



VIỆN KIỂM NGHIỆM CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM HÀNG HOÁ

Web: <http://vienkiemnghiem.vn>

E.mail: info@vienkiemnghiem.vn

**QUY ĐỊNH CHUNG VỀ CHỨNG
NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ**

VPQI-QĐ-04

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 9.1 và 9.2

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 Tuyến</i>

1. Phạm vi áp dụng

Tài liệu này quy định một số nguyên tắc cơ bản mà Viện kiểm nghiệm chất lượng sản phẩm hàng hoá (VPQI) thực hiện trong quá trình đánh giá chứng nhận Hệ thống quản lý phù hợp với yêu cầu của ISO/IEC 17021:2015.

Tài liệu này được cung cấp cho các khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ chứng nhận của Viện kiểm nghiệm chất lượng sản phẩm hàng hóa.

2. Thuật ngữ, định nghĩa

- VPQI: Viện kiểm nghiệm chất lượng sản phẩm hàng hóa.
- PNV: Phòng nghiệp vụ.
- HTQL: Hệ thống quản lý.
- Khách hàng: Tổ chức đề nghị VPQI chứng nhận HTQL;
- Chứng nhận: Sự xác nhận của VPQI đối với HTQL của khách hàng phù hợp với tiêu chuẩn tương ứng;
- Đánh giá tài liệu: Đánh giá ban đầu hệ thống tài liệu theo các yêu cầu của tiêu chuẩn tương ứng;
- Đánh giá sơ bộ: Xem xét sự đầy đủ tài liệu của HTQL và sự sẵn sàng của khách hàng cho việc đánh giá chứng nhận;
- Đánh giá chính thức: Đánh giá việc thực hiện và hiệu lực của HTQL
- Tiêu chuẩn về hệ thống quản lý: Các HTQL dựa trên các tiêu chuẩn quốc tế, các tiêu chuẩn quốc gia hoặc tiêu chuẩn hiệp hội được thừa nhận như: ISO 9001, ISO 14000, ...
- 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

VPQI đánh giá chứng nhận dựa trên các tiêu chuẩn quốc gia (TCVN), tiêu chuẩn quốc tế (ISO) hoặc tiêu chuẩn nước ngoài tùy thuộc yêu cầu của khách hàng đăng ký chứng nhận: ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, OHSAS, ...

Khi có sự thay đổi hoặc bổ sung của các tiêu chuẩn hiện hành, VPQI thông báo cho khách hàng về những chuẩn mực chứng nhận mới;

Phạm vi chứng nhận HTQL chất lượng của VPQI phù hợp với quy định của Diễn đàn công nhận Quốc tế (IAF) và được nêu trong phụ lục của tài liệu này.

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 và bảo mật các thông tin của khách hàng.

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. 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. Cử người đại diện cho lãnh đạo chịu trách nhiệm liên lạc với VPQI;
- 5.4. Sử dụng Logo, giấy chứng nhận, dấu hiệu chứng nhận của VPQI theo đúng quy định VPQI-QĐ-03 (Quy định sử dụng dấu, giấy chứng nhận).
- 5.5. Nếu 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. Phải thông báo không chậm trễ cho VPQI các vấn đề có thể ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc tiếp tục đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn sử dụng để chứng nhận (bao gồm: tình trạng pháp lý, tổ chức và quản lý, địa chỉ liên hệ, phạm vi hoạt động, những thay đổi về hệ thống quản lý và các quá trình) trong suốt quá trình hiệu lực của chứng nhận.
- 5.7. 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 giấy chứng nhận của VPQI;
- 5.8. Thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong hợp đồng đã ký với VPQI.

6. Trách nhiệm của VPQI

- 6.1. Thực hiện việc đánh giá, chứng nhận theo đúng yêu cầu của ISO/IEC 17021 và các hệ thống quản lý khác;
- 6.2. Xây dựng và thông báo trên website <http://www.vpqi.vn> (cập nhật thường xuyên) danh mục các 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 ở phần 6.2 và 11.4;
- 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, quy trình hoặc HTQL 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
 - VPQI đảm bảo độc lập và không thiên vị trong đánh giá 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 HTQL cho khách hàng.
 - VPQI đảm bảo độc lập và không thiên vị trong quyết định chứng nhận thông qua hoạt động của HĐCN. Các thành viên trong HĐCN phải đảm bảo:
 - + Đại diện được lợi ích cho tất cả các bên;

- + Không chịu các áp lực về tài chính; công việc; tình cảm trong các quyết định của mình;
- + Am hiểu luật pháp.
- VPQI đảm bảo cung cấp cho khách hàng các thông tin về chuẩn mực chứng nhận, quy định về đánh giá và chứng nhận, thủ tục cấp, duy trì, mở rộng, đình chỉ hoặc thu hồi giấy chứng nhận và các quy định về sử dụng logo, dấu hiệu chứng nhận, phí đánh giá chứng nhận.
- VPQI 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;
- 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 hàng nhận thấy tiềm ẩn sự không công bằng trong hoạt động đánh giá chứng nhận của VPQI bởi thành phần đoàn đánh giá.
- VPQI 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.
- Mua bảo hiểm trách nhiệm để xử lý trong các trường hợp gây thiệt hại cho khách hàng từ hoạt động chứng nhận.

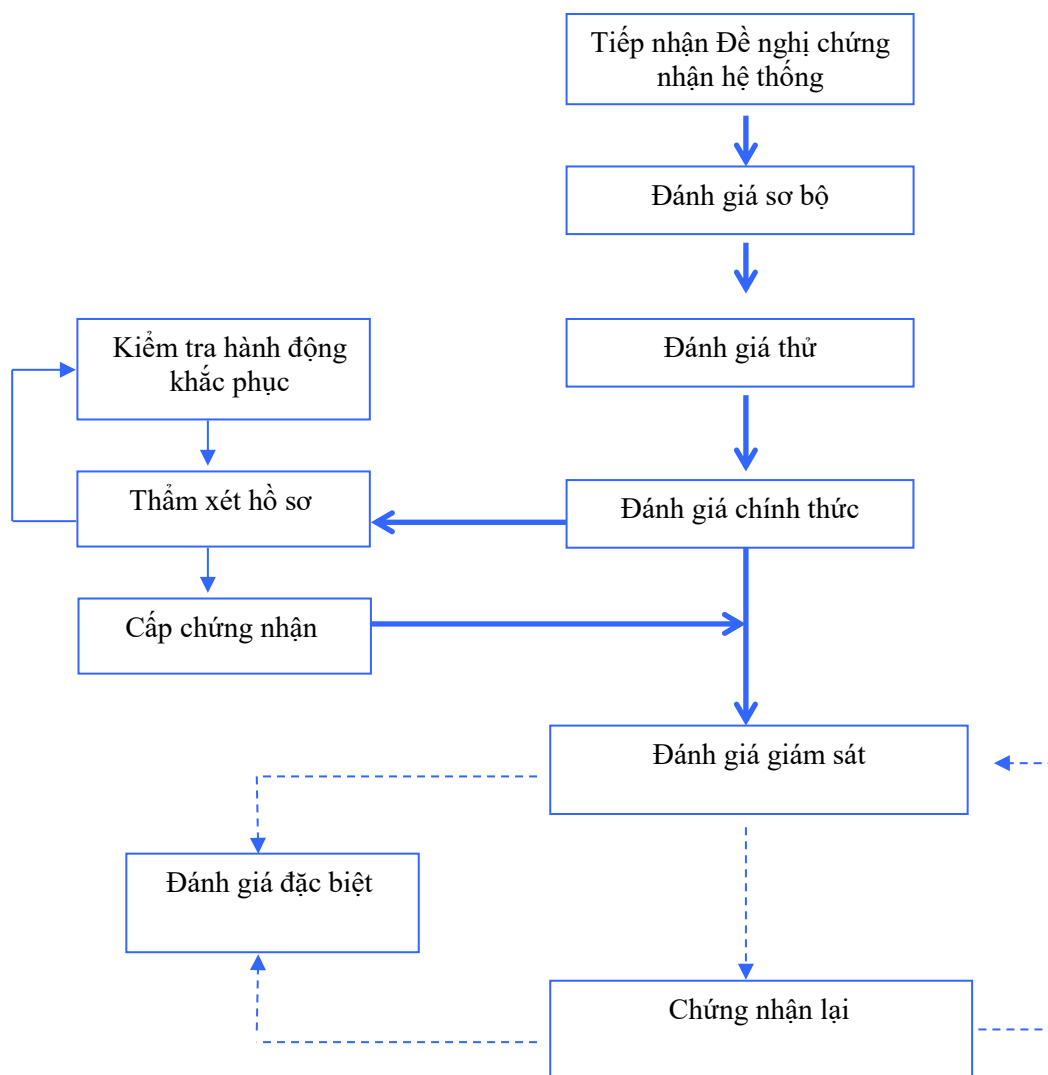
7. Hiệu lực của chứng nhận

7.1. VPQI cấp giấy chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn cho HTQL của khách hàng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn mà khách hàng đăng ký chứng nhận.

7.2. Hiệu lực cho tất cả các giấy chứng nhận là 03 năm kể từ ngày cấp. Trong thời gian giấy chứng nhận có hiệu lực, VPQI tiến hành đánh giá giám sát (từng phần hoặc toàn bộ) HTQL đã được chứng nhận để đảm bảo hệ thống luôn được duy trì phù hợp với tiêu chuẩn tương ứng. Chu kỳ đánh giá giám sát phụ thuộc vào thỏa thuận giữa VPQI với khách hàng, nhưng không quá 12 tháng với HTQL theo tiêu chuẩn ISO 9001; ISO 14001; ISO 22000 và các HTQL khác.

8. Đánh giá chứng nhận hệ thống

LƯU ĐỒ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG



8.1. Tiếp nhận đề nghị chứng nhận:

VPQI thỏa thuận với khách hàng về hợp đồng đánh giá chứng nhận; khách hàng cần điền đầy đủ các thông tin theo mẫu “Đăng ký chứng nhận hệ thống” ([BM-QT-10-01](#)) và gửi kèm các tài liệu theo yêu cầu trong phiếu đăng ký cho VPQI;

VPQI tiến hành đánh giá sơ bộ khi cần thiết hoặc đánh giá thử nếu khách hàng có yêu cầu.

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 các chuyên gia đánh giá không có đủ Nace code phù hợp với lĩnh vực được đánh giá thì VPQI sẽ mời CGKT phù hợp tham gia đoàn đánh giá, chuyên gia kỹ thuật không được tính vào số lượng Manday trong cuộc 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 cho phù hợp, nếu khách hàng đồng ý về thành phần đoàn, về thời gian và kế hoạch chi tiết thì cần xác nhận lại với VPQI.

8.3. Đánh giá

- Đánh giá sơ bộ:

Mục đích của đánh giá sơ bộ là xem xét sự đầy đủ của tài liệu HTQL và sự sẵn sàng của khách hàng cho việc đánh giá chứng nhận. Trưởng đoàn đánh giá có nhiệm vụ xem xét, đánh giá các tài liệu nhận được của khách hàng và khi cần thiết xem xét tại cơ sở của khách hàng đăng ký chứng nhận. Trường hợp tài liệu của khách hàng có những điểm không phù hợp với tiêu chuẩn, Trưởng đoàn đánh giá phải có báo cáo gửi cho phòng nghiệp vụ để thông báo cho khách hàng sửa đổi, bổ sung. Kết quả đánh giá sơ bộ được lập thành văn bản và được VPQI gửi cho khách hàng đăng ký chứng nhận để khắc phục. Nếu đánh giá sơ bộ không phát hiện điểm không phù hợp hoặc các điểm không phù hợp được khắc phục thoả đáng, phòng nghiệp vụ thông nhất với khách hàng về kế hoạch đánh giá chứng nhận (BM-QT-07-04).

+ Đánh giá thử (nếu khách hàng có yêu cầu):

Hoạt động đánh giá sơ bộ mục đích để rà soát lại hệ thống quản lý chất lượng trước khi đánh giá chứng nhận. Nếu khách hàng có nhu cầu về hoạt động đánh giá thử, phòng chứng nhận sẽ bố trí chuyên gia thực hiện đánh giá tại hiện trường. Lưu ý các chuyên gia tham gia đánh giá thử không được tham gia vào hoạt động đánh giá chứng nhận.

+ Đánh giá chính thức:

Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá tại chỗ tại các địa điểm đăng ký của khách hàng đăng ký chứng nhận theo kế hoạch đánh giá đã thống nhất. Mục đích đánh giá chính thức là nhằm tìm kiếm bằng chứng về sự phù hợp của HTQL đối với các yêu cầu của tiêu chuẩn tương ứng, việc thực hiện và hiệu lực của HTQL.

8.4. Thẩm xét hồ sơ:

Những điểm không phù hợp phát hiện trong quá trình đánh giá sẽ được đoàn đánh giá lập thành báo cáo đánh giá và gửi khách hàng 01 bản. Tùy theo mức độ không phù hợp đối với tiêu chuẩn tương ứng, những điểm không phù hợp được phân thành phù hợp, không phù hợp nặng (**Major NC**), không phù hợp nhẹ (**Minor NC**), hoặc kiến nghị cải tiến **Ob** (Observation);

Trưởng đoàn đánh giá phải thông báo cho khách hàng về các phát hiện trong cuộc đánh giá và khách hàng phải thực hiện hành động khắc phục với các điểm không phù hợp. Báo cáo về những điểm không phù hợp và nhận xét (BM-QT-10-09; BM-QT-13-03; BM-QT-14-03; BM-QT-15-04) phải được gửi cho khách hàng ngay sau khi cuộc đánh giá kết thúc.

Khách hàng phải hoàn chỉnh và gửi lại Báo cáo hành động khắc phục cùng với các bằng chứng cho VPQI trong thời hạn 60 ngày. Nếu khách hàng không thực hiện các hành động trong thời hạn trên thì VPQI có thể gia hạn thời hạn trên thêm 30 ngày. Sau thời hạn gia hạn mà HĐKP vẫn chưa được chấp nhận thì kết quả đánh giá chứng nhận bị hủy bỏ; khách hàng phải chịu toàn bộ chi phí cho VPQI tiến hành đánh giá lại vào đợt sau.

VPQI xem xét báo cáo kết quả đánh giá của đoàn đánh giá và các hành động khắc phục của khách hàng. Nếu hành động khắc phục là thỏa đáng, thì các điểm không phù hợp được đóng lại, nếu không VPQI sẽ yêu cầu khách hàng có các hành động khắc phục tiếp theo hoặc có thể yêu cầu đánh giá bổ sung. Trong vòng 07 ngày sau khi nhận được hành động khắc phục, trưởng đoàn đánh giá phải có phản hồi cho khách hàng.

8.5. Cấp chứng nhận:

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

Giấy chứng nhận cấp cho khách hàng sẽ ghi rõ phạm vi được chứng nhận, thời hạn hiệu lực và số hiệu của giấy chứng nhận.

VPQI gửi hồ sơ giấy chứng nhận cho khách hàng. Hồ sơ chứng chỉ bao gồm nhưng không giới hạn: 02 chứng chỉ bản gốc; 01 quyết định cấp chứng chỉ;

Nếu khách hàng yêu cầu, VPQI sẽ tổ chức trao giấy chứng nhận cho khách hàng.

9. Duy trì việc chứng nhận

9.1. Giám sát định kỳ HTQL:

- Khách hàng được chứng nhận phải duy trì việc thực hiện HTQL và duy trì việc chứng nhận trong suốt thời gian hiệu lực của giấy chứng nhận, tần suất giám sát không quá 12 tháng. 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.

- Trong thời gian hiệu lực của giấy chứng nhận, khách hàng phải tuân thủ đầy đủ các quy định về đánh giá giám sát định kỳ của VPQI. Sau mỗi đợt giám sát, nếu hệ thống HTQL tiếp tục được duy trì, VPQI sẽ ra thông báo duy trì chứng nhận cho khách hàng.

9.2. Giám sát đột xuất, mở rộng, thu hẹp phạm vi HTQL:

- Trong thời gian hiệu lực của giấy chứng nhận, nếu khách hàng được chứng nhận có những thay đổi lớn về: Quyền sở hữu; địa điểm; cơ cấu tổ chức; đại diện lãnh đạo; mở rộng/ thu hẹp khu vực hoạt động, sản phẩm/ dịch vụ; số lượng nhân viên (trên 30 %); các nguồn lực có tác động quan trọng đến HTQL và cập nhật tiêu chuẩn thì phải thông báo kịp thời bằng văn bản cho VPQI để tiến hành đánh giá mở rộng/ thu hẹp phạm vi chứng nhận.

- Tùy mức độ thay đổi về HTQL, VPQI sẽ thỏa thuận với khách hàng về việc tiến hành đánh giá giám sát mở rộng/ thu hẹp. Phạm vi được mở rộng, thu hẹp phải được xem xét và khẳng định phù hợp với tiêu chuẩn khách hàng đề nghị.

Mọi chi phí phát sinh liên quan đến việc đánh giá mở rộng/ thu hẹp/ đột xuất sẽ do khách hàng chi trả.

- Cuộc đánh giá đột xuất được tiến hành khi: Có sự phản ánh, khiếu nại của khách hàng hoặc các bên liên quan đến lĩnh vực hoạt động HTQL đã được chứng nhận; hoặc khi VPQI có quyết định khôi phục hiệu lực chứng nhận của khách hàng đã bị đình chỉ trước đó; hoặc theo yêu cầu của các bên có thẩm quyền.

Đối với khách hàng chứng nhận mở rộng hay bổ sung thêm phạm vi 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/9K/0xxx.20	VPQI/9K/0xxx.01.20
Ngày cấp	20/07/2020	30/09/2020
Giá trị đến	19/07/2023	19/07/2023

9.3. Đình chỉ/ thu hồi giấy chứng nhận

Đình chỉ hiệu lực giấy chứng nhận:

- Đình chỉ sử dụng giấy chứng nhận là việc VPQI ra quyết định đình chỉ có thời hạn việc sử dụng giấy chứng nhận của khách hàng được chứng nhận;
- Hiệu lực của giấy chứng nhận được đình chỉ trong các trường hợp sau:
 - + Khách hàng sử dụng giấy chứng nhận hoặc logo của VPQI trái với quy định;
 - + Khách hàng không bố trí đánh giá giám sát định kỳ hoặc thời điểm khách hàng bố trí đánh giá giám sát quá 30 ngày kể từ thời điểm phải bố trí đánh giá giám sát mà không có lý do thỏa đáng;
 - + Khách hàng không thực hiện khắc phục các điểm không phù hợp đã được phát hiện theo quy định.
 - + Khách hàng không trả đầy đủ phí chứng nhận theo thỏa thuận.

Hủy bỏ /thu hồi giấy chứng nhận

- Hủy bỏ/ thu hồi giấy chứng nhận là việc VPQI ra quyết định hủy bỏ/thu hồi giấy chứng nhận đã cấp cho khách hàng và chấm dứt hiệu lực của chứng nhận.
- Việc hủy bỏ/ thu hồi giấy chứng nhận được thực hiện trong các trường hợp sau:
 - + HTQL của khách hàng không đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn;
 - + HTQL của khách hàng không duy trì hiệu lực (không có hành động khắc phục sau 60 ngày đình chỉ hiệu lực của giấy chứng nhận);

- + Có khiếu nại nghiêm trọng từ cá nhân, tổ chức sử dụng sản phẩm/ dịch vụ của khách hàng (không tuân thủ các yêu cầu về của các cơ quan có thẩm quyền liên quan).

Trong quá trình đánh giá giám sát, nếu HTQL không được duy trì hoặc không đáp ứng được các yêu cầu của tiêu chuẩn thì giấy chứng nhận có thể bị đình chỉ hiệu lực trong thời gian 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 giấy chứng nhận sẽ bị đình chỉ thêm 03 tháng. Nếu sau 03 tháng, khách hàng vẫn không có hành động khắc phục phù hợp thì giấy chứng nhận sẽ bị thu hồi vĩnh viễn.

Việc đình chỉ và thu hồi giấy chứng nhận sẽ được VPQI thông báo lên website của Viện: www.vienkiemnghiem.vn

10. Chứng nhận lại

- Sau 03 năm, hiệu lực của giấy chứng nhận hết hạn, VPQI thỏa thuận với khách hàng hợp đồng đánh giá chứng nhận lại và tiến hành đánh giá chứng nhận (bỏ qua giai đoạn đánh giá sơ bộ, các bước tiến hành như đánh giá chứng nhận lần đầu).
- Cuộc đánh giá chứng nhận lại thông thường được thực hiện vào ngày đánh giá chứng nhận của lần chứng nhận trước và trước 01 tháng so với ngày hết hiệu lực của giấy chứng nhận.

11. Sử dụng logo của VPQI

Khách hàng đã được VPQI chứng nhận có quyền sử dụng logo của VPQI kèm theo ký hiệu của tiêu chuẩn tương ứng như quy định trong Quy định sử dụng dấu, giấy chứng nhận (VPQI-QĐ-03).

Trong trường hợp VPQI được công nhận bởi tổ chức công nhận, khách hàng được VPQI chứng nhận có quyền sử dụng logo của VPQI kèm theo logo của tổ chức công nhận cho VPQI. Các logo công nhận sẽ được VPQI công bố sau khi được công nhận.

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;

Khách hàng có thể khiếu nại các hoạt động liên quan đến quá trình đánh giá, chứng nhận của VPQI. VPQI sẽ xem xét, giải quyết khiếu nại của khách hàng. Nếu khách hàng không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại của VPQI thì khách hàng có quyền yêu cầu giải quyết theo quy định của pháp luật;

Không bên nào phải chịu trách nhiệm bồi hoàn cho nhau nếu có những yếu tố khách quan xảy ra nằm ngoài tầm kiểm soát của hai bên nhưng phải thông báo cho nhau về các sự kiện này trong vòng 05 ngày kể từ ngày diễn ra.

13. Các khoản chi phí

Các khoản chi phí cho hoạt động đánh giá, chứng nhận HTQL 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. Khi cần phải thẩm tra hành động khắc phục của khách hàng tại điểm được đánh giá, các chi phí đi lại, lưu trú cho chuyên gia đánh giá của VPQI do khách hàng chi trả;

Khi đánh giá đột xuất, mở rộng, thu hẹp phạm vi chứng nhận, các chi phí phát sinh sẽ do khách hàng chi trả.

**Phụ lục 1: PHẠM VI CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ (QMS và EMS)
CỦA VPQI**

STT	Nhóm ngành <i>Technical cluster</i>	Ngành kinh tế <i>Economic sector</i>	Mã NACE <i>NACE code</i>
1	Thực phẩm/ <i>Food</i>	Nông nghiệp, lâm nghiệp và nuôi trồng thủy sản/ <i>Agriculture, forestry and fishing</i>	01; 02; 03
		Thực phẩm, đồ uống, thuốc lá/ <i>Food products, beverages and tobacco</i>	10; 11; 12
2	Khai thác mỏ và khai thác đá/ <i>Mining and quarrying</i>	Khai thác mỏ, khai thác đá/ <i>Mining and quarrying</i>	05; 06; 07; 08; 09
3	Sản xuất hàng tiêu dùng/ <i>Goods production</i>	Dệt và sản phẩm dệt/ <i>Textiles and textile products</i>	13; 14
		Da và sản phẩm da/ <i>Leather and leather products</i>	15
		Gỗ và sản phẩm gỗ/ <i>Wood and wood products</i>	16
4	Giấy/ <i>Paper</i>	Bột giấy, giấy và sản phẩm giấy/ <i>Pulp, paper and paper products</i>	17
		Công ty in/ <i>Printing companies</i>	18
		Công ty xuất bản/ <i>Publishing companies</i>	58.1
5	Hóa chất/	Luyện than cốc và lọc dầu/	19

	<i>Chemicals</i>	<i>Manufacture of coke and refined petroleum products</i>	
		Hóa chất, các sản phẩm hóa học và sợi hóa học/ <i>Chemicals, chemical products and fibres</i>	20
		Dược phẩm/ <i>Pharmaceuticals</i>	21
		Cao su và các sản phẩm nhựa/ <i>Rubber and plastic products</i>	22
		Bê tông, xi măng, vôi, vữa/ <i>Concrete, cement, lime, plaster</i>	23.5 ; 23.6
		Các sản phẩm khoáng phi kim/ <i>Non-metallic mineral products</i>	23 (trừ 23.5 và 23.6)
6	Năng lượng hạt nhân/ <i>Nuclear Fuel</i>	Năng lượng hạt nhân/ <i>Nuclear Fuel</i>	24.46
7	<i>Cơ khí/ Mechanical</i>	Kim loại cơ bản và các vật liệu kim loại/ <i>Basic metals and fabricated metal products</i>	24 (trừ 24.46) 25 (trừ 25.4)
		Thiết bị điện, quang/ <i>Electrical and optical equipment</i>	26 ; 27 ; 33.13 ; 33.14 ; 95.1
		Máy móc, thiết bị/ <i>Machinery and equipment</i>	28 ; 33.12 ; 33.2
		Đóng tàu/ <i>Shipbuilding</i>	30.1 ; 33.15
		Không gian vũ trụ/ <i>Aerospace</i>	30.3 ; 33.16
		Thiết bị vận tải khác/ <i>Other transport equipment</i>	29 ; 30.2, 30.9 ; 33.17
		Các loại hình sản xuất khác/ <i>Manufacturing not elsewhere classified</i>	31, 32, 33.19
8	<i>Cung cấp/ Supply</i>	Cung cấp điện/ <i>Electricity supply</i>	35.1
		Cung cấp ga/ <i>Gas supply</i>	35.2

		Cung cấp nước/ <i>Water supply</i>	35.3 ; 36
9	Vận tải và quản lý chất thải/ <i>Transport & Waste management</i>	Tái chế/ <i>Recycling</i>	38
		Thu gom chất thải/ <i>Waste collection</i>	38.1
		Xử lý chất thải/ <i>Waste treatment and disposal</i>	38.2
		Các hoạt động xử lý và quản lý chất thải khác/ <i>Remediation activities and other waste management services</i>	39
		Vận tải, lưu kho và thông tin/ <i>Transport, storage and communication</i>	52
10	Xây dựng/ <i>Construction</i>	Xây dựng/ <i>Construction</i>	41 ; 42 ; 43
		Dịch vụ kỹ thuật/ <i>Engineering services</i>	71 ; 72 ; 74 (trừ 74.2, 74.3)
11	Dịch vụ/ <i>Services</i>	Bán buôn, bán lẻ; sửa chữa ô tô, xe máy, đồ gia dụng/ <i>Wholesale and retail trade; Repair of motor vehicles, motorcycles and personal and household goods</i>	45 ; 46 ; 47 ; 95.2
		Công nghệ thông tin/ <i>Information technology</i>	58.2 ; 62 ; 63.1
		Môi giới tài chính; bất động sản; cho thuê/ <i>Financial intermediation; real estate; renting</i>	68
		Dịch vụ khác/ <i>Other services</i>	69 ; 70 ; 73 ; 74.2 ; 74.3 ; 78 ; 80 ; 81 ; 82
		Hành chính công/ <i>Public administration</i>	84
		Giáo dục/ <i>Education</i>	85
12	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe/ <i>Health</i>	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ xã hội khác/ <i>Health and other social services</i>	75 ; 86 ; 87 ; 88

		<i>Health and social work</i>	
		Các dịch vụ xã hội khác/ <i>Other social services</i>	37 ; 59.1 ; 60 ; 63.9 ; 79 ; 90 ; 91 ; 92 ; 93 ; 94 ; 96

**Phụ lục 2: PHẠM VI CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ
AN TOÀN THỰC PHẨM (FSMS) CỦA VPQI**

Nhóm	Loại hình		Loại hình con		Ví dụ về các hoạt động bao gồm
Nông trại	A	Nông trại vật nuôi	AI	Nuôi động vật lấy thịt/sữa/trứng/mật ong	Nuôi động vật (không phải cá và hải sản) để sản xuất thịt, trứng, sữa hoặc mật ong. Nuôi, giữ, bẫy và săn bắt (chế biến tại thời điểm săn bắt) Đóng gói và bảo quản tại nông trại
			AII	Nuôi cá và hải sản	Nuôi cá và hải sản để sản xuất thịt Nuôi, bắt và đánh cá (chế biến tại thời điểm bắt giữ) Đóng gói và bảo quản tại nông trại
	B	Nông trại cây trồng	BI	Nông trại cây trồng (không phải là ngũ cốc và cây họ đậu)	Trồng hoặc thu hoạch cây trồng (không phải ngũ cốc và cây họ đậu); sản phẩm làm vườn (trái cây; rau; gia vị, nấm, v.v...) và thực vật dưới nước. Đóng gói và bảo quản tại nông trại
			BII	Nông trại ngũ cốc và cây họ đậu	Trồng hoặc thu hoạch ngũ cốc hoặc cây họ đậu dùng làm thực phẩm Đóng gói và bảo quản tại nông trại
Chế biến thực	C	Chế biến thực phẩm	CI	Chế biến các sản phẩm động vật dễ thối, hỏng	Sản xuất các sản phẩm động vật bao gồm cá và hải sản, thịt, trứng và sữa

phẩm và thức ăn chăn nuôi			CII	Chế biến các sản phẩm cây trồng dễ thối, hỏng	Sản xuất các sản phẩm cây trồng bao gồm trái cây và nước ép tươi, rau, ngũ cốc, quả hạch và cây họ đậu
			CIII	Chế biến các sản phẩm từ động vật và cây trồng dễ thối hỏng (sản phẩm hỗn hợp)	Sản xuất sản phẩm hỗn hợp từ động vật và cây trồng bao gồm pizza, lasagne, sandwich, bánh hấp, thức ăn ăn liền.
			CIV	Chế biến các sản phẩm sử dụng dài ở nhiệt độ môi trường	Sản xuất các sản phẩm thực phẩm từ các nguồn được lưu trữ và bán ở nhiệt độ môi trường, bao gồm thực phẩm đóng hộp, bánh quy, bánh snack, dầu ăn, nước uống, nước giải khát, pasta, bột mì, đường, muối ăn.
	D	Sản xuất thức ăn chăn nuôi	DI	Sản xuất thức ăn chăn nuôi	Sản xuất thức ăn chăn nuôi từ nguồn thực phẩm đơn lẻ hoặc hỗn hợp, dự kiến dùng cho động vật để sản xuất thực phẩm
			DII	Sản xuất thực phẩm cho vật nuôi	Sản xuất thức ăn chăn nuôi từ nguồn thực phẩm đơn lẻ hoặc hỗn hợp, dự kiến dùng cho động vật không phải để sản xuất thực phẩm
Cung cấp	E	Cung cấp			Chuẩn bị, bảo quản và nếu thích hợp, phân phối thực phẩm để tiêu thụ tại địa điểm chuẩn bị hoặc đơn vị vệ tinh
Bán lẻ, vận chuyển và bảo quản	F	Phân phối	FI	Bán lẻ/bán buôn	Cung cấp các sản phẩm thức ăn hoàn chỉnh cho khách hàng (bán lẻ, cửa hàng, bán buôn)
			FII	Môi giới/buôn bán thực phẩm	Mua và bán sản phẩm thức ăn cho chính khách hàng hoặc đại lý cho những người khác Bao gói kèm theo ^c
	G	Cung cấp dịch vụ vận chuyển và bảo quản	GI	Cung cấp dịch vụ vận chuyển và bảo quản đối với thực phẩm và thức ăn chăn nuôi dễ thối, hỏng	Phương tiện bảo quản và xe cộ phân phối dùng để bảo quản và vận chuyển thực phẩm và thức ăn chăn nuôi dễ thối, hỏng. Bao gói kèm theo ^c
			GII	Cung cấp dịch vụ vận chuyển và bảo	Phương tiện bảo quản và xe cộ phân phối dùng để bảo quản và vận chuyển

			quản đối với thực phẩm và thức ăn chăn nuôi ổn định ở nhiệt độ môi trường	thực phẩm và thức ăn chăn nuôi ổn định ở nhiệt độ môi trường. Bao gói kèm theo °
Dịch vụ bổ trợ	H	Dịch vụ		Cung cấp các dịch vụ liên quan đến sản xuất an toàn thực phẩm, bao gồm cung cấp nước, diệt giống cây hại, dịch vụ làm sạch, thải bỏ chất thải.
	I	Sản xuất bao gói thực phẩm và vật liệu bao gói		Sản xuất vật liệu đóng gói sản phẩm
	J	Chế tạo thiết bị		Sản xuất và phát triển thiết bị chế biến thực phẩm và máy bán hàng
Hóa sinh	K	Sản xuất chế phẩm (sinh) hóa học		Sản xuất các phụ gia trong thực phẩm và thức ăn chăn nuôi, vitamin, khoáng chất, chất sinh học hỗ trợ nuôi trồng, hương liệu, enzym và chất hỗ trợ chế biến Thuốc trừ sâu, dược phẩm, phân bón, chất làm sạch
