

**VIỆN KIỂM NGHIỆM CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM HÀNG HOÁ**Web: <http://vienkiemnghiem.vn>E.mail: info@vienkiemnghiem.vn**QUY ĐỊNH CHUNG VỀ
CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM**

VPQI-QĐ-02

Hiệu chỉnh: 01

Ngày ban hành: 05/02/2020

THEO DÕI HIỆU CHỈNH TÀI LIỆU

Lần sửa đổi/Ngày	Tóm lược hiệu chỉnh
07/01/2018	Ban hành lần 1
01/08/2018	Ban hành lần 2
05/03/2019	Ban hành lần 3
05/02/2020	Ban hành lần 4
17/09/2020	Cập nhật bổ sung nội dung mục 10.1 và 10.2

Chức danh	Duyệt Viện trưởng	Kiểm tra Phó viện trưởng	Soạn Nhân viên
Ký tên			
Họ và tên	<i>Nguyễn Văn Lạng</i>	<i>Nguyễn Văn Thắng</i>	<i>Bùi Kim Tuyền</i>

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 Viện kiểm nghiệm chất lượng sản phẩm hàng hoá (VPQI) 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: 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 VPQI.

2. Thuật ngữ, định nghĩa:

VPQI – Viện kiểm nghiệm chất lượng sản phẩm hàng hóa.

Khách hàng: Tổ chức đề nghị VPQI chứng nhận sản phẩm phù hợp Tiêu chuẩn/ Quy chuẩn;

Chứng nhận: Sự đánh giá xác nhận của VPQI đối với sản phẩm của khách hàng phù hợp với Tiêu chuẩn/ Quy chuẩn tương ứng;

Tiêu chuẩn về sản phẩm: Các sản phẩm dựa trên các tiêu chuẩn quốc tế, các tiêu chuẩn/ quy chuẩn Quốc gia hoặc tiêu chuẩn hiệp hội được thừa nhận;

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;

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

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. VPQI đánh giá chứng nhận sản phẩm phù hợp Tiêu chuẩn/ Quy chuẩn dựa trên các tiêu chuẩn ngành, tiêu chuẩn quốc gia (TCVN), quy chuẩn Quốc gia (QCVN), 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/ quy chuẩn đã chứng nhận, VPQI 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 VPQI 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 của VPQI 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 VPQI:

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 VPQI 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 VPQI để hoàn thiện quá trình đánh giá;
- 5.2. Cử người đại diện chịu trách nhiệm liên lạc với VPQI. 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 Logo chứng nhận của VPQI theo đúng quy định tại phần 9 của Quy định này và cam kết không gây bất kỳ sự sai lạc nào về chứng chỉ; khi thay đổi phạm vi hệ thống, mọi vật liệu quảng cáo đều thay đổi theo;
- 5.4. Không sử dụng chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn cho các hoạt động ngoài phạm vi chứng nhận và không sử dụng chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn trong các hoạt động mang tiếng xấu cho VPQI;
- 5.5. 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 VPQI;
- 5.6. 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 VPQI 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;
- 5.7. Khách hàng phải thông báo không chậm trễ cho VPQI 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...)
- 5.8. Thực hiện đầy đủ các quy định của VPQI, đặc biệt về việc duy trì hệ thống, chấp nhận điều kiện đình chỉ hoặc thu hồi chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn của VPQI;
- 5.9. Thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong hợp đồng đã ký với VPQI.

6. VPQI 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 các phương tiện truyền thông đại chúng danh mục các sản phẩm của tổ chức được VPQI 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 VPQI 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 khách hàng;
- Không có mối quan hệ gia đình với các lãnh đạo chủ chốt của khách hàng;
- Không tư vấn sản phẩm cho khách hàng.

Thông qua hoạt động của Hội đồng chứng nhận, các thành viên trong Hội đồng chứng nhận 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 khách hàng 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.

Lập danh mục các tổ chức, cá nhân có liên quan tới hoạt động đánh giá chứng nhận của VPQI tiềm ẩn những mối nguy dẫn đến sự không công bằng và biện pháp phòng ngừa nhằm đảm bảo tính công bằng trong hoạt động đánh giá của VPQI;

Tạo điều kiện thuận lợi để khách hàng của VPQI có điều kiện tham gia quyết định lựa chọn thành phần đoàn đánh giá nếu khách nhận thấy tiềm ẩn sự không công bằng trong hoạt động đánh giá chứng nhận của VPQI bởi thành phần đoàn đánh giá.

Xây dựng cơ chế giám sát trong quá trình đánh giá nhằm đảm bảo tính công bằng, VPQI 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 là 03 năm kể từ ngày cấp. Trong thời gian chứng nhận có hiệu lực, VPQI 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 tương ứng. Chu kỳ đánh giá giám sát từ 06 tháng đến 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-07-01) và gửi kèm các tài liệu bao gồm nhưng không giới hạn:

- Giấy đăng ký kinh doanh/chứng nhận đầu tư/CMTND
- Các tài liệu kỹ thuật của sản phẩm (Nếu có);
- Kế hoạch kiểm soát chất lượng hoặc bản sao chứng chỉ hệ thống quản lý chất lượng (nếu có);
- Thông tin về sản phẩm (Danh mục, TCCS, ...)

Căn cứ trên các thông tin khách hàng gửi đến VPQI sẽ tiến hành các bước tiếp theo của hoạt động chứng nhận sản phẩm khi khách hàng và năng lực của VPQI 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, VPQI 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 VPQI không chỉ định được CGĐG có đủ chuyên môn phù hợp với lĩnh vực được đánh giá thì VPQI sẽ mời CGKT phù hợp tham gia đoàn đánh giá;

VPQI 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 VPQI sẽ xem xét thay đổi thành phần đoàn đánh giá.

Trong một số đối tượng chứng nhận sản phẩm thành viên đoàn đánh giá phải bao gồm cả người lấy mẫu có chứng chỉ.

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 các tài liệu, hồ sơ pháp lý của khách hàng;
- 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, đoàn đánh giá lập thành báo cáo đánh giá (BM-QT-07-10) và gửi cho khách hàng. 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 VPQI trong thời hạn không quá 60 ngày. Nếu khách hàng không thực hiện các hành động khách hàng trong thời hạn trên thì toàn bộ kết quả đánh giá sẽ bị hủy bỏ;

Đoàn đánh giá tiến hành lấy mẫu điển hình với các sản phẩm được sản xuất trong nước hoặc lấy mẫu đại diện cho lô hàng với các lô hàng nhập khẩu. Mẫu được đoàn đánh giá chuyển về phòng nghiệp vụ hoặc giao lại cho khách hàng cùng với niêm phong của đoàn đánh giá để chuyển đến phòng thí nghiệm được lựa chọn. Nếu trường hợp khách hàng đã có kết quả thử nghiệm ở các phòng thí nghiệm thích hợp (được chỉ định hoặc công nhận) trong thời gian không quá 06 tháng thì kết quả đó được chấp nhận và đoàn đánh giá lấy bản gốc hoặc bản sao công chứng kết quả để làm căn cứ chứng nhận;

VPQI xem xét báo cáo kết quả đánh giá của đoàn đánh giá và các hành động khắc phục của khách hàng. Tùy trường hợp cụ thể VPQI có thể chấp nhận những hành động khắc phục của khách hàng về những điểm chưa phù hợp hoặc có thể yêu cầu đánh giá bổ sung.

8.4. Quyết định chứng nhận

VPQI xem xét kết quả đánh giá và cấp chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn/quy chuẩn với các nội dung: Phạm vi được chứng nhận, địa điểm sản xuất, thời hạn hiệu lực và số hiệu của chứng chỉ;

Chứng chỉ sẽ được gửi đến cho khách hàng, nếu khách hàng yêu cầu VPQI sẽ tổ chức trao chứng chỉ cho khách hàng.

9. Sử dụng logo chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn

Khách hàng đã được VPQI chứng nhận có quyền sử dụng logo và dấu hiệu chứng nhận của VPQI kèm theo chứng chỉ và quyết định chứng nhận;

Dấu hiệu chứng nhận có thể được sử dụng để tuyên truyền, quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng và trên các tài liệu giới thiệu, tài liệu giao dịch thương mại của khách hàng;

Khách hàng chỉ được sử dụng dấu hiệu chứng nhận trên đối với sản phẩm đã được chứng nhận;

Khi phát hiện việc sử dụng không đúng logo chứng nhận, giấy chứng nhận VPQI sẽ tiến hành các thủ tục cần thiết, tùy theo mức độ vi phạm, có thể bao gồm các hành động sau: thông báo cảnh báo vi phạm, đình chỉ hiệu lực giấy chứng nhận, huỷ bỏ giấy chứng nhận...

10. Duy trì việc chứng nhận

10.1 Giám sát định kỳ chứng nhận sản phẩm

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 chứng chỉ;

Trong thời gian hiệu lực của chứng chỉ, VPQI 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 thử nghiệm để đánh giá xác suất chất lượng sản phẩm. Trong trường hợp khách hàng có lý do chính đáng VPQI sẽ cân nhắc việc gia hạn thời gian đánh giá giám sát nhưng không quá 3 tháng kể từ ngày đánh giá chứng nhận lần đầu

10.2 Giám sát đột xuất, mở rộng, thu hẹp phạm vi sản xuất

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 VPQI để VPQI tiến hành đánh giá mở rộng/thu hẹp phạm vi chứng nhận.

Tùy mức độ thay đổi, VPQI 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.

Đối với khách hàng chứng nhận mở rộng hay bổ sung thêm sản phẩm sẽ được cấp thêm giấy chứng nhận mới sẽ ghi rõ phạm vi được chứng nhận, thời hạn hiệu lực và số hiệu của giấy chứng nhận. Tuy nhiên thời gian có hiệu lực của chứng chỉ sẽ được tính từ ngày ra quyết định mới và có giá trị đến hết ngày như trong chứng chỉ ban đầu.

Ví dụ: Công ty ABC

Nội dung	Chứng chỉ ban đầu	Chứng chỉ mở rộng/thu hẹp
Số giấy chứng nhận	VPQI/HQ/0xxx.20	VPQI/HQ/0xxx.01.20
Ngày cấp	20/07/2020	30/09/2020
Giá trị đến	19/07/2023	19/07/2023

Cấp lại chứng chỉ: Sau 03 năm hiệu lực của chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn hiện thời, VPQI tiến hành đánh giá lại như lần đầu và cấp chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn/ quy chuẩn có hiệu lực 03 năm tiếp theo.

11. Đình chỉ/ thu hồi chứng chỉ

Đình chỉ sử dụng chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn là việc VPQI ra quyết định đình chỉ có thời hạn việc sử dụng chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn của khách hàng được chứng nhận.

Thu hồi chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn là việc VPQI ra quyết định thu hồi chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn đã cấp cho khách hàng và chấm dứt hiệu lực của chứng nhận;

Tùy mức độ, VPQI 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 dấu chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn/ quy chuẩn hoặc logo của VPQI 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 VPQI;
- 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.

Việc đình chỉ được thực hiện trong thời gian tối đa 03 tháng cho đến khi VPQI nhận được các hành động khắc phục phù hợp. Nếu trong thời gian 03 tháng, khách hàng không có các hành động khắc phục phù hợp thì chứng chỉ sẽ bị đình chỉ thêm 03 tháng. Nếu sau 03 tháng, khách hàng vẫn không có hành động khắc phục phù hợp thì chứng chỉ sẽ bị thu hồi vĩnh viễn.

Khi có yêu cầu khách hàng liên quan đến việc chấm dứt chứng nhận, thu hẹp phạm vi. VPQI 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 và các thông tin liên quan sẽ được VPQI thông báo lên website: www.vienkiemnghiem.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 VPQI gây ra thiệt hại cho khách hàng và đề nghị bồi thường, VPQI sẽ xem xét bồi thường cho thiệt hại đó, giá trị bồi thường sẽ được VPQI 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 VPQI có thể khiếu nại đến cơ quan công nhận cho VPQI là Văn phòng Công nhận Chất lượng BoA theo địa chỉ website: boa.gov.vn 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 VPQI trừ chi phí cho đánh giá bổ sung nếu có.
