



**CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG NHẬN QUỐC GIA  
GOOD VIỆT NAM**

**QUY TRÌNH  
ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ**

Mã số: **QT.13**

Ngày ban hành: 01/06/2023

Lần ban hành: 03

	<b>Người soạn thảo</b>	<b>Người kiểm tra</b>	<b>Người phê duyệt</b>
Họ và tên	Trần Văn Dương	Ông Thế Khương	Nguyễn Đỗ Sơn
Chức vụ	Chuyên gia đánh giá	TP Chứng nhận và Kỹ thuật	Giám đốc
Chữ ký			

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Lãnh đạo Công ty.
3. Mỗi đơn vị chỉ được phân phối 01 bản (có đóng dấu kiểm soát), các bản sao không có giá trị sử dụng và cần phải loại bỏ. Khi các đơn vị có nhu cầu phân phối thêm tài liệu phải đề nghị với thư ký ISO để có bản đóng dấu kiểm soát.

**NƠI NHẬN**

<input type="checkbox"/>	Phòng Hành chính – Tổng hợp	<input type="checkbox"/>	Phòng Phát triển Khách hàng	<input type="checkbox"/>	Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật
<input type="checkbox"/>	Phòng Marketing	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

**THEO DÕI NỘI DUNG SỬA ĐỔI**

Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi	Nội dung và hạng mục sửa đổi
<b>0</b>	<b>18/6/2018</b>	<b>Ban hành lần đầu</b>
01	22/10/2018	Bổ sung quy trình chứng nhận hệ thống ISO 14001, HACCP/ISO 22000
02	06/06/2019	Bổ sung mẫu đơn đăng ký chứng nhận hệ thống ISO 13485.
02	06/06/2019	Bổ biểu mẫu ma trận đánh giá ISO 9001:2015: BM.13.02
03	30/08/2019	Thêm biểu mẫu Chương trình đánh giá -BM.13.02
03	30/08/2019	Thêm biểu mẫu kế hoạch đánh giá giai đoạn 1 - BM.13.04
03	30/08/2019	Sửa đổi các STT biểu mẫu từ BM.13.04 đến BM.13.17
04	05/01/2021	Bổ sung thêm tài liệu viện dẫn ISO 45001
04	05/01/2021	Tích hợp đơn đăng ký Chứng nhận
04	05/01/2021	Bổ sung thỏa thuận chứng nhận
04	05/01/2021	Bổ sung phiếu xem xét trước đánh giá
04	05/01/2021	Sửa đổi Báo cáo đánh giá giai đoạn 1
<b>05</b>	<b>01/10/2022</b>	<b>Ban hành lần 2</b>
<b>06</b>	<b>01/06/2023</b>	<b>Ban hành lần 3</b>
<b>07</b>	<b>01/02/2024</b>	Bổ sung các tài liệu viện dẫn liên quan tới tiêu chuẩn ISO 13485

## 1. Mục đích

Quy trình này quy định thống nhất nội dung và nguyên tắc chứng nhận hệ thống quản lý thực hiện theo yêu cầu của tổ chức phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn:

- Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO/ISO 9001;
- Hệ thống quản lý môi trường phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO/ISO 14001;
- Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO/ISO 22000;
- Hệ thống phân tích môi nguy và kiểm soát điểm tới hạn;
- Trang thiết bị Y tế - Hệ thống quản lý chất lượng – Yêu cầu đối với các mục đích chế định phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO/ ISO 13485;
- Hệ thống quản lý An toàn, vệ sinh lao động – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng TCVN ISO/ ISO 45001.
- **Mỹ phẩm - Thực hành sản xuất tốt (GMP) – Hướng dẫn thực hành sản xuất tốt phù hợp tiêu chuẩn TCVN 12976:2020/ISO 22716:2007.**

Tài liệu này cũng quy định về nội dung, thủ tục và nguyên tắc chứng nhận các tiêu chuẩn hệ thống quản lý

## 2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho hoạt động chứng nhận hệ thống quản lý của Phòng chứng nhận và kỹ thuật Công ty Cổ phần Chứng nhận Quốc Gia GOOD Việt Nam.

## 3. Tài liệu viện dẫn

- GOODVN-QT.01: Quy trình kiểm soát tài liệu;
- GOODVN-QT.02: Quy trình kiểm soát hồ sơ;
- GOODVN-QD.02 Quy định về đánh giá nhiều địa điểm;
- GOODVN-QD.03 Quy định về xác định thời gian đánh giá;
- GOODVN-QD.05 Quy định về năng lực của các nhân sự tham gia hoạt động chứng nhận;
- ISO 9001:2015: Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu;
- ISO 14001:2015: Hệ thống quản lý môi trường – Các yêu cầu;
- ISO 13485:2016: Trang thiết bị Y tế - Hệ thống quản lý Chất lượng – Yêu cầu đối với các mục đích chế định.
- ISO 45001:2018: Hệ thống quản lý An toàn, vệ sinh lao động – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng.
- Thực hành sản xuất tốt (GMP) – Hướng dẫn thực hành sản xuất tốt phù hợp tiêu chuẩn TCVN 12976:2020/ISO 22716:2007
- TCVN ISO 19011:2013: Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý;
- TCVN 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;

- TCVN ISO/IEC 17021-3:2018: 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;
- IAF MD1 Chứng nhận các tổ chức có nhiều địa điểm dựa trên việc chọn mẫu/ *Certification of Multiple Sites Based on Sampling*;
- IAF MD2 Chuyển giao chứng nhận Hệ thống quản lý được công nhận giữa các tổ chức chứng nhận/ *Transfer of Accredited Certification of Management Systems*;
- IAF MD4 Sử dụng công nghệ thông tin trong đánh giá/ *The use of information and communication technology (ICT) for auditing purposes*;
- IAF MD9 Áp dụng ISO/IEC 17021-1 trong chứng nhận hệ thống Quản lý Chất lượng lĩnh vực Thiết bị Y tế/ *Application of ISO/IEC 17021-1 in the Field of Medical Device Quality Management Systems (ISO 13485)*;
- IAF MD11 Áp dụng ISO/IEC 17021 trong đánh giá tích hợp hệ thống quản lý/ *Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems*;
- Các văn bản pháp quy khác có liên quan.

## 4. Định nghĩa và các từ viết tắt

### 4.1 Định nghĩa:

- **Đánh giá:** là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để thu được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đánh giá.
- **Chuẩn mực đánh giá:** là tập hợp các chính sách, thủ tục hoặc yêu cầu được sử dụng làm chuẩn để so sánh các bằng chứng đánh giá.
- **Bằng chứng đánh giá:** là hồ sơ, trình bày về sự kiện hoặc các thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.
- **Phát hiện đánh giá:** là kết quả của việc xem xét đánh giá các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá.
- **Kết luận đánh giá:** là kết quả của một cuộc đánh giá sau khi xem xét các mục tiêu đánh giá và mọi phát hiện đánh giá.
- Điểm không phù hợp nặng (loại 1): Là lỗi cơ bản của hệ thống. Lỗi này được xem như hệ thống không phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn tương ứng hoặc sự không phù hợp xảy ra mang tính hệ thống hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng tới chất lượng sản phẩm.
- Điểm không phù hợp nhẹ (loại 2): Điểm không phù hợp thường được đánh giá ở mức này khi mang tính cá biệt, không thành hệ thống, có thể do sơ suất ở phía người thực hiện.
- Điểm lưu ý (khuyến nghị): Đây là các điểm được nêu ra nhưng chưa đủ bằng chứng kết luận là điểm không phù hợp hoặc là các cơ hội cải tiến.
- Tổ chức được đánh giá – Tổ chức đã đăng ký chứng nhận với Công ty CP Chứng nhận Quốc gia GOOD Việt Nam và đang trong quá trình đánh giá.
- Tổ chức đăng ký chứng nhận – Tổ chức có nhu cầu đăng ký chứng nhận với Công ty CP Chứng nhận Quốc gia GOOD Việt Nam hoặc đã đăng ký chứng nhận nhưng chưa được đánh giá.

- Tổ chức được chứng nhận – Tổ chức đã được Công ty CP Chứng nhận Quốc gia GOOD Việt Nam chứng nhận.

- Khách hàng: Có thể là một trong ba đối tượng ở trên.

- Sử dụng các định nghĩa khác trong các tiêu chuẩn tương ứng được dùng để chứng nhận.

#### **4.2 Các từ viết tắt**

- GOODVN: Công ty CP Chứng nhận Quốc gia GOOD Việt Nam.

- HC-KT: Hành chính KT

- CN&KT: Chứng nhận và kỹ thuật

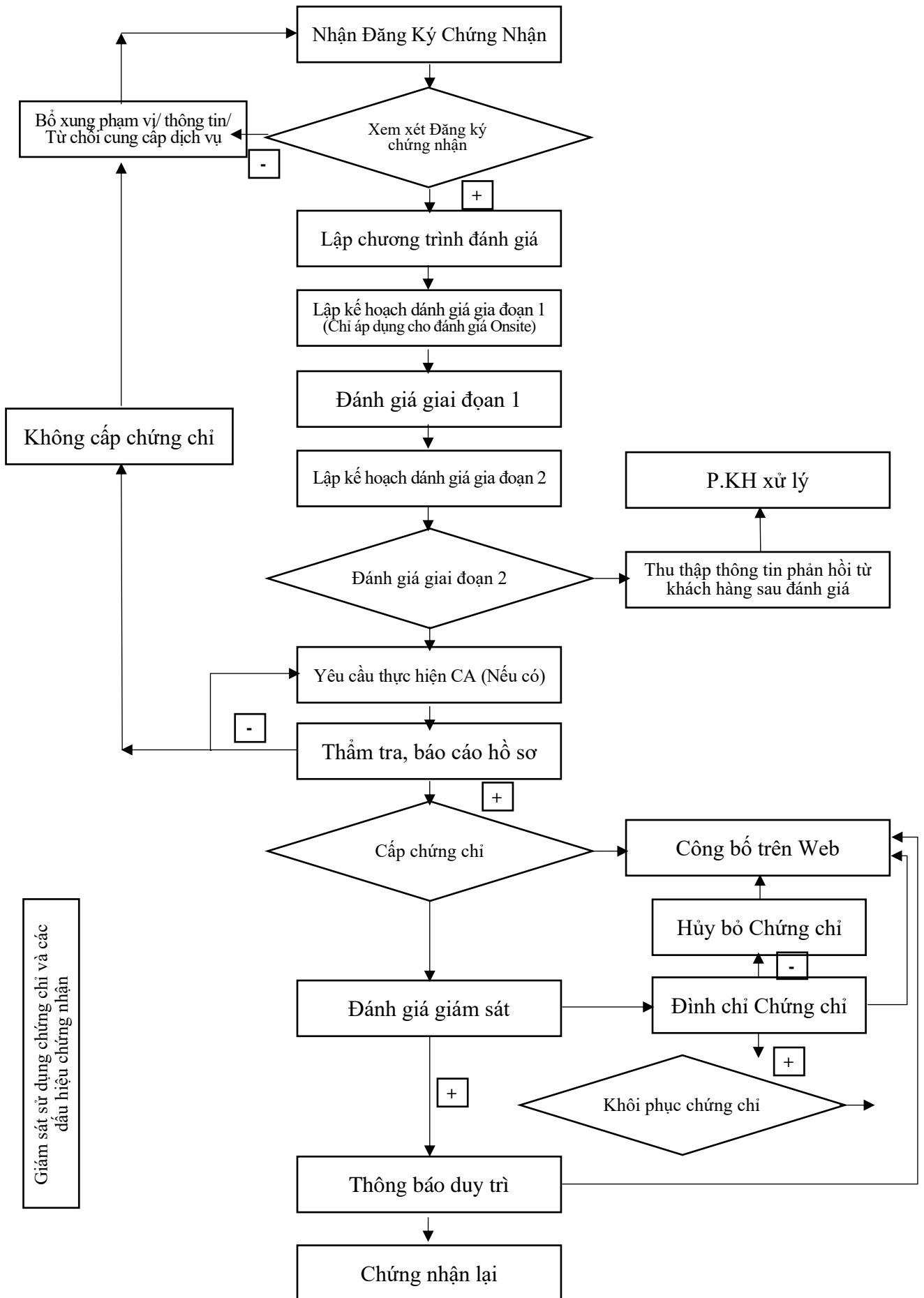
- HĐKP: Hành động khắc phục

- KPH: Sự không phù hợp

### **5. Nội dung**

#### **5.1. Lưu đồ quy trình chứng nhận**

**(Trang sau)**



## 5.2 Diễn giải lưu đồ

### 5.2.1 Tiếp nhận hồ sơ đăng ký

Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật/ Phòng PTKH tiếp nhận thông tin và hướng dẫn khách hàng *đăng ký chứng nhận hệ thống* theo biểu BM.13.01, hồ sơ đăng ký gồm:

TT	Thành phần hồ sơ	Yêu cầu	
		Phải có	Nếu có
1.	Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Giấy tờ pháp lý khác	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.1	Giấy phép đăng ký kinh doanh	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	Hợp đồng thuê nhà xưởng/ Thuê gia công (nếu địa điểm hoạt động không có tên trong ĐKKD)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Sổ tay, tài liệu hệ thống quản lý/ Danh mục Tài liệu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Tài liệu liên quan khác theo yêu cầu các bên quan tâm.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.	Thỏa thuận chứng nhận	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật có trách nhiệm hướng dẫn cho tổ chức đăng ký chứng nhận về các thủ tục cần thiết, đồng thời yêu cầu khách hàng xác nhận toàn bộ các nội dung ***Thỏa thuận chứng nhận theo BM.13.02***

Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật được phép cung cấp quy định liên quan đến việc chứng nhận cho các cho tổ chức đăng ký chứng nhận theo quy định công khai thông tin GOODVN– QD.06.

### 5.2.2 Chuẩn bị đánh giá

Điểm kiểm soát	Biểu mẫu	Trách nhiệm
Hồ sơ Đăng ký chứng nhận đầy đủ và phù hợp với quy định	BM.13.01 Đăng ký chứng nhận	Nhân sự tiếp nhận ĐKCN
Nhân sự phụ trách xen xét ĐKCN đảm bảo có năng lực, kinh nghiệm phù hợp với lĩnh vực ATTP	BM.13.01 Đăng ký chứng nhận	Giám đốc chứng nhận / Trưởng phòng chứng nhận
Xác định chuẩn mực chứng nhận, chuẩn mực đánh giá, phân loại nace code, phạm vi chứng nhận, thời gian đánh giá, loại hình chứng nhận	BM.13.03 Phiếu xem xét Đăng ký chứng nhận	Nhân sự được phân công xem xét chứng nhận
Lựa chọn chuyên gia đánh giá được phê duyệt đúng Code theo từng lĩnh vực kỹ thuật ATTP	BM.13.03 Phiếu xem xét Đăng ký chứng nhận	Trưởng phòng chứng nhận / Nhân sự được phân công xem xét chứng nhận

#### 5.2.2.1 Xem xét trước đánh giá:

Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật phân công cán bộ nhân sự phù hợp năng lực xem xét hồ sơ đăng ký Chứng nhận bao gồm:

a) Xem xét hồ sơ đăng ký và địa điểm đánh giá:

Đánh giá mức độ đầy đủ và chính xác của các thông tin, thành phần hồ sơ theo quy định điểm a, mục 5.2.1.

Xác định hình thức đánh giá đối với địa điểm

Cán bộ phụ trách xem xét trước đánh giá có thể yêu cầu tổ chức đăng ký chứng nhận hệ thống bổ sung thông tin hoặc làm rõ một số điểm nào đó khi cần thiết.

Nội dung Xem xét hồ sơ đăng ký và địa điểm đánh giá thực hiện theo **BM.13.03 Phiếu xem xét trước đánh giá (CN)**.

*b) Xem xét ngày công và kiến nghị thành phần đoàn đánh giá:*

Dựa vào kết quả xem xét đăng ký chứng nhận, phải xác định ngày công đánh giá chứng nhận, yêu cầu năng lực của các cán bộ liên quan trong đoàn đánh giá và cán bộ thực hiện việc xem xét hồ sơ, kiến nghị chứng nhận đảm bảo rằng:

- Số ngày công đánh giá và địa điểm đánh giá được xác định căn cứ vào **GOODVN-QD.02** và **GOODVN-QD.03**.
- Lựa chọn đoàn đánh giá đảm bảo đủ năng lực có đầy đủ về kỹ năng để đảm bảo được mục tiêu của cuộc đánh giá, nếu các thành viên không đáp ứng được các kiến thức và kỹ năng cần thiết có thể bổ sung thêm chuyên gia kỹ thuật hỗ trợ chuyên gia đánh giá.
- Trong trường hợp cần thiết sau khi lựa chọn thành viên đoàn chuyên gia đánh giá dự kiến và ngày dự kiến, cán bộ được phân công trao đổi với khách hàng qua điện thoại, email xem xét chấp thuận.
- Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật phải tổ chức sắp xếp lại đoàn đánh giá nếu khách hàng có lý do hợp lệ phản đối một chuyên gia đánh giá hay một chuyên gia kỹ thuật cụ thể.
- Xem xét ngày công và kiến nghị thành phần đoàn đánh giá thực hiện theo **BM.13.03 Phiếu xem xét trước đánh giá (CN)**

### 5.2.2.2 Lập chương trình đánh giá chứng nhận:

Cán bộ phụ trách xem xét trước đánh giá dựa vào kết quả xem xét trước đánh giá và các thông tin từ khách hàng, tiến hành lập chương trình đánh hệ thống quản lý theo: **BM.13.04 Chương trình đánh giá CN**

### 5.2.3 Đánh giá giai đoạn 1

Điểm kiểm soát	Biểu mẫu	Trách nhiệm
Chuyên gia đánh giá được phê duyệt đúng Code theo từng lĩnh vực theo quy định tại GOODVN-QD.05	BM.13.01; BM.13.03; BM.13.04; BM.13.05; BM.13.06; BM.13.07; BM.13.08; BM.13.10;	Trưởng đoàn Chuyên gia đánh giá Chuyên gia kỹ thuật



Lập kế hoạch đánh giá	BM.13.06	Trưởng đoàn/ Chuyên gia đánh giá
Hồ sơ đầy đủ theo quy định chứng nhận		Trưởng đoàn/ Chuyên gia đánh giá

### 5.2.3.1 Kế hoạch đánh giá giai đoạn 1:

Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm lập kế hoạch đánh giá theo biểu mẫu **BM.13.06 Kế hoạch đánh giá**, đảm bảo rằng:

Kế hoạch đánh giá sẽ được xây dựng dựa trên các yêu cầu lập thành văn bản của Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật và phù hợp với hướng dẫn tương ứng trong TCVN ISO 19011.

Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật thông báo khách hàng biết về kế hoạch đánh giá tối thiểu 3 ngày làm việc và được sự chấp thuận của khách hàng về kế hoạch đánh giá trước ngày đánh giá.

Căn cứ vào những thông tin thay đổi nhận từ khách hàng hoặc sau mỗi lần đánh giá, kế hoạch đánh giá sẽ được cập nhật lại (nếu cần) để cung cấp thông tin phục vụ cho việc lập kế hoạch đánh giá lần sau được tốt hơn. Các thông tin thay đổi vẫn được chú ý để điều chỉnh kế hoạch đánh giá là:

- + Quy mô, hoặc/và;
- + Phạm vi và độ phức tạp của hệ thống quản lý, hoặc/và;
- + Chứng tỏ mức độ hiệu lực của hệ thống quản lý, hoặc/và;
- + Địa điểm và chức năng của từng địa điểm.

### 5.2.3.2 Tiến hành đánh giá giai đoạn 1

#### ❖ Chuẩn bị đánh giá

P.CN&KT chuẩn bị và chuyên cho đoàn đánh giá tài liệu đánh giá giai đoạn 1 gồm:

1. Đăng ký chứng nhận hệ thống quản
2. Phiếu xem xét trước đánh giá
3. Chương trình đánh giá
4. Mẫu báo cáo đánh giá giai đoạn 1 (trên hệ thống)
5. Các tài liệu khác do khách hàng cung cấp

Chuyên gia có thể tự lấy các biểu mẫu trên hệ thống để chuẩn bị đánh giá chứng nhận.

#### ❖ Tiến hành đánh giá

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

- a) đánh giá tài liệu về hệ thống quản lý của khách hàng;

- b) đánh giá các địa điểm của khách hàng và các điều kiện cụ thể đồng thời thực hiện các cuộc thảo luận với nhân sự của khách hàng để xác định tính sẵn sàng ho đánh giá giai đoạn 2;
- c) xem xét tình trạng của khách hàng và nắm 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 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 môi trường; khía cạnh pháp lý...)
- 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 đầy đủ thông tin về hệ thống quản lý của khách hàng và hoạt động thực tế tại cơ sở trong bối cảnh, phạm vi của tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác liên quan.
- 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 để đánh giá giai đoạn 2.

Chuyên gia đánh giá cần khẳng định:

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

Nhiệm vụ của đoàn đánh giá phải được xác định và thông báo cho tổ chức, khách hàng, đồng thời đoàn đánh giá phải:

- Kiểm tra và xác nhận cơ cấu tổ chức, chính sách, quá trình, quy trình, hồ sơ và tài liệu của khách hàng liên quan đến hệ thống quản lý;
- Xác định khía cạnh này thỏa mã các yêu cầu liên quan đến phạm vi chứng nhận dự kiến;
- Xác định rằng các quá trình và thủ tục được thiết lập, áp dụng và duy trì có hiệu quả, tạo cơ sở cho sự tin cậy trong hệ thống quản lý của khách hàng; và trao đổi với khách hàng về các mâu thuẫn bất kỳ giữa chính sách, mục tiêu và mục đích của khách hàng phù hợp với yêu cầu trong tiêu chuẩn hệ thống quản lý liên quan hoặc tài liệu quy định khác.

## ❖ Báo cáo đánh giá giai đoạn 1

Chuyên gia đánh giá sử dụng các biểu mẫu trong quá trình đánh giá và phải lập báo cáo đánh giá chứng nhận giai đoạn 1 theo biểu mẫu **BM.13.07 Báo cáo đánh giá giai đoạn 1**

Kết quả, hồ sơ đánh giá được Đoàn đánh giá gửi cho KH sau khi họp kết thúc và chuyển về P.CN&KT trong thời gian 2 ngày làm việc kể từ khi kết thúc đánh giá.

Khi kết quả đạt, P.CN&KT triển khai kế hoạch đánh giá giai đoạn 2 theo hoạch định. Việc đánh giá giai đoạn 2 phải xem xét đến nhu cầu của khách hàng. GOODVN cũng có thể sửa lại kế hoạch, bố trí nhân sự cho giai đoạn 2 nếu thấy cần thiết.

Nếu kết quả đánh giá giai đoạn 1 dẫn tới việc hoãn hoặc hủy bỏ giai đoạn 2 thì việc phải được thông báo cho khách hàng.

**5.2.4 Đánh giá giai đoạn 2**

Đánh giá chứng nhận giai đoạn 2 được tiến hành tại cơ sở của khách hàng và các điểm của khách hàng (có thể áp dụng đánh giá đa điểm theo IAF MD1)

Khi thực hiện đánh giá bằng phương pháp điện tử hoặc khi địa điểm đánh giá là ảo, các hoạt động phải được thực hiện bởi nhân sự có năng lực phù hợp. Bằng chứng thu được từ việc đánh giá phải đủ để chuyên gia đánh giá ra quyết định đúng đắn về sự phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn

Điểm kiểm soát	Biểu mẫu	Trách nhiệm
Chuyên gia đánh giá ATTP được phê duyệt đúng Code theo từng lĩnh vực theo quy định tại GOODVN-QD.05	BM.13.01; BM.13.03; BM.13.04; BM.13.05; BM.13.06; BM.13.07; BM.13.08; BM.13.10;	Trưởng đoàn đánh giá Chuyên gia đánh giá Chuyên gia kỹ thuật
Hồ sơ đầy đủ theo quy định chứng nhận		Trưởng đoàn đánh giá Chuyên gia đánh giá
Kế hoạch đánh giá phải được gửi và xác nhận với khách hàng		Trưởng đoàn đánh giá Nhân viên P.CN&KT
Các biểu mẫu trong quá trình đánh giá phải lấy từ hệ thống quản lý tài liệu. Trong trường hợp sử dụng chuyên gia thuê ngoài, nhân viên P.CN gửi hồ sơ cho chuyên gia đánh giá		Chuyên gia đánh giá
Tiếp nhận HĐKP của khách hàng (nếu có)		Chuyên gia đánh giá/ Nhân viên P.CN&KT
Xem xét và chấp nhận HĐKP (nếu có)		Trưởng đoàn đánh giá /Chuyên gia đánh giá
Thông báo kết quả đánh giá		Trưởng đoàn đánh giá Nhân viên P.CN&KT
Cấp giấy chứng nhận		P.CN&KT

**5.2.4.1 Lập kế hoạch đánh giá giai đoạn 2**

## Lập kế hoạch đánh giá giai đoạn 2 theo **BM.13.06**

Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật thông báo khách hàng biết về kế hoạch đánh giá tối thiểu 3 ngày làm việc và được sự chấp thuận của khách hàng về kế hoạch đánh giá trước ngày đánh giá.

### 5.2.4.2 Chuẩn bị đánh giá giai đoạn 2

Như chuẩn bị đánh giá chứng nhận giai đoạn 1, P.CN&KT chuẩn bị đánh giá chứng nhận bao gồm các tài liệu sau:

- Kết quả đánh giá giai đoạn 1
- Các tài liệu khác do khách hàng cung cấp bổ sung

Chuyên gia đánh giá chuẩn bị các biểu mẫu cần thiết trong quá trình đánh giá. Bao gồm:

- Báo cáo đánh giá giai đoạn 2 - **BM.13.09**
- Phiếu hỏi (nếu cần).
- Hướng dẫn đánh giá từng tiêu chuẩn (nếu cần)
- Ghi chép đánh giá - **BM.13.08**
- Tiêu chuẩn chứng nhận (nếu cần)
- Các yêu cầu pháp quy khác có liên quan.
- Bút, bút xoá, máy tính (nếu cần)

### 5.2.4.3 Tiến hành đánh giá giai đoạn 2

Mục đích của đánh giá giai đoạn 2 là đánh giá việc áp dụng, bao gồm cả tính hiệu lực, của hệ thống quản lý của khách hàng. Nội dung đánh giá ít nhất bao gồm:

- Thông tin và bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác về thống quản lý thích hợp.
- Theo dõi, đo lường, báo cáo và xem xét việc thực hiện theo các mục tiêu và chỉ tiêu thực hiện (phù hợp với mong đợi trong các tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định thích hợp khác về hệ thống quản lý).
- Hệ thống quản lý của khách hàng và việc thực hiện về mặt tuân thủ luật pháp.
- Kiểm soát hoạt động của các quá trình của khách hàng.
- Đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo.
- Trách nhiệm của lãnh đạo đối với chính sách của khách hàng.
- Kết nối giữa các yêu cầu quy định, chính sách, mục tiêu và chỉ tiêu thực hiện (phù hợp với mong đợi trong các tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định thích hợp khác về hệ thống quản lý), mọi yêu cầu pháp lý thích hợp, trách nhiệm, năng

lực nhân sự, hoạt động, thủ tục, dữ liệu về việc thực hiện và các phát hiện và kết luận đánh giá nội bộ.

#### **a) Họp khai mạc**

- Thành phần tham dự:
  - + Ban lãnh đạo Doanh nghiệp;
  - + Phụ trách các phòng/ban/bộ phận trong phạm vi đánh giá;
  - + Đoàn đánh giá.
- Thời gian: 20-30 phút (tùy vào chương trình đánh giá)
- Nội dung:
  - + Trưởng đoàn đánh giá nêu rõ mục đích, phạm vi của cuộc đánh giá;
  - + Tóm tắt các quy định liên quan đến đánh giá;
  - + Giới thiệu và thống nhất nội dung chương trình đánh giá với doanh nghiệp trước khi tiến hành đánh giá;
  - + Giới thiệu hồ sơ đánh giá, cách thức đánh giá, điểm không phù hợp, điểm lưu ý/khuyến nghị cải tiến;
  - + Lập danh sách cán bộ tham gia chương trình đánh giá trong Báo cáo đánh giá giai đoạn 2 theo **BM.13.09**

#### **b) Tiến hành đánh giá hệ thống quản lý**

Trưởng đoàn đánh giá xác định mối tương quan giữa các yêu cầu tiêu chuẩn với cơ cấu tổ chức của khách hàng. Việc đánh giá có thể thông qua phỏng vấn/quan sát nhân viên ở tất cả các cấp của tổ chức.

##### **b1. Thu thập thông tin**

- Đặt câu hỏi: ai làm, làm gì, ở đâu, khi nào, tại sao, như thế nào và cuối cùng là .....đề nghị cho tôi xem?
- Lắng nghe;
- Quan sát:
  - + Quan sát các hoạt động;
  - + Lưu trữ hồ sơ, tài liệu;
  - + Trang thiết bị, môi trường làm việc.
- Xem hồ sơ, tài liệu:
  - + Tài liệu: quy định của luật pháp có liên quan, tài liệu HTQLCL, quy định của nội bộ cơ quan, tài liệu khác;

- + Hồ sơ: biên bản họp, báo cáo, hồ sơ vụ việc v.v...;
- + Dữ liệu trên máy tính, website.

b2. So sánh thông tin thu thập được với các tiêu chuẩn chứng nhận, yêu cầu hợp đồng (khách hàng), yêu cầu pháp luật, các quy định của doanh nghiệp.

b3. Tìm hiểu nguyên nhân và đưa ra các kết luận đánh giá.

**Phương pháp đánh giá:** xuôi theo quá trình thực hiện công việc hoặc ngược quá trình thực hiện công việc hoặc theo phòng ban hoặc theo yêu cầu của tiêu chuẩn chứng nhận hoặc kết hợp các phương pháp.

Trong quá trình đánh giá, chuyên gia đánh giá sử dụng phiếu ghi chép đánh giá **BM.13.08** để ghi lại tất cả các đánh giá của mình, ghi lại danh sách những người phỏng vấn trong báo cáo đánh giá làm bằng chứng của cuộc đánh giá. Cách thức ghi chép để thể hiện bằng chứng đánh giá tại hiện trường trong tình trạng hoạt động để kiểm soát toàn bộ quá trình sản xuất, tại tất cả các quá trình đã lập kế hoạch (dựa trên lĩnh vực mà khách hàng đăng ký chứng nhận), theo các yêu cầu của chuẩn mực đánh giá.

Chuyên gia đánh giá ghi lại các điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình đánh giá vào Báo cáo 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 bao gồm các phát hiện không phù hợp và các khuyến nghị.

Những điểm không phù hợp phải được đem ra thảo luận với khách hàng nhằm đảm bảo sự chính xác của các bằng chứng và điểm không phù hợp được khách hàng thấu hiểu. Tuy nhiên, chuyên gia đánh giá không được phép gợi ý nguyên nhân của sự không phù hợp cũng như đưa ra giải pháp. Trưởng đoàn đánh giá phải cố gắng giải quyết những bất đồng ý kiến giữa đoàn đánh giá và khách hàng liên quan tới bằng chứng đánh giá hoặc các phát hiện, sau đó những nội dung không thể thống nhất sẽ được ghi lại.

*Lưu ý: nếu sử dụng bản mềm (word) để ghi nhận các kết quả đánh giá, bản tổng hợp ghi chép đánh giá phải nêu rõ chuyên gia phát hiện đánh giá.*

Phát hiện đánh giá được chia thành 4 loại: Phù hợp / Khuyến nghị (Ob)/ Sự không phù hợp nhẹ (NC2) / Sự không phù hợp nặng (NC1). Với mỗi loại được nhận diện và áp dụng quy định sau:

Loại	Giải thích	Quy định thực hiện	
		Đánh giá lần đầu	Giám sát
Phù hợp	Đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn	Đạt yêu cầu	Đạt yêu cầu
NC 1	<b>Điểm không phù hợp nặng (loại 1):</b> Là lỗi cơ bản của hệ thống. Lỗi này được xem như hệ	Dừng cuộc đánh giá nếu liên quan tới vi phạm các yêu cầu	Nếu là sự không tuân thủ yêu cầu pháp luật liên quan tới ATTP thì

	<p>thống không phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn tương ứng hoặc sự không phù hợp xảy ra mang tính hệ thống ( có hơn 3 NC nhẹ tại cùng một bộ phận trong thời gian liên tục) hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng tới chất lượng sản phẩm.</p> <p>Hoặc là sự không tuân thủ yêu cầu của pháp luật liên quan đến HTQL mà tổ chức có nghĩa vụ phải thực hiện</p>	<p>của pháp luật liên quan tới ATTP, chuyển sang thời điểm khác khi KH chứng minh tuân thủ.</p> <p>Đối với SPH nặng khác, Doanh nghiệp cần cam kết thời điểm hoàn thành HĐKP tại cuộc họp kết thúc. Bắt buộc phải đánh giá bổ sung để thẩm tra HĐKP tại văn phòng hoặc hiện trường.</p>	<p>đình chỉ hiệu lực chứng chỉ cho đến khi có đủ bằng chứng tuân thủ.</p> <p>Đối với SPH nặng khác, Tổ chức 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 chứng chỉ.</p>
NC 2	<p><b>Điểm không phù hợp nhẹ (loại 2):</b> Điểm không phù hợp thường được đánh giá ở mức này khi mang tính cá biệt, không thành hệ thống, có thể do sơ suất ở phía người thực hiện.</p> <p>Sự đáp ứng này không gây ảnh hưởng đến hệ thống hoặc sự không đáp ứng yêu cầu hệ thống tài liệu mà tổ chức đã thiết lập</p>	<p>Tổ chức phải thực hiện hành động khắc phục. GOODVN chỉ cấp chứng chỉ sau khi HĐKP được chấp nhận.</p>	<p>Tổ chức phải có kế hoạch thực hiện HĐKP. HĐKP sẽ được thẩm tra tại lần đánh giá giám sát gần nhất.</p>
Ob	<p><b>Điểm lưu ý (khuyến nghị):</b> Đây là các điểm được nêu ra nhưng chưa đủ bằng chứng kết luận là điểm không phù hợp, chưa gây ảnh hưởng đến sự phù hợp của Hệ thống quản lý hoặc là các khuyến nghị cơ hội cải tiến.</p>	<p>Tổ chức không có nghĩa vụ phải thực hiện. Tuy nhiên, GOODVN sẽ xem xét các khuyến nghị cải tiến này trong lần đánh giá giám sát tiếp theo</p>	<p>Như chứng nhận lần đầu</p>

#### 5.2.4.4 Xem xét các thông tin liên quan

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

1. Quyền sở hữu;
2. Địa điểm;
3. Cơ cấu quản lý; mở rộng thu hẹp phạm vi so với đăng ký chứng nhận;
4. Số lượng nhân công (số lượng nhân viên thay đổi trên 30% so với đăng ký chứng nhận.
5. Các nguồn lực có tác động quan trọng đến hệ thống quản lý;

6. Cập nhật tiêu chuẩn chất lượng mà chưa thông báo với GOODVN thì trưởng đoàn phải khuyến cáo khách hàng: Những thông tin thay đổi cần thông báo cho P.CN&KT; Một cuộc đánh giá lại hoặc đánh giá sau đó có thể phải được thực hiện để khẳng định tính phù hợp với tiêu chuẩn 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 01 cuộc đánh giá nội bộ ở mỗi điểm.

#### 5.2.4.5 Báo cáo đánh giá chứng nhận giai đoạn 2

Sau khi đánh giá tại các phòng/ban/bộ phận, Đoàn đánh giá sẽ họp nội bộ nhằm:

- + Xem xét bằng chứng khách quan của các phát hiện, các thông tin khác thu thập được trong quá trình đánh giá;
- + Thống nhất về kết luận.
- + Nội dung không phù hợp được ghi nhận vào **BM.13.10** cần:
- + Mô tả ngắn gọn, chính xác;
- + Xảy ra ở đâu: Phòng, ban, bộ phận, hoạt động nào;
- + Ghi rõ thông tin liên quan như: Tên, số hiệu, ngày tháng của bằng chứng nhìn thấy để có thể kiểm tra, xác nhận lại khi cần;
- + Không phù hợp so với quy định nào.
- + Lập báo cáo đánh giá chứng nhận theo **BM.13.10**

#### d. Họp kết thúc

Trưởng đoàn đánh giá tiến hành họp kết thúc. Trưởng đoàn đánh giá thay mặt đoàn đánh giá công bố các phát hiện đánh giá.

- Thành phần tham dự:

- + Ban lãnh đạo Doanh nghiệp;
- + Phụ trách các phòng/ban/bộ phận trong phạm vi đánh giá;
- + Đoàn đánh giá

Cuộc họp kết thúc phải nêu được những nội dung sau:

- + Phương pháp và thời gian báo cáo, bao gồm mọi mức độ của các kết quả tìm thấy trong đánh giá;
- + Nêu nhận xét chung về mặt mạnh, mạnh yếu của hệ thống;
- + Trình bày những điểm không phù hợp phát hiện trong quá trình đánh giá;
- + Những kiến nghị để cải tiến;
- + Trao đổi, thảo luận giữa hai bên về các phát hiện trong quá trình đánh giá;



+ Quá trình tổ chức đánh giá xử lý sự không phù hợp, bao gồm các kết quả liên quan tới tình trạng chứng nhận của khách hàng;

+ Thống nhất và xác nhận thông tin chứng nhận và yêu cầu ký bản xác nhận tại **BM.13.11**

+ Yêu cầu Doanh nghiệp khắc phục và gửi bằng chứng khắc phục (nếu có) cho GOOD Việt Nam.

+ Thời gian để khách hàng trình bày kế hoạch thực hiện hành động khắc phục cho những sự không phù hợp tìm thấy trong quá trình đánh giá (Thời gian hoàn thiện hồ sơ đánh giá, thực hiện hành động khắc phục không quá 60 ngày kể từ ngày kết thúc cuộc đánh giá; Số lần bổ sung hành động khắc phục của khách hàng không quá 02 lần.)

+ Thông tin về các quá trình xử lý phàn nàn, khiếu nại.

Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm chuyên toàn bộ hồ sơ đánh giá cho P.CN&KT trong vòng tối đa 02 ngày kể từ ngày kết thúc đánh giá.

### **5.2.5 Thẩm tra hành động khắc phục (nếu có)**

Phòng CN&KT chủ trì xem xét các hành động khắc phục của Khách hàng theo lưu đồ sau:

- ❖ Trong vòng 60 ngày kể từ khi cuộc đánh giá kết thúc, Khách hàng phải đưa ra và gửi hành động khắc phục cho những điểm không phù hợp tới P.CN&KT. Sau 60 ngày, kể từ ngày đánh giá chứng nhận kết thúc mà Hành động khắc phục của khách hàng không được chấp nhận thì P.CN&KT 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.

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

- ❖ P.CN&KT phân công chuyên gia đánh giá đã mở NC hoặc chuyên gia có code phù hợp xem xét thẩm tra hành động khắc phục của khách hàng.

Khi xem xét HĐKP của khách hàng gửi đến, chuyên gia cần đánh giá:

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

- ❖ Việc xem xét các bằng chứng khách quan hay đánh giá trực tiếp việc thực hiện hành động khắc phục:

- Nếu không chấp nhận, P.CN&KT thông báo tới khách hàng gửi hồ sơ bổ sung hoặc bằng chứng cần thiết.
- Nếu chấp nhận, P.CN&KT chuyển hồ sơ sang Ban thẩm xét để tiến hành thẩm định hồ sơ.

### 5.2.6 Hoàn thiện hồ sơ chứng nhận

Sau khi đã có đầy đủ các bằng chứng khắc phục, Đoàn đánh giá có trách nhiệm hoàn thiện hồ sơ và gửi về phòng CNKT.

### 5.2.7 Thẩm định hồ sơ và xem xét các báo cáo đánh giá

Hồ sơ đánh giá chứng nhận sau khi hoàn thiện xong phải được thẩm định bởi cán bộ thẩm định được phân công theo quy định, kết quả thẩm định hồ sơ đánh giá chứng nhận được cán bộ thẩm định ghi nhận vào Báo cáo thẩm định hồ sơ chứng nhận – **BM.13.12**

Căn cứ lĩnh vực đăng ký chứng nhận của khách hàng, sử dụng chuyên gia đánh giá khác/chuyên gia kỹ thuật có code phù hợp thẩm tra về mặt kỹ thuật. Người ra quyết định chứng nhận và người thẩm xét hồ sơ gồm các thành viên có đủ năng lực và không tham gia vào quá trình đánh giá.

Khi xem xét, thẩm tra hồ sơ đánh giá, hồ sơ của cuộc đánh giá bao gồm:

- Đăng ký chứng nhận của khách hàng.;
- Phiếu xem xét ĐKCN;
- Chương trình đánh giá;
- Kế hoạch đánh giá;
- Báo cáo đánh giá
- Các ghi chép đánh giá;
- Phiếu hành động khắc phục (nếu có)
- Thành viên được giao nhiệm vụ thẩm xét hồ sơ chứng nhận theo các tiêu chí:
- Cuộc đánh giá diễn ra theo đúng kế hoạch
- Có đầy đủ các thành phần cần thiết, thành phần đoàn là phù hợp, đủ năng lực.
- Phạm vi phù hợp với đăng ký và thực tế của khách hàng;
- Phiếu hành động khắc phục, phòng ngừa 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
- Tính khách quan của thành phần đoàn đánh giá;
- Báo cáo đánh giá rõ ràng; đầy đủ; Ghi chép đánh giá thể hiện được bằng chứng một cách rõ ràng về tính phù hợp/ không phù hợp của hệ thống.

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

- a) Thông tin về các yêu cầu chứng nhận và phạm vi chứng nhận do đoàn đánh giá cung cấp đã đầy đủ;

- b) GOODVN đã xem xét, chấp nhận và kiểm tra tính hiệu lực của việc khắc phục và hành động khắc phục đối với tất cả sự không phù hợp thể hiện;
- c) GOODVN đã xem xét và chấp nhận việc khắc phục và hành động khắc phục theo kế hoạch của khách hàng đối với sự không phù hợp bất kỳ.

Phòng CN&KT xem xét các bằng chứng và kết luận đánh giá cũng như các thông tin liên quan khác, Các thông tin này bao gồm nhưng không giới hạn:

- a) Báo cáo đánh giá’;
- b) Giải thích về sự không phù hợp, việc khắc phục và hành động khắc phục do khách hàng thực hiện.
- c) Xác nhận thông tin cung cấp cho tổ chức chứng nhận dùng để xem xét áp dụng;
- d) Khuyến cáo việc có chứng nhận hay không, cùng với các nhận xét bất kỳ từ các bên.

Việc đánh giá hồ sơ chứng nhận dựa trên tiêu chí:

- a) Đánh giá chứng nhận lần đầu

Quyết định	Tiêu chí
Cấp chứng chỉ	- 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 các sự không hợp đã phát hiện đều có các hành động khắc phục có hiệu lực.
Chấp nhận sau khi có Hành động khắc phục thích hợp và có hiệu lực	- Tổ chức đã thiết lập, thực hiện và duy trì hệ thống quản lý; - Đã xác định đúng nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp. Các hành động khắc phục đưa ra có hiệu lực.

- b) Hồ sơ đánh giá giám sát

Quyết định	Tiêu chí
Tiếp tục	- Tổ chức thực hiện và duy trì hiệu lực Hệ thống quản lý; - Không có sự không phù hợp nặng.
Đình chỉ cho đến khi có bằng chứng thích hợp của Hành động khắc phục	- 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.

Trong vòng 02 ngày kể từ ngày hoàn thành thăm tra hồ sơ chứng nhận, dựa trên kết quả thẩm xét hồ sơ đánh giá của P.CN&KT, Giám đốc chứng nhận/ Trưởng phòng xác nhận việc cấp chứng nhận.

**- Duyệt cấp chứng chỉ:** P.CN&KT thông báo kết quả chứng nhận cho khách hàng và cung cấp thông tin cho cán bộ được phân công thuộc Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật dự thảo giấy chứng nhận và gửi cho doanh nghiệp kiểm tra xác nhận thông tin bằng mail trước khi in giấy chứng nhận.

Sau khi khách hàng xác nhận chứng chỉ cán bộ được phân công soạn thảo quyết định cấp Giấy chứng nhận – **BM.13.13** và công văn sử dụng dấu chứng nhận **BM.13.14**

Trưởng Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật kiểm tra nội dung trên Giấy chứng nhận đã được khách hàng xác nhận do nhân sự phụ trách trình, ký nháy vào giấy chứng nhận, quyết định cấp giấy chứng nhận và công văn sử dụng dấu chứng nhận trình Giám đốc/Phó Giám đốc ký.

Giấy chứng nhận cấp cho tổ chức sẽ có hiệu lực tối đa là 03 năm kể từ ngày ký với điều kiện tổ chức tuân thủ hoàn toàn các yêu cầu của các nguyên tắc và điều kiện chứng nhận.

- **Không duyệt cấp chứng chỉ:** P.CN&KT soạn thảo công văn thông báo cho khách hàng về việc không cấp chứng chỉ và có nêu rõ lý do; đồng thời thông báo hành động tiếp theo

- **Kiến nghị khác:** Giám đốc chứng nhận xem xét các kiến nghị của P.CN&KT và ra quyết định, có thể đưa các yêu cầu bổ sung. P.CN&KT căn cứ quyết định của Giám đốc chứng nhận và thông báo với khách hàng.

### **5.2.8 Thanh quyết toán**

Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật thông báo GOOD Việt Nam đã ký giấy chứng nhận cho Phòng PTKH thực hiện các thủ tục thanh quyết toán với khách hàng.

### **5.2.9 Trao quyết định, công văn và giấy chứng nhận**

Sau khi hợp đồng đã được thanh quyết toán, Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật trao quyết định cấp giấy chứng nhận, công văn sử dụng dấu chứng nhận và giấy chứng nhận tại doanh nghiệp (nếu có yêu cầu) hoặc gửi Phòng PTKH chuyển cho khách hàng.

Quy định về việc sử dụng dấu chứng nhận – QĐ.01.

### **5.2.10 Lưu hồ sơ chứng nhận**

Hồ sơ đánh giá và giấy chứng nhận bản sao, quyết định cấp giấy chứng nhận, công văn sử dụng dấu và các văn bản có liên quan khác được Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật lưu giữ, bảo quản.

### **5.2.13 Chăm sóc và quản lý khách hàng**

Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật có trách nhiệm phối hợp cùng bộ phận chăm sóc khách hàng tiếp nhận và giải quyết những thắc mắc của khách hàng liên quan đến hệ thống đã được chứng nhận. Bộ phận chăm sóc khách hàng có trách nhiệm theo dõi và thông báo kế hoạch giám sát đến doanh nghiệp theo định kỳ.

## **5.3 ĐÁNH GIÁ GIÁM SÁT ĐỊNH KỲ**

Đánh giá giám sát nhằm tìm kiếm bằng chứng sự phù hợp của hệ thống quản lý của khách hàng với tiêu chuẩn tương ứng.

Trong thời hạn hiệu lực của giấy chứng nhận, GOOD Việt Nam sẽ tiến hành đánh giá giám sát ít nhất mỗi năm 01 lần, trừ năm chứng nhận lại. Đánh giá giám sát lần đầu không quá 12 tháng tính từ ngày ra quyết định chứng nhận. Đánh giá giám sát lần 2 trở đi có thể điều chỉnh tần suất để thích hợp với các yếu tố như mùa vụ hoặc chứng nhận HTQL trong khoảng thời gian giới hạn (ví dụ: công trình xây dựng, địa điểm tạm thời..)

Trước thời gian tiến hành giám sát 01 tháng, Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật liên hệ và gửi thông báo kế hoạch giám sát - BM.13.15 gửi đến cho doanh nghiệp.

Trường hợp khách hàng đưa ra đề nghị trì hoãn đánh giá giám sát và kèm theo các bằng chứng chứng minh và đảm bảo hệ thống quản lý vẫn đang được duy trì theo yêu cầu của tiêu chuẩn, GOODVN sẽ xem xét đề nghị trì hoãn của khách hàng và trả lời bằng văn bản/ email/ zalo 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 GOODVN đối với khách hàng chứng nhận về khía cạnh chứng nhận
- b) Xem xét bất kỳ thông tin công bố nào của khách hàng về các hoạt động của khách hàng (Ví dụ tài liệu quảng cáo, website, báo chí..)
- c) Yêu cầu khách hàng về cung cấp tài liệu, hồ sơ
- d) Các biện pháp khác để giám sát kết quả hoạt động của khách hàng chứng nhận.

Trước thời gian tiến hành giám sát 01 tháng, Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật liên hệ và gửi thông báo kế hoạch giám sát - BM.13.15 gửi đến cho doanh nghiệp.

Căn cứ vào chương trình đánh giá, P.CN&KT dự kiến thành phần đoàn đánh giá, thời gian đánh giá trong kế hoạch đánh giá để đảm bảo đoàn đánh giá có đủ năng lực trong lĩnh vực đánh giá.

Đánh giá giám sát không có giai đoạn đánh giá giai đoạn 1. Các bước tiến hành đánh giá giám sát /đợt xuất lập lại 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:** các cuộc đánh giá nội bộ; xem xét của lãnh đạo; xem xét việc thực hiện các hành động khắc phục đối với lần đánh giá trước; xem xét các thay đổi liên quan tới khách hàng và hệ thống quản lý của khách hàng; quá trình vận hành hệ thống, sự tiến triển của các hoạt động được hoạch định nhằm cải tiến liên tục; việc xử lý khiếu nại; việc sử dụng dấu chứng nhận....

GOODVN có thể duy trì chứng nhận của khách hàng dựa trên kết luận rõ ràng của chuyên gia đánh giá trưởng đoàn mà không cần xem xét độc lập nào, với điều kiện là:

- a) Đối với sự không phù hợp bất kỳ hoặc tình huống khác có thể dẫn đến đình chỉ hoặc thu hồi chứng nhận, GOODVN có thể sử dụng nhân sự có năng lực thích hợp, độc lập với những người tiến hành đánh giá, để xác định xem có thể duy trì chứng nhận hay không, và
- b) Người có năng lực của GOODVN theo dõi các hoạt động giám sát của tổ chức, bao gồm theo dõi báo cáo của các chuyên gia đánh giá, để xác nhận hoạt động chứng nhận vẫn còn hiệu lực. Chuyên gia đánh giá yêu cầu tổ chức đưa ra bằng chứng khách quan khi xem xét hành động khắc phục đối với sự không phù hợp trong lần đánh giá trước đó.

Tương tự như đánh giá chứng nhận, chuyên gia đánh giá được cung cấp, sử dụng và gửi hồ sơ đánh giá cho P.CN&KT bao gồm:

- Ghi chép đánh giá.
- Báo cáo đánh giá giám sát theo BM.13.16

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.

Sau mỗi lần giám sát thành công, GOOD Việt Nam gửi công văn thông báo duy trì hiệu lực giấy chứng nhận cho doanh nghiệp **BM.13.17**.

Các bước của cuộc đánh giá giám sát lần cuối (cuộc đánh giá trước khi đánh giá chứng nhận lại) về cơ bản giống như với các lần giám sát khác, tuy nhiên phải xem xét mọi khu vực, các yếu tố của hệ thống quản lý, các điểm không phù hợp được phát hiện, các khiếu nại và sự cố nghiêm trọng để chỉ ra các điểm cần lưu ý trong đánh giá chứng nhận lại.

#### **5.4 ĐÁNH GIÁ ĐỘT XUẤT**

GOODVN sẽ thực hiện đánh giá đột xuất trong các trường hợp sau:

- + Phát hiện tổ chức được chứng nhận, sử dụng dấu chứng nhận sai quy định về việc sử dụng dấu chứng nhận – QD.01.
- + Khiếu nại khách hàng.
- + Kiến nghị cơ quan quản lý nhà nước.
- + Tổ chức được chứng nhận không đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn chứng nhận.

Nội dung đánh giá đột xuất: Có thể chỉ tập trung vào vấn đề cần xác định hoặc đánh giá lại toàn bộ hệ thống quản lý.

Tổ chức chứng nhận có thể cần tiến hành đánh giá đột xuất hoặc 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.

Trình tự, thủ tục đánh giá tương tự đánh giá giám sát, chú ý tới điều kiện tiến hành cuộc đánh giá và thành phần đoàn đánh giá.

## 5.5 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 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, xem xét các báo cáo của cuộc đánh giá giám sát trước, 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) Việc vận hành HTQL đã được chứng nhận để đạt được chính sách và mục tiêu của tổ chức; tính hiệu lực của toàn bộ hệ thống quản lý kể cả các thay đổi nội bộ và khả năng áp dụng đối với phạm vi chứng nhận.

Trong báo cáo đánh giá chứng nhận lại phải nêu trình trạng của HTQL và kết quả của việc xem xét HTQL của khách hàng trong cả chu kỳ chứng nhận trước và dựa vào đó để kiến nghị cấp chứng nhận lại.

Với mọi sự không phù hợp nặng, sự khắc phục và hành động khắc phục phải được thực hiện, kiểm tra xác nhận trước khi hết hạn chứng nhận.

- 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 nặng trước thời hạn của chứng nhận thì không được chứng nhận lại và không được gia hạn hiệu lực của chứng nhận cũ.

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.

Trước khi hết hạn giấy chứng nhận tối thiểu 01 tháng, Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật phải thông báo cho doanh nghiệp biết và làm thủ tục chứng nhận lại.

### **5.6 Đánh giá mở rộng, thu hẹp phạm vi Chứng nhận và chuyển đổi chứng nhận**

Trong thời hạn của giấy chứng nhận, nếu doanh nghiệp có thay đổi, bổ sung về mặt địa lý (địa chỉ) mà không ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ cung cấp, Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật yêu cầu doanh nghiệp cung cấp các văn bản sau để làm căn cứ xem xét cấp giấy chứng nhận mới:

- + Giấy phép đăng ký kinh doanh (phô tô công chứng);
- + Công văn giải trình về việc thay đổi địa chỉ và hoặc bổ sung địa chỉ mới;
- + Giấy chứng nhận và quyết định cấp giấy chứng nhận, công văn sử dụng dấu mà GOOD Việt Nam đã cấp;

Trong trường hợp việc thay đổi về mặt địa lý có nguy cơ ảnh hưởng tới tới Chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ cung cấp phải tiến hành đánh giá tại cơ sở.

Khi phạm vi chứng nhận của doanh nghiệp được bổ sung hoặc bớt đi, Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật phải tiến hành đánh giá tại cơ sở để mở rộng hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận làm căn cứ để sửa và cấp lại giấy chứng nhận mới. Cuộc đánh giá này có thể kết hợp với đánh giá giám sát, các bước tiến hành như đánh giá giám sát.

Khi doanh nghiệp có nhu cầu chuyển đổi chứng nhận khi đã được một tổ chức khác cấp và đang duy trì hiệu lực của giấy chứng nhận, nếu tổ chức chứng nhận đó đã được công nhận và hoặc là thành viên của IAF thì GOOD Việt Nam tiến hành đánh giá chứng nhận nhưng việc xem xét chỉ như với đánh giá giám sát.

### **5.7 Đình chỉ, hủy bỏ Chứng nhận**

#### **a) Đình chỉ chứng nhận**

- GOODVN phải đình chỉ chứng nhận trong các trường hợp:
  - + Hệ thống quản lý của Tổ chức đã được chứng nhận không đáp ứng yêu cầu chứng nhận bao gồm cả yêu cầu về hiệu lực của hệ thống quản lý ở mức độ nghiêm trọng hoặc trong thời gian kéo dài liên tục;
  - + Các vi phạm trong vấn đề sử dụng logo chứng nhận; thanh toán phí chứng nhận
  - + Tổ chức được chứng nhận không đảm bảo các cuộc giám sát định kỳ hoặc đánh giá lại được thực hiện theo tần suất yêu cầu; kết quả đánh giá giám sát không đạt
  - + Việc thực hiện hành động khắc phục của khách hàng không đáp ứng; hoặc
  - + Tổ chức được chứng nhận tự nguyện yêu cầu đình chỉ.



- GOODVN phải thông báo cho Tổ chức được chứng nhận về việc đình chỉ và yêu cầu có hành động khắc phục trong khoảng thời gian tối đa không quá 03 tháng. Việc đình chỉ chứng nhận phải được công bố công khai và không vượt quá 6 tháng kể từ thời điểm ra quyết định.

- Quyết định đình chỉ được lập theo **BM.13.18**

- Sau thời hạn đình chỉ chứng nhận, GOODVN phải tiến hành xem tất cả các bằng chứng thích hợp để:

- + Khôi phục chứng nhận; hoặc
- + Hủy bỏ phạm vi chứng nhận nếu Tổ chức không giải quyết được các vấn đề dẫn tới sự đình chỉ chứng nhận trong một khoảng thời gian xác định hoặc thực hiện các hành động được như quy định tại mục 5.7; hoặc
- + Thu hẹp phạm vi chứng nhận để loại trừ các phần không đáp ứng yêu cầu, khi khách hàng được chứng nhận không thỏa mãn một cách liên tục hoặc nghiêm trọng các yêu cầu chứng nhận đối với các phần thuộc phạm vi chứng nhận đó. Việc thu hẹp này phải phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn dùng để chứng nhận.

#### **b) Hủy bỏ Chứng nhận**

- GOODVN phải hủy bỏ chứng nhận và tất cả thỏa thuận về việc sử dụng Giấy chứng nhận và Dấu chứng nhận trong những trường hợp sau:

- + Như quy định tại mục a) 5.7;
- + Tổ chức ngừng hoạt động sản xuất/ kinh doanh quá 12 tháng;
- + Tổ chức bị phá sản; hoặc
- + Theo đề nghị của Tổ chức.

Quyết định hủy bỏ được lập theo **BM.13.19**.

- Khi được yêu cầu, GOODVN phải thông báo chính xác tình trạng chứng nhận của Tổ chức khi việc chứng nhận này bị hủy bỏ.

- Trường hợp giấy chứng nhận của doanh nghiệp đang bị đình chỉ, đã bị hủy bỏ GOOD Việt Nam phải đánh giá chứng nhận như lần đầu và đánh giá toàn bộ hệ thống quản lý.

### **6. TRÁCH NHIỆM, ĐÀO TẠO VÀ NHẬN THỨC**

- Giám đốc chứng nhận/ Trưởng P.CN có trách nhiệm đào tạo các chuyên gia đánh giá HTQL nhận thức quy trình này;
- Giám đốc chứng nhận/ Trưởng P.CN có trách nhiệm hướng dẫn, giám sát chuyên gia đánh giá thực hiện đúng quy trình này;
- Phòng HC-NS có trách nhiệm cung cấp nguồn lực, tài chính, phương tiện để tổ chức các cuộc đánh giá theo thông báo của P.CN&KT;

- P.KD có trách nhiệm cung cấp các thông tin ban đầu của khách hàng cho P.CN và phối hợp với khách hàng tổ chức trao chứng chỉ khi có yêu cầu.
- P.CN&KT có trách nhiệm lập chương trình đánh giá, thẩm tra hành động khắc phục của khách hàng gửi tới;
- Đoàn đánh giá có trách nhiệm lập kế hoạch đánh giá, tiến hành đánh giá, hoàn thành báo cáo đánh giá;
- GOODVN đảm bảo duy trì bảo mật và quyền sở hữu đối với các báo cáo.

## 7. HỒ SƠ LƯU

Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật lưu và bảo quản hồ sơ đánh giá và các văn bản khác có liên quan trọng 3 năm. Sau 3 năm sẽ tiến hành xem xét và hủy hồ sơ.

### 7.1 Mã khách hàng, mã hồ sơ và mã chứng chỉ

#### a) Mã khách hàng

Mã khách hàng được văn phòng cấp để phù hợp với việc kiểm soát báo giá, hợp đồng theo quy tắc của GOOVN hoặc theo thứ tự trên phần mềm quản lý khách hàng.

#### b) Mã Hồ sơ chứng nhận

##### ➤ Mã số hồ sơ chứng nhận

GOODVN“Mã số CN”“YY”.XXX

Mã số CN: Số hiệu được mã hóa từng năm của Phòng CN&KT

YY: Số năm của HĐ được ký kết

XXX: Là viết tắt của lĩnh vực chứng nhận

Ví dụ: GOODVN.20019.QMS

##### ➤ Bảng ký hiệu lĩnh vực chứng nhận

Ký Hiệu	Lĩnh vực chứng nhận	Ký Hiệu	Lĩnh vực chứng nhận
QMS	Hệ thống quản lý Chất lượng	HACCP	Hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn
EMS	Hệ thống quản lý Môi trường	HC5	Chứng nhận hợp chuẩn theo Phương thức 5
FSMS	Hệ thống quản lý An toàn thực phẩm	HC7	Chứng nhận hợp chuẩn theo Phương thức 7
GMP	Hệ thống quản lý thực hành sản xuất tốt thực phẩm	CGMP	Hệ thống quản lý thực hành sản xuất tốt cho lĩnh vực mỹ phẩm
QMSM	Hệ thống quản lý Chất lượng thiết bị y tế	OH&SMS	Hệ thống quản lý An toàn sức khỏe nghề nghiệp
QGMP	Hệ thống quản lý thực hành sản xuất tốt cho bao bì dược phẩm	VIETGAP	Hệ thống quản lý thực hành nông nghiệp tốt

#### c) Mã Giấy chứng nhận

## ➤ Mã giấy/dấu chứng nhận

**GOODVN“Mã số chứng nhận”“YY”.XXX**

Mã số CN: Số hiệu được mã hóa từng năm của Phòng CN&KT

YY: Số năm của HĐ được ký kết

XXX: Là viết tắt của lĩnh vực chứng nhận

Ví dụ: GOODVN.20019.QMS

**7.2. Hồ sơ gồm**

TT	Tên tài liệu/hồ sơ	Mã tài liệu/hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Đăng ký chứng nhận	BM.13.01	P.CN&KT	03 năm
2.	Thỏa thuận chứng nhận	BM.13.02	P.CN&KT	
3.	Phiếu xem xét trước đánh giá	BM.13.03	P.CN&KT	
4.	Chương trình đánh giá	BM.13.04	P.CN&KT	
5.	Quyết định thành lập đoàn đánh giá	BM.13.05	P.CN&KT	
6.	Kế hoạch đánh giá	BM.13.06	P.CN&KT	
7.	Báo cáo đánh giá giai đoạn 1	BM.13.07	P.CN&KT	
8.	Ghi chép đánh giá	BM.13.08	P.CN&KT	
9.	Báo cáo đánh giá giai đoạn 2	BM.13.09	P.CN&KT	
10.	Báo cáo hành động khắc phục	BM.13.10	P.CN&KT	
11.	Xác nhận thông tin chứng nhận	BM.13.11	P.CN&KT	
12.	Báo cáo thẩm xét hồ sơ chứng nhận	BM.13.12	P.CN&KT	
13.	Quyết định cấp giấy chứng nhận	BM.13.13	P.CN&KT	
14.	Công văn sử dụng dấu chứng nhận	BM.13.14	P.CN&KT	
15.	Thông báo giám sát	BM.13.15	P.CN&KT	
16.	Báo cáo đánh giá giám sát	BM.13.16	P.CN&KT	
17.	Công văn duy trì chứng nhận	BM.13.17	P.CN&KT	
18.	Quyết định đình chỉ GCN	BM.13.18	P.CN&KT	
19.	Quyết định hủy bỏ GCN	BM.13.19	P.CN&KT	

**8. SỰ 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.

Khi cần cung cấp thông tin khách hàng theo yêu cầu của pháp luật hay cơ quan chức năng, GOODVN sẽ thông báo cho khách hàng theo đường email hoặc bưu điện hoặc điện thoại trừ khi pháp luật hoặc cơ quan chức năng có thẩm quyền không cho GOODVN thông báo cho khách hàng.