: <http://vienkiemnghiem.vn>

E.mail: info@vienkiemnghiem.vn

BẢNG PHÂN TÍCH RỦI RO TRONG HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN

Hiệu chỉnh: 01

Ngày ban hành: 10/03/2021

STT	Nội dung rủi ro	Các vấn đề phát sinh	Hành động giải quyết rủi ro	Các quá trình kiểm soát
1.	Đánh giá chứng nhận	- Phải tiến hành cuộc đánh giá bổ sung để xem xét lại kết quả đánh giá lần trước.	- Chấp nhận rủi ro	-
2.	Đánh giá chứng nhận	- Tổ chức được đánh đã đạt chứng chỉ nhưng trong quá trình hoạt động đã vi phạm các yêu cầu của pháp luật.	- Kịp thời đình chỉ/ thu hồi chứng chỉ	-
3.	Cấp chứng chỉ	- Nội dung chứng chỉ sai, khách hàng đã nhân bản in chứng chỉ để làm hồ sơ năng lực.	- Cam kết bồi thường 100%	-
4.	Quản lý tài chính	- Hoạt động quyết toán thuế.	- Xác định tương đối chi phí phải nộp thuế dựa vào: Chi phí về kết quả kinh doanh của các năm trước; dựa vào việc xác định ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh.	-
		- Áp lực về tài chính phát sinh khi chưa có các nguồn thu ổn định từ hoạt động chứng nhận gây ảnh	- Cân đối thu chi từ các hoạt động khác của Viện như các dự án do Viện thực hiện, nguồn vốn đóng góp từ hội	- Tăng tần suất kiểm soát hoạt động đánh giá chứng nhận từ Hội đồng chứng nhận.

		hưởng đến tính khách quan.	đồng Quản lý - Kiểm soát chặt chẽ hoạt động đánh giá chứng nhận, không để các áp lực tài chính ảnh hưởng đến tính khách quan, công bằng trong hoạt động đánh giá chứng nhận của Viện.	
5.	Đánh giá chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn	- Không đáp ứng yêu cầu quá trình công nhận của cơ quan công nhận, chỉ định. - Chuyên gia tham gia đánh giá chứng kiến không đáp ứng yêu cầu năng lực đánh giá theo yêu cầu của cơ quan công nhận, chỉ định.	- Rà soát và đánh giá sự tuân thủ theo các yêu cầu của cơ quan công nhận và chỉ định. - Thẩm tra năng lực chuyên gia đánh giá theo định kỳ.	- Tăng tần suất đánh giá nội bộ. - Đào tạo các quy trình tác nghiệp liên quan đến quá trình chứng nhận cho nhân viên phòng nghiệp vụ. - Lập kế hoạch đánh giá năng lực chuyên gia theo định kỳ hàng năm.
		- Không đáp ứng yêu cầu của khách hàng khi tiến hành đánh giá, phát sinh các phàn nàn, khiếu nại.	- Thăm dò thỏa mãn của khách hàng theo định kỳ và giải quyết kịp thời các phản hồi của khách hàng. - Thẩm tra năng lực chuyên gia đánh giá theo định kỳ.	- Lập kế hoạch đánh giá năng lực chuyên gia theo định kỳ hàng năm. - Lập kế hoạch đánh giá thỏa mãn của khách hàng theo định kỳ hàng năm -> Chọn khách hàng để đánh giá.

		<ul style="list-style-type: none"> - Khiếu nại, phàn nàn của khách hàng về thời hạn cấp chứng chỉ theo cam kết của phòng dịch vụ khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> - Trao đổi với phòng nghiệp vụ thống nhất tiến độ cấp chứng nhận cho khách hàng. - Yêu cầu phòng thử nghiệm, nhà thầu phụ chốt thời hạn trả kết quả thử nghiệm. - Hướng dẫn các nhân viên kinh doanh mới về quy trình và thời hạn cấp chứng nhận khi cam kết với khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thống nhất quy chế làm việc giữa: phòng dịch vụ khách hàng – phòng nghiệp vụ – phòng thử nghiệm về thời hạn cấp chứng nhận cho khách hàng theo các quy trình đánh giá.
		<ul style="list-style-type: none"> - Cạnh tranh về giá so với các tổ chức chứng nhận trong nước. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng dịch vụ khách hàng chuẩn bị nội dung để giới thiệu các ưu điểm và dịch vụ sau bán hàng của Viện để thuyết phục khách hàng (lý giải vì sao giá cao). 	<ul style="list-style-type: none"> - Thiết lập hồ sơ năng lực khi tiếp xúc với khách hàng và đào tạo cho các nhân viên kinh doanh về hồ sơ năng lực.
		<ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng phản ánh dịch vụ sau bán hàng chưa tốt 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận và hỗ trợ xử lý các yêu cầu của khách hàng. - Thiết lập kênh thông tin hỗ trợ khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> - Quy định việc tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết các yêu cầu hỗ trợ của khách hàng.
6.	Triển khai các dự án chứng nhận	<ul style="list-style-type: none"> - Chậm tiến độ dự án; phát sinh các thiếu sót hoặc sai lỗi về hồ sơ chứng nhận. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bổ sung vào quy trình chứng nhận các điểm kiểm soát và trách nhiệm thực hiện để phòng ngừa việc không tuân thủ quy trình hoặc thiếu sót trong quá trình trao đổi thông tin. - Thiết lập các bước công việc tác nghiệp của nhân viên phòng nghiệp vụ và kênh trao đổi thông tin, cũng như 	<ul style="list-style-type: none"> - VPQI-QT-07 - Bản mô tả các bước tác nghiệp của nhân viên Phòng nghiệp vụ và kênh trao đổi thông tin.

			cách thức trao đổi để đảm bảo quá trình trao đổi thông tin thống nhất.	
		<p>- Chuyên gia đánh giá vừa tư vấn – vừa đánh giá hoặc tác động tới đoàn đánh giá làm ảnh hưởng tới tính khách quan của hoạt động đánh giá.</p>	<p>- Các đăng ký chứng nhận đều yêu cầu khách hàng kê khai đơn vị tư vấn và chuyên gia tư vấn.</p> <p>- Cập nhật thường xuyên Bảng phân tích rủi ro và các mối quan hệ của từng chuyên gia để phòng ngừa.</p> <p>- Đối với các hồ sơ nếu chuyên gia có kê khai có hoạt động tư vấn hoặc mối quan hệ thì cần lập bảng phân tích mối nguy ảnh hưởng tới tính khách quan và biện pháp phòng ngừa áp dụng.</p>	<p>- VPQI-QT-07</p> <p>- VPQI-QT-09</p> <p>- VPQI-QT-10</p> <p>- VPQI-QT-16</p> <p>- VPQI-QT-17</p> <p>- VPQI-QT-18</p>
		<p>- Nhân sự tham gia vào hoạt động chứng nhận vừa tư vấn - vừa thụ lý/thẩm tra hồ sơ hoặc tác động tới đoàn đánh giá làm ảnh hưởng tới tính khách quan của hoạt động đánh giá.</p> <p>- Nhân sự tham gia vào hoạt động chứng nhận có mối quan hệ với khách hàng được đánh giá.</p>	<p>- Các đăng ký chứng nhận đều yêu cầu khách hàng kê khai đơn vị tư vấn và chuyên gia tư vấn.</p> <p>- Cập nhật định kỳ bảng phân tích rủi ro và các mối quan hệ của từng nhân sự tham gia vào hoạt động chứng nhận để phòng ngừa</p> <p>- Đối với các hồ sơ nếu nhân sự tham gia vào hoạt động chứng nhận có kê khai có hoạt động tư vấn hoặc mối quan hệ, thì cần lập bảng phân tích mối nguy ảnh hưởng tới tính khách quan và áp dụng biện pháp phòng ngừa</p>	

		- Các yếu tố pháp lý liên quan đến hoạt động chứng nhận không được tuân thủ hoặc đánh giá thiếu sót.	- Xây dựng mạng lưới các chuyên gia kỹ thuật chuyên ngành, các chuyên gia có kinh nghiệm về lĩnh vực chứng nhận đặc biệt là vấn đề pháp lý để thẩm tra đăng ký trước khi tiếp nhận đánh giá và thẩm xét hồ sơ trước khi ký duyệt chứng chỉ.	- VPQI-QT-04
7.	Quản lý nhân sự của Viện	- Quản lý hồ sơ nhân sự: + Thời gian hoàn thiện hồ sơ nhân sự mới lâu (thiếu bằng cấp chứng chỉ, sơ yếu lý lịch ...)	- Bộ phận tuyển dụng yêu cầu hoàn thiện phòng ban tuyển dụng các ứng viên nộp đầy đủ hồ sơ khi nộp hồ sơ, hoặc kiểm soát hồ sơ.	- VPQI-QT-04
8.	Chủ trì giải quyết khiếu nại	- Thời gian giải quyết khiếu nại vượt quá 30 ngày. - Không thông báo cho khách hàng biết về việc nhận được khiếu nại.	- Các phòng ban cần tập trung thời gian giải quyết dứt điểm trong vòng 07 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ khiếu nại từ phòng dịch vụ khách hàng.	- VPQI-QT-05
9.	Quản lý các mâu thuẫn tiềm ẩn trong hoạt động chứng nhận	- Chức năng, nhiệm vụ của Viện có bao gồm hoạt động tư vấn, chuyển giao công nghệ liên quan đến lĩnh vực sản xuất và an toàn thực phẩm.	- Lãnh đạo Viện kiểm nghiệm chất lượng sản phẩm hàng hoá cam kết không thực hiện hoạt động tư vấn, chuyển giao công nghệ cho các khách hàng đã, đang và sẽ được Viện cung cấp dịch vụ chứng nhận.	- CSCL

10.	Mối quan hệ của các phòng ban trong và ngoài viện	- Trao đổi thông tin giữa các phòng ban trong viện.	- Thông tin giao mẫu giữa phòng nghiệp vụ với phòng thử nghiệm phải rõ ràng các chỉ tiêu đồng thời phòng nghiệp vụ mã hóa các thông tin liên quan đến đơn vị chứng nhận để đảm bảo tính khách quan. - Phòng kinh doanh không tự ý trao đổi về kết quả của mẫu thử với phòng thử nghiệm.	
		- Ký hợp đồng với các công ty tư vấn khác	- Bộ phận sale không liên hệ trực tiếp với các công ty vấn - Khi ký hợp đồng với công ty tư vấn bên ngoài bộ phận sale không cam kết là kết quả đánh giá đạt yêu cầu như vậy sẽ làm mất tính khách quan của kết quả cuộc đánh giá	

Phê duyệt

Biên soạn

Nguyễn Văn Thắng

Bùi Kim Tuyền