

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG 3

Quality Assurance & Testing Center 3 (QUATEST 3)
49 Pasteur Quận1 TP. Hồ Chí Minh - Tel: 3829 4274 Fax: 3829 3012

QĐKT3 47:2020

QUY ĐỊNH
ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN
CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ

Regulation on management systems certification

Tài liệu này chỉ sử dụng nội bộ
Mọi sự trích dẫn, chuyển giao đều phải được Giám đốc QUATEST 3 cho phép.

PHIẾU ĐỀ NGHỊ PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU

Kính gửi : Anh Nguyễn Thái Hòa, Trưởng BP ĐBCL Khối Giám định
Anh Mai Văn Sùng, Phụ trách Khối Nghiệp vụ để phê duyệt ban hành

Đề nghị ban hành/ áp dụng:
Tên và số hiệu tài liệu:

☒ Theo kế hoạch☐ Ngoài kế hoạch

STT	Tên tài liệu	Số hiệu
1	Quy định đánh giá chứng nhận các hệ thống quản lý	QĐKT3 47:2020

Nội dung tài liệu/ soát xét: Soát xét và ban hành lại

Người đề nghị: **Cao Đăng Long**

Ký tên: 

Ngày: 04/06/2020

Thẩm xét:

☒ Đồng ý☐ Không đồng ý

Không đồng ý vì lý do:

Người thẩm xét: **Nguyễn Thái Hòa**

Ký tên: 

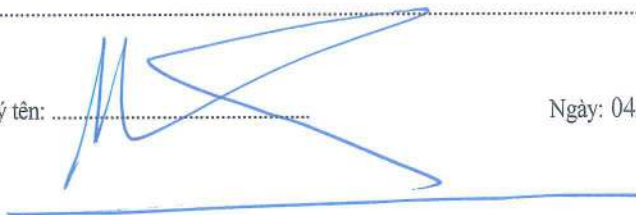
Ngày: 04/06/2020

Phê duyệt :

☒ Đồng ý☐ Không đồng ý

Không đồng ý vì lý do:

Người phê duyệt: **Mai Văn Sùng**

Ký tên: 

Ngày: 04/06/2020

Số: 0703/QĐ-KT3

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 06 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định đánh giá chứng nhận các hệ thống quản lý

GIÁM ĐỐC

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG 3

Căn cứ:

- Quyết định số 1275/QĐ ngày 05/11/1994 của Bộ Khoa học Công nghệ và Môi trường (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ) về việc thành lập Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng 3;
- Quyết định số 684/QĐ-TĐC ngày 22/04/2019 của Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng về việc ban hành Điều lệ Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng 3;

Xét yêu cầu và đề nghị của Phòng Nghiệp vụ 7,

QUYẾT ĐỊNH:

- Điều 1.** Ban hành Quy định đánh giá chứng nhận các hệ thống quản lý, số QĐKT3 47:2020;
- Điều 2.** Trưởng Phòng Nghiệp vụ 7, Trưởng Bộ phận đảm bảo chất lượng Giám định và các đơn vị và cá nhân có liên quan trong Trung tâm chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này;
- Điều 3.** Quyết định này thay thế Quyết định số 763b/QĐ-KT3 ngày 24/06/2016 và có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. /.

Nơi nhận:

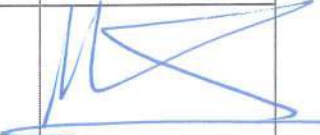
- Như điều 2
- Lưu: VT, RQ.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thái Hùng

TÌNH TRẠNG THAY ĐỔI VÀ PHÊ DUYỆT

Lần Ban hành	Ngày hiệu lực	Tình trạng tài liệu	Biên soạn	Thẩm xét	Phê duyệt
1	03/10/2015	Sửa đổi/soát xét: 0/0	Lê Minh Dũng	Đỗ Phạm Nhân Hòa	Mai Văn Sùng
2	24/06/2016	Sửa đổi/soát xét: 0/1	Lê Minh Dũng	Đỗ Phạm Nhân Hòa	Mai Văn Sùng
3	04/06/2020	Sửa đổi/soát xét: 0/2	 Cao Đăng Long	 Nguyễn Thái Hòa	 Mai Văn Sùng
		Soát xét nội dung của quy định theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17021-1:2015			

MỤC LỤC

Trang

MỤC LỤC.....	2
1. MỤC ĐÍCH	4
2. PHẠM VI ÁP DỤNG.....	4
3. TÀI LIỆU THAM KHẢO	4
4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA.....	5
5. QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN	5
5.1. Đăng ký chứng nhận.....	8
5.2. Xem xét đăng ký.....	8
5.3. Đánh giá sơ bộ.....	8
5.4. Lập và ký hợp đồng chứng nhận	9
5.5. Chuẩn bị đánh giá.....	9
5.6. Đánh giá chứng nhận lần đầu	10
5.7. Báo cáo đánh giá	12
5.8. Hồ sơ đánh giá.....	12
5.9. Thẩm xét hồ sơ đánh giá trước khi quyết định cấp chứng nhận	12
5.10. Quyết định chứng nhận	12
5.11. Giao chứng nhận và lưu hồ sơ.....	13
5.12. Đánh giá giám sát.....	13
5.13. Chứng nhận lại	13
5.14. Các đánh giá đặc biệt.....	13
5.15. Đình chỉ, thu hồi hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận.....	14
5.16. Yêu cầu xem xét lại và khiếu nại	17

5.17. Hồ sơ khách hàng	17
6. THAY ĐỔI YÊU CẦU CHỨNG NHẬN	18
7. TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG ĐĂNG KÝ CHỨNG NHẬN.....	18
8. QUYỀN CỦA KHÁCH HÀNG ĐƯỢC CHỨNG NHẬN	20
9. TRÁCH NHIỆM CỦA QUATEST3	20
10. CHI PHÍ.....	21
11. CÁC BIỂU MẪU	21
PHỤ LỤC 1: CUỘC HỌP KHAI MẠC & CUỘC HỌP KẾT THÚC ĐÁNH GIÁ	23
PHỤ LỤC 2: PHÂN LOẠI CÁC ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP	25
PHỤ LỤC 3: DẤU CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ	26

1. MỤC ĐÍCH

Tài liệu này quy định trình tự và nội dung đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý (CNHT) của khách hàng phù hợp các tiêu chuẩn hệ thống quản lý đăng ký chứng nhận.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1 Tài liệu này được Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng 3 (QUATEST3) là tổ chức chứng nhận hệ thống quản lý độc lập của bên thứ ba áp dụng trong việc đánh giá, cấp CNHT phù hợp tiêu chuẩn mà khách hàng đăng ký chứng nhận.

2.2 Việc đánh giá chỉ được tiến hành khi:

- a) QUATEST3 đã xây dựng, ban hành, áp dụng quy định chứng nhận hệ thống quản lý phù hợp tiêu chuẩn mà khách hàng đăng ký chứng nhận;
- b) QUATEST3 đảm bảo có đầy đủ nguồn lực để tiến hành đánh giá cấp chứng nhận phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17021-1.

2.3 Không thực hiện đánh giá cấp chứng nhận trong các trường hợp:

- a) Khách hàng chưa có tư cách pháp nhân hợp pháp;
- b) Hoạt động sản xuất/kinh doanh, hệ thống quản lý của khách hàng không phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành;
- c) Hệ thống quản lý của khách hàng chưa đi vào hoạt động và áp dụng ổn định;
- d) Hệ thống quản lý của khách hàng không phù hợp với quy định chứng nhận hệ thống quản lý phù hợp tiêu chuẩn yêu cầu của QUATEST3 ban hành;
- e) Không đảm bảo được tính khách quan trong quá trình đánh giá và chứng nhận.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 3.1. Sổ tay chất lượng chứng nhận hệ thống quản lý của QUATEST3;
- 3.2. Các thủ tục, các quy định điều hành, các hướng dẫn của QUATEST3;
- 3.3. Các quy định chứng nhận hệ thống quản lý phù hợp tiêu chuẩn của QUATEST3;
- 3.4. HDCNHT 01, Hướng dẫn chọn mẫu đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý của tổ chức có nhiều địa điểm;
- 3.5. HDCNHT 02, Hướng dẫn xác định thời gian đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và hệ thống quản lý môi trường;
- 3.6. HDCNHT 03, Hướng dẫn quản lý rủi ro trong hoạt động chứng nhận hệ thống quản lý;
- 3.7. HDCNHT 04, Hướng dẫn đánh giá và theo dõi năng lực nhân sự tham gia chứng nhận hệ thống;
- 3.8. TCVN ISO/IEC 17021-1, 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;
- 3.9. TCVN ISO/IEC 17021-2, Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 2: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý môi trường;
- 3.10. TCVN ISO/IEC TS 17021-3, Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 3: Yêu cầu đối với năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng;

- 3.11. TCVN ISO 9001, Hệ thống Quản lý Chất lượng – Các yêu cầu;
- TCVN ISO 14001, Hệ thống quản lý môi trường- Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng;
 - TCVN ISO/TS 22003, Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm - Yêu cầu đối với các tổ chức đánh giá, chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm;
 - TCVN ISO 22000, Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm – Yêu cầu đối với các tổ chức trong chuỗi thực phẩm;
- 3.12. TCVN ISO/IEC TS 17023, Đánh giá sự phù hợp – Hướng dẫn xác định thời lượng đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý;
- 3.13. TCVN ISO/IEC 17030, Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu chung về dấu phù hợp của bên thứ ba;
- 3.14. TCVN ISO 31000, Quản lý rủi ro – Nguyên tắc và hướng dẫn;
- 3.15. TCVN ISO 19011, Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý;
- 3.16. TCVN ISO 9000, Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng;
- 3.17. TCVN ISO/IEC 17000, Đánh giá sự phù hợp – Từ vựng và các nguyên tắc;
- 3.18. TCVN ISO/PAS 17001, Đánh giá sự phù hợp – Tính công bằng – Nguyên tắc và yêu cầu;
- 3.19. TCVN ISO/PAS 17002, Đánh giá sự phù hợp – Tính bảo mật – Nguyên tắc và yêu cầu;
- 3.20. TCVN ISO/PAS 17003, Đánh giá sự phù hợp – Khiếu nại và yêu cầu xem xét lại – Nguyên tắc và yêu cầu;
- 3.21. TCVN ISO/PAS 17004, Đánh giá sự phù hợp – Công khai thông tin – Nguyên tắc và yêu cầu;
- 3.22. TCVN ISO/PAS 17005, Đánh giá sự phù hợp – Sử dụng hệ thống quản lý – Nguyên tắc và yêu cầu.

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

4.1. Thuật ngữ và định nghĩa

Quy định này sử dụng các thuật ngữ, định nghĩa được nêu trong:

- TCVN ISO 9000, Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng;
- TCVN ISO 14050, Quản lý môi trường – Từ vựng;
- TCVN ISO 22000, Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm – Yêu cầu đối với các tổ chức trong chuỗi thực phẩm;
- TCVN ISO 19011, Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý;
- TCVN ISO/IEC 17021-1, 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 17000, Đánh giá sự phù hợp – Từ vựng và các nguyên tắc;
- Sổ tay chất lượng chứng nhận hệ thống quản lý của QUATEST3.

4.2. Các từ viết tắt được áp dụng phù hợp Thủ tục kiểm soát tài liệu của QUATEST 3:

- GD : Giám đốc Trung tâm Kỹ thuật 3;
- PTĐV : Phụ trách đơn vị;
- NĐUQ : Người được ủy quyền;
- NĐPC : Người được phân công;

- CGĐG : Chuyên gia đánh giá;
- QN : Quản trị - Nghiệp vụ.

5. QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN

Bước	Lưu trình	Trách nhiệm	Biểu mẫu/ Hướng dẫn
1	Đăng ký chứng nhận	- Khách hàng - Người tiếp nhận yêu cầu	M01÷M05 HDCNHT 03
2	Xem xét đăng ký Chấp nhận Từ chối	- Khách hàng - Người xem xét yêu cầu	
3	Đánh giá sơ bộ (nếu cần)	- PTĐV/NĐPC	M07
4	Lập và ký hợp đồng	- N7 - QN - GĐ/NĐUQ	Hợp đồng chứng nhận;
5	Chuẩn bị đánh giá: - Lập chương trình đánh giá - Thông báo trước khi đánh giá - Quyết định đoàn đánh giá, kế hoạch đánh giá	- PTĐV/NĐPC - GĐ/NĐUQ - Trưởng Đoàn đánh giá	M06; M08÷M11; M29÷M37 HDCNHT 01 HDCNHT 02
6	Đánh giá CN lần đầu: - Đánh giá giai đoạn 1 (hồ sơ/ hiện trường) - Đánh giá giai đoạn 2 (hiện trường)	- Đoàn đánh giá	M12÷M15
7	Báo cáo đánh giá	- Đoàn đánh giá	M16÷M20
8	Hoàn thiện hồ sơ đánh giá	- Trưởng đoàn đánh giá - Phòng CNHT	M08÷M20
9	Thẩm xét hồ sơ trước khi cấp CN Không đạt	- NĐPC/ ban thẩm xét kỹ thuật - GĐ/NĐUQ	M21 HDCNHT 03
10	Đạt Quyết định cấp CN Không cấp	- GĐ/NĐUQ	M22÷M25
11	Giao GCN & Lưu hồ sơ	- QN - N7	M08÷M15; M28 M38
12	Đánh giá giám sát	- N7 - Trưởng đoàn đánh giá GS	
13	Chứng nhận lại	Thực hiện lại từ bước 1÷12	M01÷M28
14	Lưu hồ sơ khách hàng	- N7	

Hình 1: Quy trình đánh giá CNHT

5.1. Đăng ký chứng nhận

Đại diện của khách hàng có yêu cầu CNHT tiếp xúc với nhân viên tiếp nhận hồ sơ của QUATEST3 để cung cấp hồ sơ đăng ký chứng nhận có các thông tin sau:

- a) Phạm vi yêu cầu chứng nhận;
- b) Thông tin chi tiết liên quan của khách hàng theo yêu cầu của chương trình chứng nhận cụ thể, bao gồm: tên, địa chỉ của các địa điểm, các quá trình và hoạt động, nguồn lực con người và kỹ thuật, các chức năng, mối quan hệ cũng như mọi nghĩa vụ pháp lý liên quan;
- c) Thông tin về các quá trình sử dụng nguồn bên ngoài có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu;
- d) Các tiêu chuẩn hệ thống quản lý hoặc các yêu cầu khác mà khách hàng đăng ký chứng nhận;
- e) Thông tin về việc sử dụng tư vấn hệ thống quản lý;
- f) Các tài liệu kiểm soát quá trình và kiểm tra chất lượng sản phẩm;
- g) Các tài liệu chính của hệ thống quản lý đang áp dụng: sổ tay, các thủ tục/ quy trình/ quy định/ kế hoạch, các hướng dẫn công việc;
- h) Các hồ sơ khác theo yêu cầu của quy định chứng nhận hệ thống quản lý phù hợp tiêu chuẩn yêu cầu chứng nhận của QUATEST3.

5.2. Xem xét đăng ký

5.2.1. Hồ sơ đăng ký chứng nhận của khách hàng được chuyển cho người xem xét yêu cầu được phân công có năng lực thích hợp nhằm đảm bảo:

- a) Thông tin về khách hàng đăng ký và hệ thống quản lý của khách hàng là đầy đủ cho việc xây dựng chương trình đánh giá;
- b) Mọi khác biệt giữa QUATEST3 và khách hàng đăng ký đều được giải quyết;
- c) QUATEST3 có đủ năng lực cho việc tiến hành đánh giá chứng nhận; xác định năng lực cần thiết cho đoàn đánh giá, người/ ban thẩm xét, quyết định chứng nhận;
- d) Phạm vi chứng nhận, các địa điểm đánh giá, thời gian đánh giá, các vấn đề có ảnh hưởng đến hoạt động đánh giá chứng nhận (ngôn ngữ, các điều kiện an toàn, các yêu cầu về tính khách quan, ...) được xác định và có biện pháp giải quyết khi cần thiết;
- e) Sự cần thiết của việc đánh giá sơ bộ tại địa điểm của khách hàng đăng ký chứng nhận;
- f) Thực hiện xem xét các rủi ro liên quan đến tính khách quan của hoạt động chứng nhận theo Hướng dẫn quản lý rủi ro trong hoạt động chứng nhận hệ thống quản lý (HDCNHT 03).

5.2.2. Trường hợp hồ sơ đăng ký chứng nhận chưa phù hợp, QUATEST3 sẽ liên hệ với khách hàng để hướng dẫn bổ sung theo yêu cầu của quy định CNHT phù hợp tiêu chuẩn đăng ký chứng nhận. Khi từ chối thực hiện yêu cầu chứng nhận, QUATEST3 phải giải thích với khách hàng về lý do của việc từ chối.

5.3. Đánh giá sơ bộ

5.3.1. Khi kết quả xem xét hồ sơ đăng ký có yêu cầu việc đánh giá sơ bộ thì chuyên gia đánh giá của Phòng N7 được chỉ định để tiến hành đánh giá sơ bộ tại cơ sở của khách hàng nhằm:

- a) Kiểm chứng sơ bộ hệ thống tài liệu tại khách hàng;
- b) Thu thập các thông tin để xem xét để chuẩn bị cho việc lập hợp đồng chứng nhận như: số lượng nhân viên; quy mô/ tính phức tạp của các hoạt động thuộc hệ thống; cơ sở hạ tầng; điều kiện an toàn; các địa điểm chứng nhận và các nội dung đánh giá có thể phát sinh trong quá trình thực hiện;
- c) Kiểm chứng việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý của khách hàng phù hợp yêu cầu của tiêu chuẩn trong phạm vi đăng ký chứng nhận;
- d) Kết quả đánh giá sơ bộ phải được lập thành hồ sơ.

5.3.2. Kết quả đánh giá sơ bộ là thông tin đầu vào cho việc lập hợp đồng chứng nhận và chuẩn bị kế hoạch đánh giá chính thức.

5.4. **Lập và ký hợp đồng chứng nhận**

- a) Phòng N7 phối hợp với Phòng Quản trị nghiệp vụ lập dự thảo hợp đồng chứng nhận sau khi khách hàng chấp nhận báo giá;
- b) Sau khi thống nhất nội dung của dự thảo hợp đồng, GD/NĐUQ của QUATEST3 và khách hàng chính thức ký cam kết thực hiện theo hợp đồng.

5.5. **Chuẩn bị đánh giá**

5.5.1. PTĐV/NĐPC:

- a) Chuẩn bị chương trình đánh giá, xác định: các thông tin về khách hàng và thông tin đánh giá bao gồm: loại hình đánh giá, địa điểm đánh giá, thời gian đánh giá, đoàn đánh giá và ngày công đánh giá cho chu kỳ chứng nhận ba năm;
- b) Trường hợp chọn mẫu đánh giá hệ thống quản lý của khách hàng có cùng một hoạt động nhưng thực hiện ở các địa điểm khác nhau thì tiến hành theo Hướng dẫn chọn mẫu đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý của tổ chức có nhiều địa điểm (HDCNHT 01). Cơ sở cho phương án lấy mẫu phải được xác định cho từng khách hàng và lưu hồ sơ;
- c) Trường hợp xác định thời gian đánh giá cho từng cuộc đánh giá đối với mỗi khách hàng cụ thể nhằm xác định thời gian cần thiết để hoạch định và hoàn thành đánh giá hệ thống quản lý chất lượng của khách hàng đầy đủ và hiệu lực thì thực hiện theo Hướng dẫn xác định thời gian đánh giá hệ thống quản lý chất lượng (HDCNHT 02);
- d) Chọn đoàn đánh giá gồm: trưởng đoàn đánh giá và các chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật có năng lực phù hợp với: mục tiêu, chuẩn mực, phạm vi, loại hình, thời gian đánh giá. Thành viên đoàn đánh giá được chọn trong danh sách các chuyên gia đánh giá được phê duyệt. Lưu ý việc chọn thành viên cho các cuộc đánh giá kết hợp, tích hợp hay đồng đánh giá và việc chọn chuyên gia đánh giá bên ngoài;
- e) Thông tin về đoàn đánh giá được chuyển đến khách hàng để xác nhận đồng ý trước khi thực hiện. QUATEST3 ban hành quyết định chính thức chỉ định đoàn đánh giá, chuyển đến khách hàng và trưởng đoàn đánh giá để chuẩn bị.

5.5.2. Trưởng đoàn đánh giá:

- a) Tiếp nhận hồ sơ đăng ký chứng nhận của khách hàng để xem xét, chuẩn bị kế hoạch thực hiện;
- b) Lập dự thảo kế hoạch đánh giá, bao gồm các thông tin: mục tiêu, chuẩn mực, phạm vi đánh giá (các đơn vị chức năng, các quá trình được đánh giá), ngày và địa điểm tiến hành đánh giá tại chỗ, vai trò và trách nhiệm của thành viên trong đoàn đánh giá và chuyển đến khách hàng để xác nhận trước khi thực hiện;

- c) Lập kế hoạch đánh giá chính thức, chuyển đến các thành viên của đoàn đánh giá để chuẩn bị.

5.5.3. Trưởng đoàn đánh giá và Chuyên gia đánh giá:

- a) Xác định mục tiêu, chuẩn mực, phạm vi đánh giá;
- b) Tiến hành xem xét các tài liệu liên quan đến hoạt động, bộ phận đánh giá được phân công trong kế hoạch đánh giá để lập bảng câu hỏi đánh giá khi cần thiết;
- c) Chuẩn bị các nguồn lực cần thiết trong quá trình đánh giá tại cơ sở: tài liệu, hồ sơ đăng ký của khách hàng, tiêu chuẩn chứng nhận, quy trình đánh giá, biểu mẫu, bảng câu hỏi và trang phục theo quy định nếu có yêu cầu;
- d) Trao đổi thông tin về nhiệm vụ trong đoàn đánh giá:
 - + Phân công/ phối hợp giữa chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý và chuyên gia kỹ thuật; chuyên gia đánh giá và chuyên gia đánh giá tập sự; Trưởng đoàn đánh giá và Trưởng đoàn đánh giá tập sự thực hiện công việc theo phân công trong kế hoạch đánh giá;
 - + Nhắc nhở quan sát viên (thí dụ: thành viên đoàn đánh giá từ cơ quan quản lý hoặc tổ chức công nhận) có thể đi cùng đoàn đánh giá. Những người này chỉ quan sát mà không được tham gia quá trình đánh giá.

5.6. Đánh giá chứng nhận lần đầu

5.6.1. Đánh giá giai đoạn 1

5.6.1.1 Đánh giá giai đoạn 1 có thể thực hiện thông qua đánh giá hồ sơ tại văn phòng QUATEST3 hay đánh giá tại cơ sở của khách hàng nhằm mục đích:

- a) Đánh giá tài liệu hệ thống quản lý của khách hàng về tính đầy đủ và tính phù hợp;
- b) Đánh giá tổng thể điều kiện cơ sở của khách hàng và các khuyến cáo về sự chuẩn bị bổ sung;
- c) Xem xét tình trạng và sự thông hiểu của khách hàng về các yêu cầu của tiêu chuẩn, các quá trình, các thông số/ khía cạnh/ mục tiêu của hệ thống quản lý mà khách hàng đăng ký chứng nhận;
- d) Thu thập thông tin về phạm vi của hệ thống quản lý của khách hàng, bao gồm: các địa điểm của khách hàng, các quá trình và thiết bị sử dụng, mức độ kiểm soát được thiết lập, các yêu cầu luật định và chế định hiện hành;
- e) Thu thập thông tin về việc thực hiện và kết quả của hoạt động đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý của khách hàng;
- f) Xem xét việc phân bổ nguồn lực cho giai đoạn 2 và thống nhất với khách hàng về chi tiết giai đoạn 2.

5.6.1.2 Trưởng đoàn đánh giá trao đổi với khách hàng về báo cáo kết quả đánh giá giai đoạn 1 và sự sẵn sàng cho giai đoạn 2, bao gồm các phát hiện đánh giá có thể phân loại là không phù hợp trong giai đoạn 2. Kết quả đánh giá giai đoạn 1 được lưu hồ sơ đánh giá chứng nhận.

5.6.2. Đánh giá giai đoạn 2

Mục tiêu của đánh giá giai đoạn 2 là đánh giá việc thực hiện, tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý của khách hàng. Cuộc đánh giá giai đoạn 2 phải thực hiện tại các địa điểm của khách hàng. Các công việc thực hiện trong cuộc đánh giá giai đoạn 2 gồm:

a) Tiến hành cuộc họp khai mạc

- Cuộc họp khai mạc nhằm giới thiệu cuộc đánh giá và các nội dung công việc thực hiện trong cuộc đánh giá giữa đoàn đánh giá với lãnh đạo và trưởng các bộ phận có liên quan của khách hàng;
- Nội dung cuộc họp khai mạc nêu tại Phụ lục 1 của Quy định này;

b) Đoàn đánh giá tiến hành cuộc đánh giá theo phân công và nội dung trong kế hoạch đánh giá nhằm xác định:

- Việc cam kết và trách nhiệm của lãnh đạo của khách hàng đối với các chính sách đã đề ra;
- Việc theo dõi, đo lường, báo cáo và xem xét việc thực hiện theo các quá trình, mục tiêu và chỉ tiêu thực hiện chính của hệ thống quản lý của khách hàng;
- Việc thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo;
- Thông tin và bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định thích hợp khác về hệ thống quản lý;
- Khả năng và việc thực hiện hệ thống quản lý của khách hàng trong việc đáp ứng các yêu cầu luật định, chế định và hợp đồng;

c) Trưởng đoàn đánh giá và các chuyên gia đánh giá tiến hành:

- Xem xét tài liệu/ hồ sơ khi đánh giá;
- Trao đổi thông tin và quan sát các hoạt động trong suốt quá trình đánh giá;
- Thu thập và kiểm tra xác nhận thông tin (bao gồm phương pháp lấy mẫu thích hợp khi đánh giá, xác định bằng chứng đánh giá, căn cứ/ chuẩn mực để tìm ra các phát hiện phù hợp/ không phù hợp của các hoạt động khi đánh giá, xem xét và kết luận). Phân loại các điểm không phù hợp nêu tại Phụ lục 2 của Quy định này;
- Thiết lập hồ sơ các phát hiện đánh giá (xác định các nội dung phù hợp và không phù hợp ghi nhận vào biểu mẫu ghi chép đánh giá);

d) Chuẩn bị kết luận đánh giá

Trước khi họp kết thúc, đoàn đánh giá phải:

- Xem xét các phát hiện đánh giá và mọi thông tin thích hợp khác thu thập được trong quá trình đánh giá đối chiếu với các mục tiêu đánh giá, chuẩn mực đánh giá và phân loại sự không phù hợp;
- Thống nhất trong đoàn về kết luận đánh giá, có lưu ý về tính xác suất và độ không đảm bảo chấp nhận được của kết luận;
- Xác định các công việc thực hiện tiếp sau cuộc đánh giá;
- Khẳng định về sự phù hợp giữa thực tế đánh giá với kế hoạch đánh giá. Nếu có điều chỉnh về phạm vi đánh giá, thời gian đánh giá, tần suất giám sát hay các vấn đề liên quan khác thì phải có chuẩn bị giải thích rõ;

e) Tiến hành cuộc họp kết thúc

- Cuộc họp kết thúc đánh giá nhằm báo cáo các kết quả đánh giá và các công việc thực hiện tiếp theo sau cuộc đánh giá (gồm nội dung công việc cần thực hiện và thời gian thực hiện) với thành phần tham dự như trong cuộc họp khai mạc đánh giá;

- Nội dung cuộc họp kết thúc nêu tại Phụ lục 1 của Quy định này.

5.7. Báo cáo đánh giá

Trưởng đoàn đánh giá phải đảm bảo lập báo cáo đánh giá bằng văn bản cho từng lần đánh giá, có xác nhận của bên được đánh giá. Báo cáo đánh giá được gửi cho cả hai bên: QUATEST3 và khách hàng. Báo cáo đánh giá thuộc quyền sở hữu của QUATEST3.

5.8. Hồ sơ đánh giá

Trưởng đoàn đánh giá chuẩn bị và lập hồ sơ báo cáo toàn bộ cuộc đánh giá, gồm:

- Hồ sơ yêu cầu chứng nhận của khách hàng;
- Hồ sơ đánh giá của đoàn đánh giá, bao gồm các hồ sơ ghi nhận tại hiện trường khi đánh giá, các hồ sơ thu thập của khách hàng khi đánh giá, các báo cáo đánh giá tại chỗ;
- Các hồ sơ xử lý kết quả của đoàn đánh giá, gồm các báo cáo xử lý khắc phục sự không phù hợp (nếu có) của khách hàng, các báo cáo về xem xét/ đánh giá việc khắc phục và hành động khắc phục của khách hàng;
- Các kết luận của đoàn đánh giá, kiến nghị của đoàn đánh giá về việc cấp hay không cấp chứng nhận.

5.9. Thẩm xét hồ sơ đánh giá trước khi quyết định cấp chứng nhận

5.9.1. Hồ sơ đánh giá được thẩm xét trước khi quyết định cấp chứng nhận, việc thẩm xét nhằm khẳng định:

- Báo cáo/ thông tin do đoàn đánh giá cung cấp là đầy đủ và phù hợp với các yêu cầu chứng nhận và phạm vi chứng nhận;
- QUATEST3 đã hoàn tất việc xem xét, chấp nhận và kiểm tra xác nhận việc khắc phục và hành động khắc phục các điểm không phù hợp phát hiện khi đánh giá;
- Hồ sơ đánh giá được thẩm xét và yêu cầu đoàn đánh giá chuẩn bị lại/ bổ sung để phù hợp theo các yêu cầu chứng nhận;
- Các rủi ro liên quan đến hoạt động CNHT đã được kiểm soát trước khi cấp chứng nhận.

5.9.2. Việc thẩm xét được thực hiện bởi người thẩm xét hồ sơ được phân công/ ban thẩm xét kỹ thuật có năng lực thích hợp và không tham gia trực tiếp vào quá trình đánh giá. GD/NĐUQ xác nhận kết quả thẩm xét trước khi quyết định cấp chứng nhận.

5.10. Quyết định chứng nhận

Căn cứ trên kết quả thẩm xét, GD/NĐUQ xem xét và quyết định cấp chứng nhận hệ thống quản lý của khách hàng phù hợp với tiêu chuẩn chứng nhận trong phạm vi yêu cầu. Chứng nhận có hiệu lực trong 3 năm tính từ ngày cấp, gồm:

- Thông báo cấp chứng nhận;
- Quyết định cấp chứng nhận;
- Giấy chứng nhận;
- Thỏa thuận sử dụng giấy và dấu chứng nhận;
- Dấu chứng nhận của QUATEST3 nêu tại Phụ lục 3 của Quy định này.

5.11. Giao kết quả chứng nhận và lưu hồ sơ

Các tài liệu chứng nhận nêu trên được chuyển giao cho khách hàng và được QUATEST3 cập nhật, lưu giữ trong thời gian ít nhất là 02 chu kỳ chứng nhận.

5.12. Đánh giá giám sát

- a) QUATEST3 thực hiện giám sát định kỳ hệ thống quản lý của khách hàng sau khi cấp chứng nhận (kể cả các thay đổi) không quá 12 tháng một lần nhằm đảm bảo sự phù hợp theo các yêu cầu chứng nhận. QUATEST3 gửi thông báo đánh giá giám sát cho khách hàng trước ngày đánh giá 01 tháng;
- b) Đánh giá giám sát thực hiện tại cơ sở của khách hàng được đánh giá cấp chứng nhận lần đầu không yêu cầu đánh giá toàn bộ các yêu cầu của tiêu chuẩn trong một lần giám sát nhưng cần đảm bảo các yêu cầu của tiêu chuẩn phải được giám sát trong cả chu kỳ chứng nhận;
- c) Trong đánh giá giám sát cần xem xét, ít nhất, các nội dung sau:
 - Kết quả thực hiện hoạt động đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo của khách hàng;
 - Xem xét việc thực hiện các khắc phục từ lần đánh giá trước;
 - Kết quả xử lý các khiếu nại của khách hàng;
 - Hiệu lực của hệ thống quản lý so với mục tiêu;
 - Các biện pháp cải tiến;
 - Các hoạt động duy trì sự kiểm soát của hệ thống quản lý;
 - Xem xét các thay đổi;
 - Việc sử dụng dấu chứng nhận và các viện dẫn đến chứng nhận.
- d) Trình tự và nội dung đánh giá giám sát, báo cáo kết quả đánh giá giám sát được thực hiện như trong đánh giá lần đầu. Kết luận đánh giá giám sát được QUATEST3 lập thành văn bản, xác nhận tính hiệu lực của hệ thống quản lý và gửi thông báo kết quả giám sát đến khách hàng. Khi hệ thống quản lý của khách hàng có sự không phù hợp, cần có giám sát đặc biệt hay có đề xuất đình chỉ hay thu hồi, hủy bỏ chứng nhận.

5.13. Chứng nhận lại

- a) QUATEST3 thực hiện đánh giá chứng nhận lại ít nhất 03 tháng trước khi hết hạn hiệu lực chứng nhận. Nhằm đảm bảo khách hàng có đủ thời gian khắc phục các điểm không phù hợp (nếu có), QUATEST3 thông báo đến khách hàng biết và chuẩn bị cho việc đánh giá chứng nhận lại ít nhất 04 tháng trước khi hết hạn hiệu lực chứng nhận;
- b) Kết quả các lần giám sát định kỳ và đề nghị của khách hàng là căn cứ để QUATEST3 xem xét quyết định chứng nhận lại;
- c) Trình tự, nội dung và các yêu cầu khi thực hiện việc đánh giá chứng nhận lại được tiến hành như đánh giá chứng nhận lần đầu nhưng bỏ qua các bước đánh giá sơ bộ và đánh giá giai đoạn 1 (trừ khi có các phát sinh hay thay đổi quan trọng trong hệ thống quản lý đang vận hành của khách hàng).

5.14. Các đánh giá đặc biệt**5.14.1. Đánh giá mở rộng phạm vi chứng nhận**

- a) Khi khách hàng có yêu cầu mở rộng phạm vi của chứng nhận đã cấp phù hợp theo cùng tiêu chuẩn hệ thống quản lý, QUATEST3 tiến hành việc xem xét yêu cầu chứng

nhận để xác định các hoạt động đánh giá cần thiết để mở rộng phạm vi chứng nhận đã cấp;

- b) Việc đánh giá mở rộng có thể tiến hành kết hợp với đợt đánh giá giám sát định kỳ gần nhất hệ thống quản lý của khách hàng.

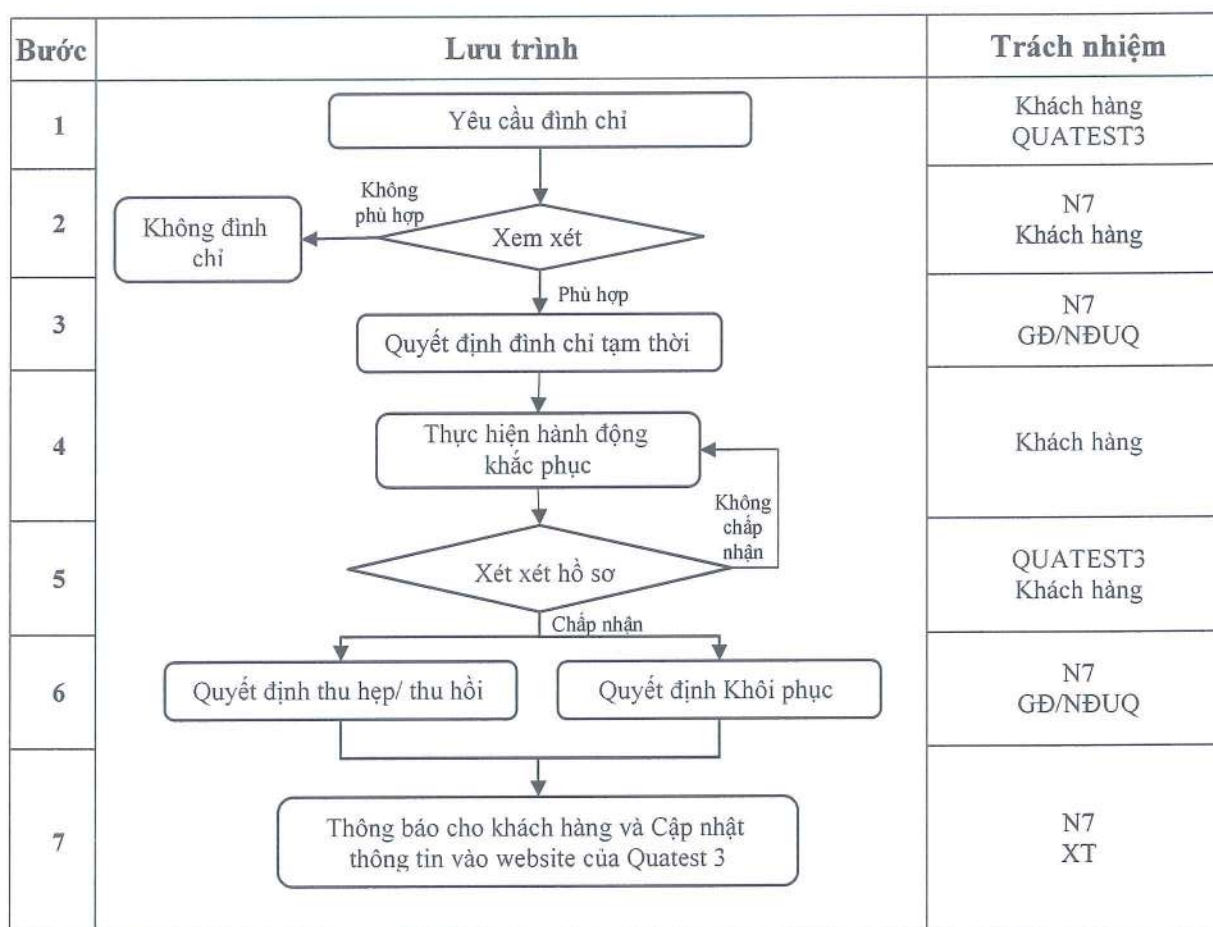
5.14.2.Đánh giá đợt xuất

- a) QUATEST3 có thể tiến hành đánh giá đợt xuất hệ thống quản lý của khách hàng trong các trường hợp sau:

- Điều tra các khiếu nại/ phản ánh xác thực của người tiêu dùng, các cơ quan quản lý hay các tổ chức khác liên quan đến hoạt động hay hệ thống quản lý của khách hàng đã được cấp chứng nhận;
- Kiểm tra các thay đổi của hệ thống quản lý của khách hàng khi cơ cấu tổ chức/ hoạt động có thay đổi (thí dụ thay đổi cơ sở sản xuất, thay đổi hệ thống kiểm soát, thay đổi hệ thống quản lý...);
- Kiểm tra lại hệ thống quản lý của khách hàng sau khi thực hiện khắc phục sau thời gian bị đình chỉ;

- b) QUATEST3 phải trao đổi thông tin với khách hàng trước khi tiến hành đánh giá đợt xuất (kể cả thông tin về đoàn đánh giá).

5.15. Đình chỉ, thu hồi hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận



Hình 2: Quy trình thực hiện đình chỉ/ thu hẹp phạm vi chứng nhận

5.15.1. Yêu cầu dẫn đến phải đình chỉ chứng nhận tạm thời:

- QUATEST3 sẽ đình chỉ chứng nhận trong các trường hợp sau đây:
 - o Hệ thống quản lý của khách hàng được cấp chứng nhận vi phạm nghiêm trọng các yêu cầu chứng nhận;
 - o Khách hàng không thực hiện yêu cầu việc giám sát định kỳ và chứng nhận lại;
 - o Khách hàng tự nguyện yêu cầu đình chỉ;
- Từ các yêu cầu thực hiện đình chỉ chứng nhận tạm thời trên, Phòng CN tiến hành xem xét tính nghiêm trọng của các trường hợp dẫn đến việc đình chỉ chứng nhận tạm thời đối với khách hàng. Sau khi đánh giá các thông tin sẵn có, Phòng CN tiến hành phân công người thu thập thêm bằng chứng nếu cần thiết để quyết định có thực hiện việc đình chỉ chứng nhận tạm thời hay không.
- Nếu không đủ bằng chứng hay bằng chứng dẫn đến yêu cầu đình chỉ không phù hợp, Phòng CN đóng hồ sơ và không thực hiện đình chỉ chứng nhận. Nếu bằng chứng dẫn đến yêu cầu đình chỉ là phù hợp, phòng CN thông tin đến khách hàng để khách hàng tiến hành hành động khắc phục và gửi bằng chứng khắc phục tới QUATEST3 trong vòng 03 tháng.
- Các bằng chứng cần thu thập cho việc đình chỉ tạm thời, bao gồm:
 - o Xác nhận lại thông tin với khách hàng nếu khách hàng tự ý yêu cầu đình chỉ, hoặc không hợp tác trong việc thực hiện tiếp các hoạt động duy trì chứng nhận, hoặc đã ngừng sản xuất sản phẩm/ cung cấp dịch vụ trong phạm vi được chứng nhận;
 - o Các vi phạm yêu cầu chứng nhận của hệ thống quản lý là nghiêm trọng (ví dụ: không thực hiện yêu cầu của tiêu chuẩn hệ thống quản lý, không thực hiện thủ tục/quy trình đã ban hành, ảnh hưởng đến việc kiểm soát có hiệu lực các quá trình, sản phẩm hay dịch vụ, vi phạm quy định của pháp luật...);
 - o Các vi phạm liên quan tới việc sử dụng giấy và dấu chứng nhận (Tham khảo điều 7.6 của Quy định này);
- Nếu khách hàng không có hành động khắc phục hiệu quả trong thời gian quy định trên, Phòng N7 lập Quyết định tạm thời đình chỉ việc sử dụng chứng nhận (M26-QĐKT3 47), đính kèm các bằng chứng vi phạm và trình GD/NĐUQ phê duyệt.

5.15.2. Quyết định đình chỉ tạm thời

- GD/NĐUQ xem xét và ký quyết định đình chỉ tạm thời đối với chứng nhận đã cấp cho khách hàng;
- Trong thời gian đình chỉ (không quá 06 tháng), chứng nhận hệ thống quản lý của khách hàng tạm thời không còn giá trị, khách hàng phải dừng việc sử dụng, lưu hành, công bố/quảng bá giấy và dấu chứng nhận. QUATEST3 phải cập nhật tình trạng đình chỉ với khách hàng bằng các biện pháp thích hợp;
- Phòng N7 gửi Quyết định tạm thời đình chỉ việc sử dụng chứng nhận (M26-QĐKT3 47) tới khách hàng.

5.15.3. Quyết định khôi phục/ thu hẹp phạm vi/ thu hồi chứng nhận:

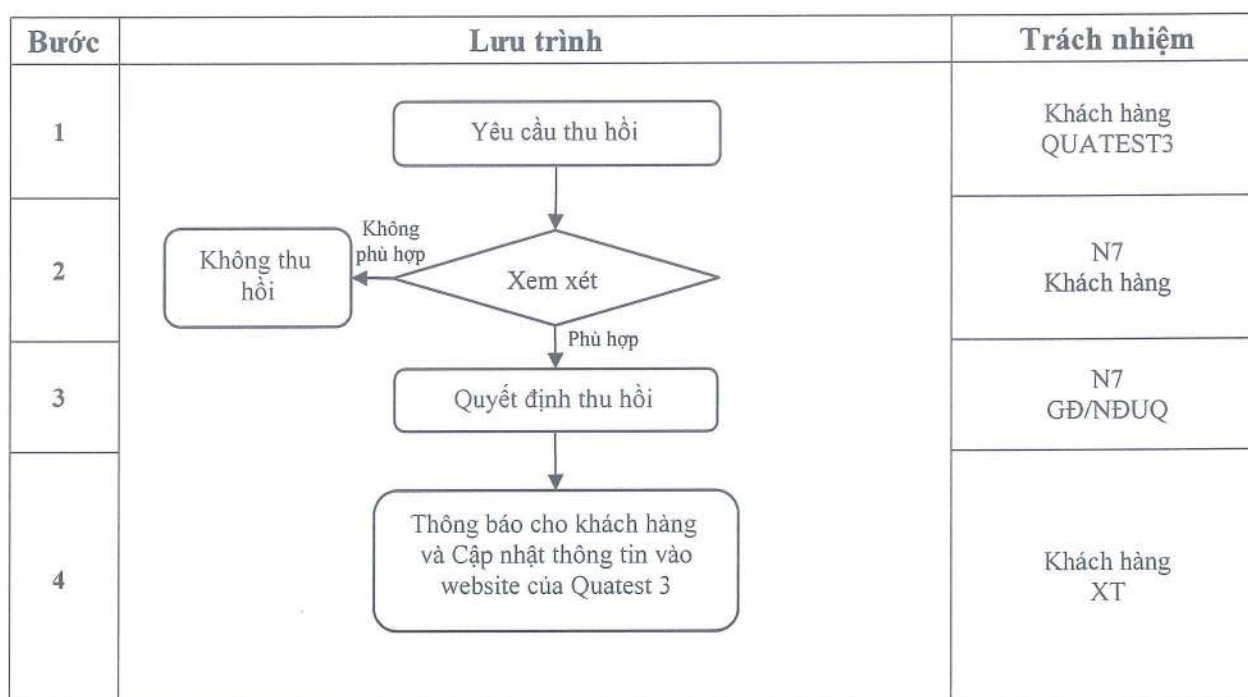
- Trong thời gian đình chỉ (không quá 06 tháng), khách hàng phải thực hiện khắc phục hiệu quả và gửi bằng chứng khắc phục tới QUATEST3.

- QUATEST3 tiến hành xem xét hồ sơ khắc phục của khách hàng, nếu không đạt, sẽ phản hồi để khách hàng tiến hành bổ sung hồ sơ khắc phục.

5.15.3.1. Khôi phục chứng nhận, trong trường hợp:

- Khi vấn đề dẫn đến việc đình chỉ đã được giải quyết, QUATEST3 sẽ khôi phục lại chứng nhận bị đình chỉ. Khi không giải quyết được những vấn đề dẫn đến đình chỉ trong thời gian mà QUATEST3 đã thiết lập, thì phải hủy bỏ hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận;
- Phòng N7 lập Quyết định cho phép sử dụng lại giấy và dấu chứng nhận (M39-QĐKT3 47), trình PGĐ PT phê duyệt và gửi cho khách hàng.

5.15.3.2. Thu hồi chứng nhận, trong trường hợp:



Hình 3: Quy trình thực hiện thu hồi phạm vi chứng nhận

- QUATEST3 thực hiện thu hồi, hủy bỏ hiệu lực chứng nhận trong các trường hợp sau đây:
 - o Khách hàng không giải quyết được các vấn đề dẫn đến đình chỉ chứng nhận trong khoảng thời gian 06 tháng;
 - o Khách hàng ngừng sản xuất sản phẩm được chứng nhận quá 06 tháng;
 - o Khách hàng có đề nghị bằng văn bản không tiếp tục duy trì việc chứng nhận.
- Đối với các trường hợp nêu trên, Phòng N7 lập Quyết định thu hồi chứng nhận hệ thống quản lý (M27-QĐKT3 47) và trình GD/NĐUQ phê duyệt;
- Người được phân công gửi Quyết định thu hồi chứng nhận hệ thống quản lý (M27-QĐKT3 47) tới khách hàng;
- Khi chứng nhận bị thu hồi, khách hàng được chứng nhận phải dừng việc sử dụng, lưu hành, công bố/ quảng bá, viện dẫn về giấy và dấu chứng nhận và hoàn trả lại cho QUATEST3 giấy chứng nhận khi đã có quyết định thu hồi, hủy bỏ. QUATEST3 phải cập nhật tình trạng thu hồi, hủy bỏ chứng nhận với khách hàng đã cấp chứng nhận bằng các biện pháp thích hợp.

5.15.3.3. Thu hẹp phạm vi chứng nhận, trong trường hợp:

- QUATEST3 thực hiện thu hẹp phạm vi chứng nhận đã cấp khi các phần thuộc phạm vi chứng nhận không đáp ứng một cách liên tục hoặc nghiêm trọng các yêu cầu chứng nhận;
- Trình tự và thủ tục thực hiện khi thu hẹp phạm vi chứng nhận giống như khi thực hiện thu hồi chứng nhận cũ, sau đó thực hiện cấp lại chứng nhận theo phạm vi chứng nhận mới;
- Việc thu hẹp phạm vi chứng nhận này phải phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn dùng để chứng nhận.

5.15.4. Cập nhật thông tin vào website:

- QUATEST3 cập nhật tình trạng thu hồi/ thu hẹp chứng nhận đã cấp cho khách hàng chứng nhận trên website của QUATEST3 (www.quatest3.com.vn) trong trường hợp chứng nhận của khách hàng được xem là đã được thu hồi/ thu hẹp chứng nhận.

5.16. Yêu cầu xem xét lại và khiếu nại

5.16.1. QUATEST3 xây dựng, ban hành và áp dụng thủ tục dạng văn bản cho việc tiếp nhận, đánh giá và ra quyết định về việc xử lý các yêu cầu xem xét lại, khiếu nại từ bên ngoài gửi đến có liên quan đến hoạt động CNHT do QUATEST3 thực hiện.

5.16.2. Nội dung mô tả quá trình xử lý các yêu cầu xem xét lại, khiếu nại được công khai cho việc tiếp cận của các bên liên quan và được nêu tại Thủ tục xử lý phản ánh/ khiếu nại/ kháng nghị (TT 06).

5.17. Hồ sơ khách hàng

5.17.1. QUATEST3 thực hiện lưu hồ sơ về các hoạt động đánh giá và chứng nhận của tất cả các khách hàng, bao gồm tất cả các tổ chức nộp đăng ký và các tổ chức được đánh giá, được chứng nhận hoặc bị đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận.

5.17.2. Hồ sơ khách hàng được chứng nhận bao gồm:

- a) Thông tin đăng ký chứng nhận và các báo cáo đánh giá lần đầu, đánh giá giám sát và đánh giá chứng nhận lại;
- b) Thỏa thuận chứng nhận;
- c) Lý giải về phương pháp được sử dụng để lựa chọn địa điểm trong trường hợp đánh giá tổ chức có nhiều địa điểm (nếu có);
- d) Lý giải về việc xác định thời gian đánh giá hệ thống quản lý của khách hàng;
- e) Kiểm tra xác nhận việc khắc phục và hành động khắc phục;
- f) Hồ sơ các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại (nếu có), cũng như mọi sự khắc phục hoặc hành động khắc phục tiếp theo;
- g) Thăm xét hồ sơ đánh giá trước khi quyết định cấp chứng nhận;
- h) Các tài liệu chứng nhận;
- i) Các hồ sơ về năng lực của chuyên gia đánh giá và chuyên gia kỹ thuật;
- j) Chương trình đánh giá.

5.17.3. QUATEST3 giữ an toàn cho các hồ sơ khách hàng để đảm bảo giữ bảo mật thông tin. Hồ sơ phải được chuyển giao sao cho đảm bảo duy trì tính bảo mật.

6. THAY ĐỔI YÊU CẦU CHỨNG NHẬN

QUATEST3 thực hiện các biện pháp thích hợp khi có thay đổi trong hoạt động CNHT.

6.1 Thay đổi yêu cầu chứng nhận từ phía khách hàng

- 6.1.1 Khách hàng được cấp chứng nhận phải tuân thủ các yêu cầu về trách nhiệm của mình khi có thay đổi về hệ thống quản lý. Khách hàng phải thông báo bằng văn bản cụ thể về các thay đổi này đến QUATEST3;
- 6.1.2 QUATEST3 xem xét hồ sơ thay đổi, kiểm tra/ đánh giá tại cơ sở về tác động của các thay đổi (khi cần thiết) trước khi quyết định duy trì/ thay đổi/ thu hẹp hay mở rộng phạm vi chứng nhận đã cấp.

6.2 Thay đổi yêu cầu chứng nhận từ phía QUATEST3

- 6.2.1 Khi có thay đổi trong yêu cầu chứng nhận như thay đổi tiêu chuẩn chứng nhận, thay đổi quy trình hay thủ tục chứng nhận, QUATEST3 thông báo cho khách hàng được chứng nhận biết về các thay đổi này và quy định thời gian thích hợp cho khách hàng thực hiện các điều chỉnh hệ thống quản lý cho phù hợp với các thay đổi;
- 6.2.2 QUATEST3 phải thực hiện việc thẩm tra sự phù hợp theo các thay đổi đối với các điều chỉnh này của khách hàng. Nếu quá thời gian quy định mà khách hàng vẫn không hoàn tất việc điều chỉnh, QUATEST3 sẽ xem xét áp dụng các biện pháp sau:
 - a) Đình chỉ chứng nhận;
 - b) Thu hồi, hủy bỏ chứng nhận;
 - c) Từ chối cấp lại chứng nhận;
 - d) Thu hẹp phạm vi chứng nhận.
- 6.2.3 QUATEST3 thông báo chính thức cho khách hàng về các quyết định và lý do bằng văn bản và thực hiện cập nhật hồ sơ chứng nhận.

7. TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG ĐĂNG KÝ CHỨNG NHẬN

Khách hàng đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý với QUATEST3 có các trách nhiệm sau:

- 7.1. Tiến hành thủ tục đăng ký chứng nhận và cam kết tuân thủ theo các yêu cầu chứng nhận của QUATEST3 nêu trong quy định này;
- 7.2. Chuẩn bị điều kiện tại cơ sở của khách hàng cho việc đánh giá như: cung cấp tài liệu, hồ sơ liên quan đến phạm vi chứng nhận; tạo điều kiện cho đoàn đánh giá được xem xét tài liệu, hồ sơ, được phỏng vấn những người có liên quan, được xem xét tại hiện trường; cho phép việc tham gia của chuyên gia đánh giá tập sự/ quan sát viên/ phiên dịch trong đoàn đánh giá khi được thông báo trước; hỗ trợ nơi làm việc tạm thời cho đoàn đánh giá trong thời gian đánh giá; hỗ trợ các phương tiện khi làm báo cáo đánh giá;
- 7.3. Áp dụng, duy trì hệ thống quản lý được cấp chứng nhận phù hợp theo tiêu chuẩn và các yêu cầu chứng nhận;
- 7.4. Thông báo bằng văn bản cho QUATEST3 về các thay đổi của hệ thống quản lý hay của tổ chức sau khi được cấp chứng nhận, bao gồm các thay đổi:
 - a) Tư cách pháp nhân, quyền sở hữu;
 - b) Cơ cấu tổ chức, ban lãnh đạo, đại diện lãnh đạo theo yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng;
 - c) Địa chỉ và các địa điểm hoạt động;

- d) Phạm vi hoạt động, phạm vi chứng nhận, quá trình, thông số quá trình, sản phẩm;
 - e) Các thay đổi lớn trong hệ thống hay tổ chức.
- 7.5. Lưu giữ đầy đủ các hồ sơ khiếu nại của khách hàng liên quan đến hoạt động, hệ thống quản lý của khách hàng (kể cả các hồ sơ về hành động khắc phục và phòng ngừa) và cung cấp cho QUATEST3 hay các cơ quan quản lý khi có yêu cầu;
- 7.6. Sử dụng giấy và dấu chứng nhận được cấp theo đúng thỏa thuận sử dụng giấy và dấu chứng nhận mà khách hàng cam kết với QUATEST3 khi được cấp chứng nhận. Khi sử dụng giấy chứng nhận và dấu chứng nhận phải đảm bảo các điều kiện sau:
- a) Thông báo với QUATEST3 cách thức trình bày/ viện dẫn dấu chứng nhận lên các văn bản, tài liệu, hồ sơ của hệ thống chất lượng của khách hàng hay tài liệu quảng cáo/ quảng bá trước khi đưa vào áp dụng;
 - b) Không sử dụng dấu chứng nhận trên sản phẩm, hàng hóa hay trên bao bì của sản phẩm hàng hóa. Không sử dụng dấu chứng nhận theo cách có thể gây hiểu lầm là dấu chứng nhận sản phẩm, hàng hóa;
 - c) Không sử dụng giấy chứng nhận hệ thống quản lý trên các kết quả thử nghiệm, báo cáo kết quả giám định/ đánh giá nếu khách hàng có triển khai/ cung cấp các hoạt động này;
 - d) Không sử dụng dấu chứng nhận theo cách thức có thể làm mất uy tín của QUATEST3 và có bất kỳ công bố nào liên quan đến hệ thống được chứng nhận có thể coi là lạm quyền hoặc lừa dối;
 - e) Không chuyển nhượng giấy chứng nhận và dấu chứng nhận cho một tổ chức hay một pháp nhân khác;
 - f) Phải sử dụng giấy và dấu chứng nhận đúng quy định khi có thay đổi trong chứng nhận;
 - g) Không được sử dụng dấu chứng nhận trên phương tiện thông tin đại chúng, tài liệu quảng bá, quảng cáo và các hình thức khác về hệ thống quản lý nằm ngoài phạm vi chứng nhận;
 - h) Không được sử dụng dấu chứng nhận trên các hệ thống quản lý đã ngưng hoạt động/ áp dụng hoặc áp dụng thiếu hiệu lực/ không phù hợp;
 - i) Không được sử dụng dấu chứng nhận trong các thời điểm chứng nhận hết hiệu lực hoặc bị đình chỉ hiệu lực chứng nhận;
 - j) Thanh toán chi phí chứng nhận và giám sát cho QUATEST3 theo hợp đồng giữa hai bên;
 - k) Khi khách hàng sử dụng thông tin chứng nhận kèm theo sản phẩm hay trên bao bì sản phẩm để thông tin về việc đã được chứng nhận hệ thống quản lý, thì việc sử dụng thông tin này không được có hàm ý là: sản phẩm, quá trình hoặc dịch vụ được chứng nhận. Tuyên bố về hệ thống quản lý được chứng nhận bao gồm các phần sau:
 - Dấu hiệu nhận biết (ví dụ nhãn hiệu hoặc tên khách hàng được chứng nhận);
 - Loại hệ thống quản lý (ví dụ chất lượng, môi trường) và tiêu chuẩn áp dụng;
 - Tổ chức cấp giấy chứng nhận;
 - l) Trong các đợt đánh giá giám sát và đánh giá chứng nhận lại, QUATEST3 sẽ đánh giá việc sử dụng giấy và dấu của doanh nghiệp. Và trong các trường hợp khách hàng chứng nhận viện dẫn không đúng tình trạng chứng nhận hoặc sử dụng sai các tài liệu, dấu

chứng nhận hoặc báo cáo đánh giá chứng nhận, QUATEST3 sẽ thực hiện hành động để xử lý tương ứng:

i. Yêu cầu khắc phục và hành động khắc phục:

QUATEST3 sẽ yêu cầu khắc phục và hành động khắc phục khi khách hàng chứng nhận vi phạm các quy định từ điều a) tới điều j) trong mục 7.6 của tài liệu này;

ii. Đình chỉ tạm thời:

Nếu khách hàng không thực hiện hành động khắc phục tương ứng theo quy định của mục i. trong vòng 03 tháng, QUATEST3 sẽ đình chỉ tạm thời việc sử dụng Giấy chứng nhận và Dấu chứng nhận trong khoảng thời gian 06 tháng kể từ ngày ra Quyết định đình chỉ;

iii. Thu hồi, hủy bỏ chứng nhận:

- QUATEST3 sẽ thu hồi, hủy bỏ hiệu lực chứng nhận trong các trường hợp khách hàng chứng nhận không thực hiện khắc phục hiệu quả các vấn đề dẫn đến Quyết định đình chỉ tạm thời;
- Khi chứng nhận bị thu hồi, hủy bỏ, khách hàng chứng nhận phải dừng việc sử dụng, lưu hành, công bố/quảng bá, viện dẫn về Giấy và Dấu chứng nhận và hoàn trả lại cho QUATEST3 khi đã có Quyết định thu hồi;

iv. Công bố vi phạm và hành động pháp lý (nếu cần)

- QUATEST3 sẽ cập nhật tình trạng thu hồi, hủy bỏ chứng nhận đã cấp cho khách hàng chứng nhận trên website của QUATEST3 (www.quatest3.com.vn) trong trường hợp chứng nhận của khách hàng được xem là đã được thu hồi, hủy bỏ chứng nhận;
- Khi khách hàng tiếp tục vi phạm sau khi QUATEST3 đã có những hành động trên thì QUATEST3 sẽ thông báo có các cơ quan có thẩm quyền để tiến hành những biện pháp pháp lý cần thiết.

8. QUYỀN CỦA KHÁCH HÀNG ĐƯỢC CHỨNG NHẬN

- 8.1. Quảng cáo hệ thống quản lý đã được chứng nhận trên các phương tiện thông tin đại chúng;
- 8.2. Sử dụng/ viện dẫn dấu chứng nhận tại các nơi/ tài liệu/ hồ sơ/ phương tiện thông tin đại chúng như đã đăng ký với QUATEST3 phù hợp theo yêu cầu chứng nhận;
- 8.3. Được sử dụng giấy chứng nhận làm bằng chứng cho hồ sơ kỹ thuật, đấu thầu;
- 8.4. Sử dụng kết quả chứng nhận hệ thống quản lý trong hồ sơ chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn/ quy chuẩn trong trường hợp các phương thức chứng nhận này có yêu cầu đánh giá điều kiện đảm bảo tương ứng;
- 8.5. Được công bố trong danh bạ của hệ thống được chứng nhận của QUATEST3 và trên các phương tiện thông tin khác theo quy định.

9. TRÁCH NHIỆM CỦA QUATEST3

- 9.1. Thực hiện hoạt động CNHT phù hợp theo các quy định của pháp luật, phù hợp các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17021-1 và phù hợp theo các yêu cầu của quy định này;
- 9.2. Bảo mật mọi thông tin, tài liệu của khách hàng khi tiến hành hoạt động CNHT theo các cam kết nêu tại mục 4.6 của STCLCNHT và thực hiện theo các yêu cầu nêu tại mục 8.5 của STCLCNHT;

9.3. Thông báo đến khách hàng được cấp chứng nhận khi có thay đổi như nêu tại mục 6.2 cũng như các vấn đề khác có liên quan.

10. CHI PHÍ

Khách hàng đăng ký CNHT phải trả các chi phí liên quan đến công việc đánh giá chứng nhận và giám sát theo quy định hiện hành và theo thỏa thuận nêu trong hợp đồng với QUATEST3.

11. CÁC BIỂU MẪU

- | | |
|---------------|--|
| M01-QĐKT3 47 | - Sổ ghi nhận yêu cầu của khách hàng |
| M02a-QĐKT3 47 | - Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng |
| M02b-QĐKT3 47 | - Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý môi trường |
| M02c-QĐKT3 47 | - Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm |
| M03a-QĐKT3 47 | - Phiếu nhận hồ sơ đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng |
| M03b-QĐKT3 47 | - Phiếu nhận hồ sơ đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý môi trường |
| M03c-QĐKT3 47 | - Phiếu nhận hồ sơ đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm |
| M04a-QĐKT3 47 | - Phiếu xem xét yêu cầu chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng |
| M04b-QĐKT3 47 | - Phiếu xem xét yêu cầu chứng nhận hệ thống quản lý môi trường |
| M04c-QĐKT3 47 | - Phiếu xem xét yêu cầu chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm |
| M05-QĐKT3 47 | - Phiếu theo dõi quá trình và hồ sơ chứng nhận |
| M06-QĐKT3 47 | - Sổ theo dõi chứng nhận |
| M07-QĐKT3 47 | - Báo cáo đánh giá sơ bộ |
| M08-QĐKT3 47 | - Chương trình đánh giá |
| M09-QĐKT3 47 | - Quyết định thành lập Đoàn chuyên gia đánh giá |
| M10-QĐKT3 47 | - Công văn thông báo đánh giá |
| M11-QĐKT3 47 | - Kế hoạch đánh giá |
| M12-QĐKT3 47 | - Danh sách người tham dự |
| M13-QĐKT3 47 | - Phiếu ghi chép đánh giá |

- M14-QĐKT3 47 - Yêu cầu hành động khắc phục
- M15-QĐKT3 47 - Các điểm lưu ý
- M16-QĐKT3 47 - Báo cáo đánh giá chứng nhận giai đoạn 1
- M17-QĐKT3 47 - Báo cáo đánh giá chứng nhận giai đoạn 2
- M18-QĐKT3 47 - Kế hoạch giám sát
- M19-QĐKT3 47 - Ma trận đánh giá hệ thống quản lý
- M20-QĐKT3 47 - Xác nhận thông tin chứng nhận
- M21-QĐKT3 47 - Phiếu thẩm xét và phê duyệt hồ sơ chứng nhận hệ thống quản lý
- M22-QĐKT3 47 - Công văn thông báo cấp chứng nhận
- M23-QĐKT3 47 - Giấy chứng nhận
- M24-QĐKT3 47 - Quyết định chứng nhận hệ thống quản lý
- M25-QĐKT3 47 - Thỏa thuận về việc sử dụng giấy và dấu chứng nhận
- M26-QĐKT3 47 - Quyết định tạm thời đình chỉ việc sử dụng chứng nhận
- M27-QĐKT3 47 - Quyết định thu hồi chứng nhận hệ thống quản lý
- M28-QĐKT3 47 - Báo cáo đánh giá giám sát
- M29-QĐKT3 47 - Phiếu đăng ký nhân sự chứng nhận hệ thống
- M30-QĐKT3 47 - Lý lịch khoa học
- M31-QĐKT3 47 - Cam kết bảo mật
- M32-QĐKT3 47 - Phiếu đánh giá nhân sự chứng nhận hệ thống
- M33-QĐKT3 47 - Hợp đồng sử dụng chuyên gia
- M34-QĐKT3 47 - Quyết định phê duyệt nhân sự tham gia chứng nhận hệ thống
- M35-QĐKT3 47 - Phiếu theo dõi quá trình đánh giá của chuyên gia (Audit log)
- M36-QĐKT3 47 - Phiếu đánh giá chứng kiến chuyên gia
- M37-QĐKT3 47 - Danh sách nhân sự chứng nhận hệ thống được phê duyệt
- M38-QĐKT3 47 - Thông báo kết quả giám sát
- M39-QĐKT3 47 - Quyết định cho phép sử dụng lại giấy và dấu chứng nhận

PHỤ LỤC 1: CUỘC HỌP KHAI MẠC & CUỘC HỌP KẾT THÚC ĐÁNH GIÁ**1. Cuộc họp khai mạc đánh giá****1.1 Mục đích**

Cuộc họp khai mạc đánh giá tại cơ sở của khách hàng nhằm giới thiệu mục tiêu, phạm vi, chuẩn mực, tiêu chuẩn, chương trình đánh giá; thành phần và vai trò các thành viên của đoàn đánh giá; giải thích cách thức tiến hành các hoạt động đánh giá phù hợp với mục tiêu cần đạt được và phù hợp với yêu cầu chứng nhận.

1.2 Phạm vi áp dụng

Cuộc họp khai mạc áp dụng cho cuộc đánh giá (đánh giá chứng nhận lần đầu, giám sát, mở rộng, đột xuất hay đánh giá chứng nhận lại);

Cuộc họp khai mạc thực hiện giữa đoàn đánh giá và lãnh đạo của khách hàng và trưởng các đơn vị/ bộ phận có liên quan trong chương trình đánh giá.

1.3 Nội dung cuộc họp khai mạc

Các nội dung Trưởng đoàn đánh giá phải trình bày trong cuộc họp khai mạc gồm:

- a) Giới thiệu thành phần đoàn đánh giá: họ tên và vai trò của từng thành viên, kể cả chuyên gia kỹ thuật và quan sát viên, nếu có. Xác nhận thành phần của bên khách hàng tham dự cuộc đánh giá;
- b) Xác nhận mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá;
- c) Xác nhận kế hoạch đánh giá, kể cả các thay đổi và các sắp xếp khác liên quan tới khách hàng như: thời gian của cuộc họp kết thúc, những cuộc họp tạm thời giữa đoàn đánh giá và lãnh đạo của khách hàng;
- d) Trình bày phương pháp sử dụng để tiến hành đánh giá (bao gồm việc thông báo cho bên được đánh giá rằng bằng chứng đánh giá sẽ dựa trên cơ sở lấy mẫu các thông tin sẵn có);
- e) Xác nhận các kênh/ phương pháp trao đổi thông tin/ ngôn ngữ sử dụng giữa đoàn đánh giá và khách hàng trong quá trình đánh giá;
- f) Xác nhận các nguồn lực và phương tiện cần thiết cho đoàn đánh giá là sẵn sàng;
- g) Xác nhận các yêu cầu/ cam kết về bảo mật thông tin;
- h) Xác nhận các vấn đề liên quan về an toàn khi làm việc, thủ tục xử lý tình trạng khẩn cấp, vấn đề an ninh cho đoàn đánh giá;
- i) Xác nhận sự tham gia, nhận biết và vai trò của người hướng dẫn hay quan sát viên trong cuộc đánh giá;
- j) Phương pháp thu thập thông tin trong quá trình đánh giá (phỏng vấn trực tiếp; xem xét tài liệu/ hồ sơ; quan sát trực tiếp tại hiện trường hay kết hợp các phương pháp trên); đánh giá, phân loại các phát hiện đánh giá (điểm không phù hợp loại 1, không phù hợp loại 2, điểm lưu ý) và báo cáo;
- k) Thông tin về các điều kiện cuộc đánh giá có thể kết thúc sớm;
- l) Xác nhận đoàn đánh giá gồm trưởng đoàn đánh giá và các chuyên gia đánh giá đại diện cho QUATEST3 chịu trách nhiệm về cuộc đánh giá và được kiểm soát trong việc thực thi các hoạt động đánh giá;
- m) Xác nhận tình trạng/ kết luận của các phát hiện từ các xem xét hay cuộc đánh giá

trước (đánh giá sơ bộ; đánh giá giai đoạn 1);

- n) Xác nhận ngôn ngữ sử dụng trong quá trình đánh giá;
- o) Xác nhận rằng trong suốt quá trình đánh giá khách hàng sẽ được thông tin về tiến trình đánh giá cũng như mọi vấn đề quan tâm;
- p) Xác nhận việc tiếp nhận và thảo luận các câu hỏi/ vấn đề khách hàng nêu ra trong cuộc đánh giá.

2. Cuộc họp kết thúc đánh giá

2.1 Mục đích

Cuộc họp kết thúc đánh giá do trưởng đoàn đánh giá chủ trì và tiến hành tại cơ sở của khách hàng nhằm trình bày các kết luận đánh giá, bao gồm cả các khuyến nghị liên quan đến chứng nhận. Các điểm không phù hợp (nếu có) được trình bày và giải thích cho khách hàng thấu hiểu. Thời gian cho việc khắc phục phải được thông báo và thỏa thuận giữa hai bên.

2.2 Phạm vi áp dụng

Cuộc họp kết thúc đánh giá áp dụng tại cơ sở của khách hàng trong các cuộc đánh giá giữa đoàn đánh giá và lãnh đạo của khách hàng và trưởng các đơn vị/ bộ phận có liên quan trong chương trình đánh giá, giống như thành phần tham dự như trong cuộc họp khai mạc.

Địa điểm của cuộc họp kết thúc có thể thống nhất giữa hai bên.

2.3 Nội dung cuộc họp kết thúc

Các nội dung Trưởng đoàn đánh giá phải trình bày trong cuộc họp kết thúc gồm:

- a) Cảm ơn bên được đánh giá đã giúp đỡ đoàn hoàn tất việc đánh giá theo chương trình đánh giá;
- b) Khẳng định lại về mục tiêu, phạm vi, chuẩn mực, tiêu chuẩn đánh giá;
- c) Nhận xét chung về tình trạng của hệ thống quản lý được đánh giá; mặt mạnh, mặt yếu;
- d) Giải thích rõ về kết luận đánh giá dựa trên việc chọn mẫu khi đánh giá và sự chấp nhận về độ không đảm bảo trong giới hạn cho phép để có thể đưa ra kết luận đánh giá có độ tin cậy chấp nhận. Các kết luận đánh giá dựa trên các bằng chứng khách quan;
- e) Thông tin về phương pháp và thời gian lập báo cáo, bao gồm cả việc phân loại các phát hiện đánh giá, cách xử lý các phát hiện đánh giá (điểm không phù hợp và điểm lưu ý);
- f) Trình bày các kết luận đánh giá gồm các điểm không phù hợp kèm bằng chứng xác thực và các điểm lưu ý;
- g) Giải thích quy trình/ thể thức khắc phục các điểm không phù hợp và việc xem xét, kiểm tra xác nhận của QUATEST3;
- h) Xác định thời gian để khách hàng đưa ra kế hoạch khắc phục/ hành động khắc phục sự không phù hợp;
- i) Các công việc thực hiện tiếp sau cuộc đánh giá (xử lý kết quả, báo cáo đánh giá, hoàn tất hồ sơ, cấp chứng nhận, kế cả hoạt động giám sát sau chứng nhận);
- j) Thông tin về thủ tục và quy trình giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng;
- k) Các trao đổi thêm, giải đáp, thảo luận các ý kiến, các câu hỏi của bên được đánh giá.

PHỤ LỤC 2: PHÂN LOẠI CÁC ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP

Các điểm không phù hợp phát hiện trong quá trình đánh giá được phân loại như sau:

1. Điểm không phù hợp loại 1 (Điểm không phù hợp nặng):

- 1.1. Là những thiếu sót không đáp ứng được yêu cầu của tiêu chuẩn hệ thống quản lý đã đăng ký đánh giá chứng nhận, có ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến (không thực hiện yêu cầu của tiêu chuẩn hệ thống quản lý, không thực hiện thủ tục/quy trình đã ban hành, ảnh hưởng đến việc kiểm soát có hiệu lực các quá trình, sản phẩm hay dịch vụ, vi phạm quy định của pháp luật...). Nhiều sự không phù hợp nhẹ liên quan đến cùng một yêu cầu hoặc vấn đề có thể tạo ra sự không phù hợp nặng;
- 1.2. Trường hợp này, đề nghị khắc phục điểm không phù hợp loại 1 nêu trong báo cáo đánh giá và thông báo bằng văn bản cho QUATEST3 trong thời gian không quá 03 tháng để thẩm tra việc khắc phục và hành động khắc phục tại cơ sở của khách hàng chứng nhận.

2. Điểm không phù hợp loại 2 (Điểm không phù hợp nhẹ):

- 2.1. Là những thiếu sót nhỏ không đáp ứng được yêu cầu của tiêu chuẩn hệ thống quản lý đã đăng ký đánh giá chứng nhận, nhưng không có ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến (có thực hiện yêu cầu của tiêu chuẩn hệ thống quản lý, có thực hiện thủ tục/quy trình đã ban hành nhưng đôi khi có thiếu sót và không ảnh hưởng đến việc kiểm soát có hiệu lực các quá trình, sản phẩm hay dịch vụ;
- 2.2. Trường hợp có một số điểm không phù hợp loại 2 được phát hiện, kiến nghị cấp chứng nhận nếu có bằng chứng khắc phục và hành động khắc phục hoặc có kế hoạch khắc phục các điểm không phù hợp và thông báo đến QUATEST3 bằng văn bản trong vòng 02 tháng để thẩm tra việc khắc phục và hành động khắc.

3. Điểm lưu ý:

Không phải là điểm không phù hợp, là những nhận xét, khuyến nghị của đoàn đánh giá đưa ra để góp ý cải tiến đối với các hoạt động của khách hàng chứng nhận.

PHỤ LỤC 3: DẤU CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ**1. Mẫu dấu chứng nhận hệ thống quản lý**

Hình 1: Dấu chứng nhận hệ thống quản lý

- 1.1.** Dấu chứng nhận hệ thống quản lý gồm ba phần: Biểu tượng, Tên tổ chức chứng nhận và Nội dung chứng nhận như sau:
- a) Phần “Biểu tượng”: mô tả biểu tượng của QUATEST3 (không thay đổi);
 - b) Phần “Tên tổ chức chứng nhận”: QUATEST3 là tên viết tắt của Trung tâm Kỹ thuật TC ĐL CL 3 (không thay đổi);
 - c) Phần “Nội dung chứng nhận”: ghi số hiệu tiêu chuẩn, quy định về hệ thống quản lý được chứng nhận (thay đổi theo yêu cầu khách hàng);

Vd: **ISO 9001:2015** là số hiệu tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng.

- 1.2.** Font chữ sử dụng: UTM Avo, in đậm.
- 1.3.** Màu sắc: Mẫu Dấu chứng nhận của QUATEST3 nổi bật với sự kết hợp hài hoà giữa màu Xanh dương (Blue) làm màu chủ đạo và màu Vàng đậm (Gold) làm điểm nhấn.
- 2. Chuẩn hoá mẫu Dấu chứng nhận hệ thống quản lý**
- 2.1.** Khung chuẩn của Dấu chứng nhận, quy chuẩn hình ảnh với thông số cố định, khi sử dụng phóng to, thu nhỏ, tỉ lệ của Dấu chứng nhận luôn được duy trì theo Hình 2;
- 2.2.** Quy ước của X: là đơn vị tính tương đối được quy định theo người sử dụng (có thể là mm, cm, dm, m...) để đảm bảo tỉ lệ yêu cầu về kích thước;
- 2.3.** Trong mọi trường hợp, luôn tuân thủ chặt chẽ bản gốc của Dấu chứng nhận về kích thước, bố cục, tỷ lệ và màu sắc.



Hình 2: Tương quan các kích thước trên Dấu chứng nhận hệ thống quản lý