

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

Mã số: **ECS-QT-08**

Lần ban hành: **03**

Ngày ban hành: **01/07/2021**

## 1. TÀI LIỆU THAM KHẢO

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.

IAF GL 5; IAF GL 2; IAF MD 5.

## 2. PHẠM VI VÀ MỤC ĐÍCH

Đưa ra các yêu cầu, thủ tục cho việc đánh giá hệ thống quản lý chất lượng.

Tiến hành đánh giá hệ thống quản lý theo các chương trình đánh giá sau:

- Đánh giá sơ bộ;
- Đánh giá chính thức;
- Đánh giá giám sát, đánh giá tiếp theo, đánh giá mở rộng;
- Đánh giá lại;
- Đánh giá chuyển đổi;

## 3. THUẬT NGỮ ĐỊNH NGHĨA

Đánh giá chuyển đổi: Là hoạt động chuyển đổi chứng nhận từ tổ chức chứng nhận khác sang chứng nhận bởi ECS.

## 4. NỘI DUNG

### 4.1 Chương trình

- Sau khi ký kết hợp đồng chứng nhận (kể cả chứng nhận mở rộng, chuyển đổi, nâng cấp, đánh giá lại) với khách hàng, Nhân viên thuộc Phòng chứng nhận (NV) liên hệ với khách hàng để hoàn thiện Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý theo BM-QT-08-01.
- Phòng chứng nhận tiến hành xem xét yêu cầu của khách hàng, năng lực của Công ty Cổ phần ECOSIN (ECS) để phê duyệt yêu cầu khách hàng và cấp mã khách hàng.
- Phòng chứng nhận liên hệ với khách hàng để thu thập bổ sung các tài liệu liên quan của khách hàng (nếu cần) như: Hệ thống thông tin dạng văn bản/tài liệu tương đương, các thủ tục/quy trình theo yêu cầu của tiêu chuẩn, hồ sơ đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo gần nhất;
- Phòng chứng nhận lập chương trình đánh giá BM-QT-08-02 (cho chu kỳ chứng nhận 03 năm) trình Giám đốc hoặc Người được ủy quyền phê duyệt;

### **Mã hóa hồ sơ chứng nhận:**

Tham khảo ECS-QT-01 Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ để rõ cách mã hóa hồ sơ.

## 4.2. Đánh giá chứng nhận

Chương trình đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý của ECS được chia làm hai giai đoạn:

### 4.2.1. Giai đoạn I - Đánh giá sơ bộ:

Đánh giá sơ bộ có thể được tiến hành tại địa điểm của tổ chức được đánh giá hoặc tại văn phòng ECS.

Nếu đánh giá sơ bộ tiến hành tại văn phòng ECS thì thời lượng đánh giá sơ bộ không vượt quá 20% (chấp nhận làm tròn số nguyên) tổng thời lượng đánh giá đã được phê duyệt trong chương trình đánh giá, không ít hơn 0.5 manday (Xem trong ECS-HD-05).

#### 4.2.1.1 Đánh giá sơ bộ tại Văn phòng ECS

##### ❖ Chuẩn bị:

Nhân viên chuyên cho trưởng đoàn đánh giá tài liệu đánh giá giai đoạn I bao gồm:

1. Chương trình đánh giá;
2. Mẫu Quyết định thành lập đoàn đánh giá (nếu đánh giá tại hiện trường);
3. Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý;
4. Mẫu báo cáo đánh giá giai đoạn I;
5. Mẫu báo cáo không phù hợp;
6. Các tài liệu khác do khách hàng cung cấp (Hệ thống thông tin dạng văn bản (nếu có), báo cáo đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo...);

##### ❖ Tiến hành đánh giá sơ bộ:

Đánh giá sơ bộ được thực hiện nhằm đánh giá hệ thống quản lý của khách hàng đã sẵn sàng cho cuộc đánh giá chính thức (chứng nhận) hay chưa. 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 của pháp luật liên quan tới các hoạt động của khách hàng?

##### ❖ Báo cáo đánh giá:

- Đoàn đánh giá cần sử dụng các tài liệu nêu trên để hoàn thành báo cáo kết quả đánh giá sơ bộ.

- Đoàn đánh giá thông báo kết quả đánh giá sơ bộ tại văn phòng ECS cho phòng chứng nhận. Sau khi xem xét và xử lý kết quả, có kết quả đánh giá cuối cùng (thể hiện qua phiếu theo dõi xử lý hồ sơ), trong vòng 03 ngày phòng chứng nhận phải thông báo kết quả đánh giá sơ bộ cho khách hàng theo biểu mẫu, sau đó phòng chứng nhận lên kế hoạch đánh giá giai đoạn 2.

#### 4.2.1.2 Đánh giá sơ bộ tại hiện trường:

##### ❖ Chuẩn bị:

- Căn cứ chương trình đánh giá, phòng chứng nhận xem xét kiến nghị thành lập đoàn đánh giá, trình Giám đốc hoặc Người được ủy quyền (BM-QT-08-03).

- Trưởng đoàn đánh giá xem xét tài liệu của khách hàng, lập kế hoạch đánh giá theo biểu mẫu BM-QT-08-04 gửi lại cho phòng chứng nhận.

- Phòng chứng nhận gửi kế hoạch đánh giá cho khách hàng và xem xét các phản hồi lại của khách hàng. Căn cứ vào ý kiến phản hồi của khách hàng, phòng chứng nhận có thể điều chỉnh hay không điều chỉnh nội dung kế hoạch đánh giá. Sau đó cập nhật lịch đánh giá để các bộ phận liên quan phối hợp thực hiện. Chú ý: Các thành viên trong đoàn đánh giá phải thỏa mãn các yêu cầu trong ECS-HD-01 “Tiêu chuẩn chuyên gia đánh giá”.

##### ❖ Tiến hành đánh giá:

- Ngoài việc sử dụng các tài liệu như đối với đánh giá sơ bộ tại văn phòng ECS, quá trình đánh giá phải dựa trên:

1. Mẫu danh sách tham dự cuộc họp;
2. Phiếu ghi chép đánh giá/Checklist;
3. Ma trận đánh giá;
4. Audit Log.

##### ❖ Báo cáo đánh giá sơ bộ (BM-QT-08-08)

- Chuyên gia đánh giá sử dụng các tài liệu nêu trên để viết báo cáo tại hiện trường.

- Kết quả đánh giá được đoàn đánh giá chuyển về phòng chứng nhận xem xét, xử lý (thể hiện qua phiếu theo dõi xử lý hồ sơ). Nếu phát hiện điểm không phù hợp, trong vòng 03 ngày làm việc, nhân viên phòng chứng nhận lập văn bản đề nghị khách hàng thực hiện hành động. Khi hành động khắc phục được chấp nhận, phòng chứng nhận thông báo kết quả đánh giá bằng văn bản và báo cáo đánh giá tới khách hàng trước khi lên kế hoạch đánh giá giai đoạn 2.

#### **4.2.2. Giai đoạn II - Đánh giá chứng nhận:**

Đánh giá chứng nhận được tiến hành tại cơ sở và các địa điểm đang hoạt động của khách hàng (có thể áp dụng đánh giá đa điểm theo IAF GL 5)

##### **4.2.2.1. Chuẩn bị đánh giá chứng nhận:**

Căn cứ chương trình đánh giá và kết quả đánh giá giai đoạn I, phòng chứng nhận xem xét và kiến nghị thành lập đoàn đánh giá, trình Giám đốc hoặc Người được ủy quyền phê duyệt.

Không quá 03 ngày làm việc kể từ khi nhận đầy đủ hồ sơ của khách hàng (bao gồm cả hồ sơ khắc phục đánh giá sơ bộ nếu có), nhân viên phòng chứng nhận thực hiện gửi hồ sơ, theo dõi và đôn đốc trưởng đoàn gửi kế hoạch đánh giá. Phòng chứng nhận thông báo kế hoạch đánh giá chính thức tới khách hàng cùng với biểu mẫu “Xác nhận kế hoạch đánh giá” để phản hồi lại cho ECS. Căn cứ vào ý kiến phản hồi của khách hàng, phòng chứng nhận có thể điều chỉnh hay không điều chỉnh nội dung kế hoạch đánh giá. Sau đó cập nhật lịch đánh giá để các bộ phận liên quan phối hợp thực hiện và theo dõi dự án.

Chú ý: Các thành viên trong đoàn đánh giá phải thỏa mãn các yêu cầu trong ECS-HD-01 “Tiêu chuẩn chuyên gia đánh giá”.

##### **4.2.2.2 Tài liệu đánh giá chứng nhận:**

Phòng chứng nhận chuyển cho chuyên gia đánh giá tài liệu đánh giá giai đoạn II gồm:

1. Kế hoạch đánh giá
2. Quyết định thành lập đoàn đánh giá;
3. Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý;
4. Mẫu danh sách tham dự cuộc họp;
5. Kết quả đánh giá giai đoạn 1;
6. Mẫu báo cáo đánh giá tổng hợp;
7. Mẫu báo cáo không phù hợp;
8. Phiếu ghi chép đánh giá/Checklist;
9. Audit Log;
10. Các tài liệu khác do khách hàng cung cấp.

##### **4.2.2.3. Tiến hành đánh giá chứng nhận**

❖ *Họp khai mạc:* Trưởng đoàn đánh giá tiến hành họp khai mạc, tham khảo ECS-HD-03: Hướng dẫn tiến hành các cuộc họp và lập danh sách những người tham dự cuộc họp và ký vào danh sách tham dự.

❖ *Tiến hành đánh giá*: Mục đích của cuộc đánh giá chứng nhận là tìm kiếm bằng chứng về sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng của khách hàng đối với tiêu chuẩn áp dụng; hoạt động đánh giá bao gồm ít nhất các yêu tố sau đây:

- a) Thông tin và bằng chứng về sự phù hợp đối với tất cả các yêu cầu trong việc áp dụng tiêu chuẩn hệ thống quản lý và các tài liệu có tính quy chuẩn khác;
- b) Tiến hành việc giám sát, đo lường các mục tiêu chất lượng chính;
- c) Việc tuân thủ hệ thống quản lý và các yếu tố luật định của khách hàng;
- d) Trách nhiệm của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng;
- e) Hiệu lực của các cuộc đánh giá nội bộ;
- f) Có bằng chứng về việc xem xét hệ thống quản lý của lãnh đạo;
- g) Có bằng chứng khách quan về tính hiệu lực của việc thực hiện các quy trình.

Việc đánh giá thực hiện thông qua: phỏng vấn, truy cập hồ sơ và quan sát nhân viên ở tất cả các cấp của tổ chức, chuyên gia đánh giá nên sử dụng checklist để đánh giá.

Trong quá trình đánh giá, chuyên gia đánh giá sử dụng phiếu ghi chép đánh giá BM-QT-08-06, Checklist BM-QT-08-11 để ghi lại tất cả các đánh giá của mình (bao gồm tất cả các phát hiện trong cuộc đánh giá) đồng thời làm bằng chứng của cuộc đánh giá.

Chuyên gia đánh giá ghi lại các điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình 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 và lập báo cáo không phù hợp;

Phát hiện đánh giá ISO 9001 được chia thành 4 loại: Phù hợp; khuyến cáo (OB); không phù hợp nhẹ (minor NC) và không phù hợp nặng (major NC) Với mỗi mức độ không phù hợp được phát hiện cần xử lý như sau:

Loại phát hiện ĐG	Mô tả	Cách thức xử lý	
		Chứng nhận	Giám sát
Phù hợp	Đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn	Đạt yêu cầu	Đạt yêu cầu
OB	+ Tại thời điểm đánh giá chưa đủ bằng chứng để kết luận đó là 1 điểm không phù hợp (KPH); + Là những kiến nghị cải tiến của chuyên gia để hệ thống quản	<i>Tổ chức không cần gửi bằng chứng việc thực hiện các OB cho ECS. Tuy nhiên, ECS sẽ xem</i>	Như chứng nhận

	lý chất lượng của khách hàng ngày càng hoàn thiện hơn;	<i>xét các kiến nghị cải tiến này trong lần đánh giá giám sát gần nhất.</i>	
Mi-NC	+ Sự không đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn nhưng không ảnh hưởng đến hệ thống và sự phù hợp của SP; + Sự không đáp ứng yêu cầu hệ thống tài liệu mà <b>tổ chức</b> đã thiết lập;	<b>Tổ chức phải thực hiện hành động khắc phục, gửi bằng chứng về ECS không quá 60 ngày làm việc. Chỉ cấp giấy chứng nhận sau khi HDKP được chấp nhận.</b>	<b>Tổ chức phải thực hiện HDKP và phải gửi bằng chứng về ECS không quá 60 ngày làm việc. Hệ thống QLCL chỉ được duy trì nếu hành động khắc phục được chấp nhận.</b>
Ma-NC	+ Là sự không đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn gây ảnh hưởng đến hệ thống, ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm/dịch vụ; + Có sự không phù hợp nhẹ mang tính hệ thống. Tính hệ thống là: có hơn 3 NC nhẹ tại một bộ phận hoặc có cùng 1 NC nhẹ trên 3 bộ phận;	<b>Cam kết thời điểm hoàn thành HDKP tại cuộc họp kết thúc. Bằng chứng về hành động khắc phục phải gửi cho ECS thẩm tra không quá 60 ngày làm việc; Có thể phải đánh giá bổ sung để thẩm tra HDKP tại hiện trường.</b>	<b>Tổ chức phải có kế hoạch thực hiện HDKP, cam kết thời hạn hoàn thành và chuyển bằng chứng khi hoàn thành HDKP. Đến thời điểm cam kết chưa hoàn thành HDKP thì đình chỉ giấy chứng nhận</b>

4.2.2.3. Xem xét các thông tin liên quan:

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

1. Quyền sở hữu;
2. Địa điểm;
3. Cơ cấu quản lý;

4. Mở rộng/thu hẹp nhà xưởng, sản phẩm hoặc phạm vi sản xuất so với đăng ký chứng nhận;
5. Số lượng nhân công (số lượng nhân viên thay đổi trên 30% so với đăng ký chứng nhận);
6. Các nguồn lực có tác động quan trọng đến hệ thống quản lý;
7. Cập nhật tiêu chuẩn chất lượng mà chưa thông báo tới ECS thì trường đoàn đánh giá phải khuyến cáo khách hàng:
  - + Những thông tin thay đổi cần thông báo cho ECS.
  - + Một cuộc đánh giá lại hoặc đánh giá mở rộng có thể phải được thực hiện để khẳng định tính phù hợp với tiêu chuẩn mà 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 một cuộc đánh giá nội bộ ở mỗi điểm;

Nếu trong quá trình đánh giá, đoàn đánh giá có sử dụng chuyên gia kỹ thuật thì các kết luận mang tính kỹ thuật của đoàn đánh giá cần tham khảo ý kiến của chuyên gia kỹ thuật; chuyên gia kỹ thuật hoàn thiện phiếu nhận xét kỹ thuật theo biểu mẫu BM-QT-08-07.

#### **4.2.3. Báo cáo đánh giá chứng nhận**

Trước khi cuộc họp kết thúc, Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm họp đoàn đánh giá, đề nghị các thành viên trong đoàn đánh giá tập hợp các ghi chép đánh giá, thảo luận và lập báo cáo đánh giá BM-QT-08-09. Báo cáo đánh giá được chuyển cho khách hàng ngay sau khi cuộc họp kết thúc;

#### **4.2.4. Họp kết thúc**

Trưởng đoàn đánh giá tiến hành họp kết thúc, xem hướng dẫn tiến hành các cuộc họp ECS-HD-03; Trưởng đoàn đánh giá thay mặt đoàn đánh giá công bố các phát hiện đánh giá.

Yêu cầu mọi người tham gia cuộc họp kết thúc ký xác nhận vào danh sách tham dự cuộc họp.

Chậm nhất 05 ngày làm việc kể từ ngày đánh giá chứng nhận kết thúc, toàn bộ hồ sơ đánh giá chứng nhận phải được chuyển cho phòng chứng nhận.

#### **4.2.5. Xem xét các báo cáo đánh giá và hành động khắc phục:**

Phòng chứng nhận chủ trì xem xét các hành động khắc phục của khách hàng. Cá nhân xem xét thẩm tra hồ sơ đánh giá phải đáp ứng yêu cầu trong ECS-HD-02 và theo sự phân công của Trưởng phòng chứng nhận.



#### 4.2.5.1. Tiếp nhận hành động khắc phục

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 đoàn đánh giá. Sau 60 ngày, kể từ ngày đánh giá chứng nhận kết thúc mà HĐKP của khách hàng không được chấp nhận thì phòng chứng nhận 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 Trưởng đoàn đánh giá có thể cử chuyên gia đánh giá xuống địa điểm đánh giá để xem xét trực tiếp.

#### 4.2.5.2. Xem xét

Khi xem xét các HĐKP của khách hàng gửi đến, phòng chứng nhận phân công chuyên gia kỹ thuật có Code phù hợp xem xét thẩm tra. Trong vòng 05 ngày thẩm xét, phòng chứng nhận có trách nhiệm thông báo với khách hàng về kết quả thẩm tra hành động khắc phục.

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

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

#### 4.2.5.3. Chấp nhận

Với việc xem xét các bằng chứng khách quan hay đánh giá trực tiếp việc thực hiện HĐKP:

- Nếu không chấp nhận, phòng chứng nhận thông báo tới khách hàng gửi bổ sung hồ sơ hoặc các bằng chứng cần thiết.
- Nếu chấp nhận, phòng chứng nhận lập và thông báo xác nhận hành động khắc phục cho khách hàng và thực hiện việc thẩm xét trước khi trình Giám đốc hoặc Người được ủy quyền ký chứng nhận.

Nhân viên Phòng chứng nhận có trách nhiệm chuyển toàn bộ hồ sơ đánh giá bao gồm cả hành động khắc phục của khách hàng (nếu có) cho cán bộ thẩm xét hồ sơ được phân công. Đồng thời, Phòng chứng nhận dự thảo giấy chứng nhận và quyết định chứng nhận. Căn cứ kết quả thẩm tra của cán bộ thẩm xét hồ sơ được

phân công cùng với thông tin dự thảo chứng nhận, trong thời hạn 05 ngày làm việc, phòng chứng nhận khép hồ sơ, trình Giám đốc hoặc Người được ủy quyền ra quyết định chứng nhận chính thức gửi khách hàng.

- ❖ Hồ sơ của cuộc đánh giá lưu tại phòng chứng nhận. Hồ sơ của cuộc đánh giá bao gồm:
  - Sổ tay chất lượng hoặc tài liệu tương đương của khách hàng;
  - Kế hoạch đánh giá;
  - Danh sách những người tham dự các cuộc họp có liên quan;
  - Các ghi chép đánh giá;
  - Báo cáo đánh giá;
  - Các phiếu yêu cầu hành động khắc phục và các bằng chứng của hành động khắc phục;
- ❖ Thành viên được giao nhiệm vụ sẽ xem xét hồ sơ đánh giá theo các tiêu chí:
  - Cuộc đánh giá diễn ra đúng theo kế hoạch;
  - Có đầy đủ các thành phần cần thiết;
  - Đúng phạm vi đã hoạch định giữa hai bên;
  - Phiếu yêu cầu 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.
- ❖ Việc đánh giá hồ sơ chứng nhận dựa trên tiêu chí:
  - Hồ sơ đánh giá chứng nhận lần đầu:
    - Cấp giấy chứng nhận khi: 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 sự không phù hợp đã phát hiện đều có các hành động khắc phục hiệu lực.
  - Hồ sơ đánh giá giám sát:
    - Được duy trì chứng nhận khi: Tổ chức thực hiện và duy trì hiệu lực hệ thống quản lý; các điểm không phù hợp được phát hiện có hành động khắc phục thoả đáng.
    - Đình chỉ hiệu lực chứng nhận khi: 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.

### 4.3. Đánh giá giám sát

Đánh giá giám sát nhằm tìm kiếm bằng chứng sự phù hợp của hệ thống quản lý của khách với tiêu chuẩn tương ứng. Chu kỳ đánh giá giám sát phụ thuộc vào mỗi tiêu chuẩn. Thời lượng đánh giá giám sát được quy định theo ECS-HD-05.

Hàng tháng, phòng chứng nhận lên danh sách các khách hàng cần tiến hành đánh giá giám sát trong tháng kế tiếp và thông báo cho khách hàng biết;

Căn cứ vào chương trình đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá tham khảo kế hoạch đánh giá lần trước để lên kế hoạch đánh giá giám sát. Chuyên gia đánh giá phải xác định các phạm vi đã chứng nhận của khách hàng để xây dựng thời lượng đánh giá thích hợp với các phạm vi này. Đánh giá giám sát không có giai đoạn đánh giá sơ bộ, chuyên gia đánh giá tiến hành đánh giá tại cơ sở, các bước tiến hành tương tự 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 những thay đổi liên quan đến khách hàng và hệ thống quản lý của khách hàng; quá trình vận hành hệ thống, việc xử lý khiếu nại, tính hiệu lực của hệ thống đối với việc đạt được các mục tiêu của khách hàng, việc sử dụng các dấu hiệu chứng nhận của ECS...

Chuyên gia đánh giá yêu cầu tổ chức đưa ra bằng chứng khách quan khi xem xét HĐKP đối với NC trong lần đánh giá trước để xác định:

**a) Đóng NC đã phát hiện lần trước:** khi các hành động khắc phục cho các điểm không phù hợp đã được thực hiện, có hiệu lực.

**b) Duy trì NC đã phát hiện:** Khi việc đánh giá hiệu lực của hành động khắc phục này cần phải có thêm thời gian.

**c) Mở NC mới đối với NC đã phát hiện:** khi hành động khắc phục không được thực hiện hoặc được thực hiện nhưng không hiệu lực. Chuyên gia đánh giá hành động như sau:

- Nếu như NC trước là NC nặng và bị lặp lại, chuyên gia đánh giá sẽ mở một NC nặng cho hành động khắc phục phòng ngừa của tổ chức và

- Nếu NC nặng lặp lại nhưng không phụ thuộc vào hành động khắc phục đã thực hiện và lúc này nó chỉ là NC nhẹ, chuyên gia đánh giá mở một NC nặng đối với hành động khắc phục phòng ngừa của tổ chức.

- Nếu NC nhẹ lặp lại thì chuyên gia đánh giá mở một NC nặng cho hành động khắc phục phòng ngừa của tổ chức.

Trước khi cuộc họp kết thúc, Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm họp đoàn đánh giá, đề nghị các thành viên trong đoàn đánh giá tập hợp các ghi chép đánh giá, thảo luận và lập báo cáo đánh giá tổng hợp BM-QT-08-09 và Báo cáo không phù hợp BM-QT-08-16. Báo cáo đánh giá tổng hợp và Báo cáo không phù hợp được chuyển cho khách hàng ngay sau khi cuộc họp kết thúc;

Sau khi nhận được bằng chứng về hệ thống quản lý chất lượng của khách hàng đang có hiệu lực, phòng chứng nhận lập thông báo xác nhận hành động khắc phục theo BM-QT-08-11 tới khách hàng chậm nhất 05 ngày kể từ có đủ bằng chứng.

Nhân viên phòng chứng nhận có trách nhiệm chuyển toàn bộ hồ sơ đánh giá bao gồm cả hành động khắc phục của khách hàng (nếu có) cho cán bộ thẩm xét hồ sơ được phân công. Căn cứ kết quả thẩm tra của cán bộ thẩm xét hồ sơ được phân công cùng với thông tin dự thảo chứng nhận, phòng chứng nhận khép hồ sơ, trình Giám đốc hoặc Người được ủy quyền ra quyết định duy trì hoặc đình chỉ, hủy bỏ chứng nhận.

#### **4.4. Đánh giá bổ sung**

Khi ECS cần xem xét đánh giá hiệu lực các hành động khắc phục hoặc cần có các hành động tiếp theo khi bị đình chỉ hiệu lực giấy chứng nhận thì ECS phải tiến hành 01 cuộc đánh giá bổ sung khách hàng.

Trình tự, thủ tục đánh giá bổ sung tương tự đánh giá giám sát.

#### **4.5. Đánh giá mở rộng/nâng cấp**

Khi khách hàng có nhu cầu đánh giá mở rộng, thu hẹp phạm vi hoặc nâng cấp tiêu chuẩn áp dụng thì phải ký kết một hợp đồng phụ và gửi Đăng ký chứng nhận BM-QT-08-01 cho ECS. Các bước tiến hành trong đánh giá mở rộng/nâng cấp được thực hiện như đánh giá giám sát.

#### **4.6. Đánh giá đột xuất**

Khi có yêu cầu của cơ quan quản lý, hoặc ECS cần xem xét các khiếu nại, đánh giá các thay đổi hoặc cần có các hành động tiếp theo khi bị đình chỉ giấy chứng nhận thì ECS phải tiến hành 01 cuộc đánh giá đột xuất khách hàng.

Trình tự, thủ tục đánh giá đột xuất tương tự đánh giá giám sát.

#### **4.7. Đánh giá chuyển đổi**

Đánh giá chuyển đổi là việc ECS đánh giá, cấp giấy chứng nhận cho khách hàng mà khách hàng đó đã có giấy chứng nhận của tổ chức chứng nhận được công nhận theo đúng thoả ước MRA và tổ chức chứng nhận đó đã đăng ký hoạt động hợp pháp tại Việt Nam. Điều kiện để được đánh giá chuyển đổi là giấy chứng nhận phải còn hiệu lực ít nhất 06 tháng. Hiệu lực của giấy chứng nhận do ECS cấp bằng thời gian hiệu lực còn lại mà tổ chức chứng nhận trước đó cấp cho khách hàng.

Phòng dịch vụ khách hàng tiến hành đàm phán ký hợp đồng chuyển đổi theo hình thức: Số lần đánh giá giám sát bằng số lần đánh giá giám sát mà tổ chức chứng nhận trước đó cấp giấy chứng nhận đã thỏa thuận trừ đi số lần đánh giá giám sát đã được thực hiện.

Khách hàng làm văn bản đề nghị sử dụng dịch vụ đánh giá của ECS và tài liệu bổ sung theo mẫu Đăng ký chứng nhận tương ứng;

Trình tự, thủ tục đánh giá chuyển đổi tương tự đánh giá giám sát.

#### **4.8. Đánh giá chứng nhận lại**

Sau thời hạn hiệu lực của giấy chứng nhận, hệ thống quản lý của khách hàng phải được đánh giá lại. Cuộc đánh giá chứng nhận lại được hoạch định và tiến hành để xem xét đánh giá sự đáp ứng liên tục tất cả các yêu cầu liên quan đến tiêu chuẩn và phải được tiến hành trước khi giấy chứng nhận hết hiệu lực ít nhất 01 tháng.

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, bao gồm việc xem xét các báo cáo của cuộc đánh giá giám sát trước: 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; 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 quá trình đánh giá chứng nhận lại HTQL của khách hàng, khi có sự không phù hợp hoặc thiếu bằng chứng của sự phù hợp được nhận diện, ECS tiến hành xác định thời hạn cho sự khắc phục và hành động khắc phục được thực hiện trước khi giấy chứng nhận của lần trước hết hạn.

#### 4.9. Đánh giá tích hợp

Là quá trình đánh giá hệ thống quản lý của khách hàng đáp ứng nhiều tiêu chuẩn khách nhau. Quá trình đánh giá tích hợp được thực hiện như quá trình đánh giá chứng nhận. Thời lượng đánh giá tích hợp được ECS xem xét căn cứ trên các hệ thống tích hợp nhưng không nhiều hơn tổng thời lượng đánh giá riêng rẽ của từng hệ thống.

#### 5. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Hợp đồng	<u>BM-QT-06-02</u>	Văn phòng	3 năm
2.	Đăng ký chứng nhận hệ thống	<u>BM-QT-08-01</u>	Phòng chứng nhận	Sau hết hiệu lực chứng nhận 03 năm
3.	Chương trình đánh giá	<u>BM-QT-08-02</u>	Nhòng chứng nhận	Sau hết hiệu lực chứng nhận 03 năm
4.	Quyết định thành lập đoàn đánh giá	<u>BM-QT-08-03</u>		
5.	Kế hoạch đánh giá	<u>BM-QT-08-04</u>		
6.	Danh sách tham dự	<u>BM-QT-08-05</u>		
7.	Phiếu ghi chép đánh giá	<u>BM-QT-08-06</u>		
8.	Nhận xét của chuyên gia kỹ thuật	<u>BM-QT-08-07</u>		
9.	Báo cáo đánh giá sơ bộ ISO 9001:2015	<u>BM-QT-08-08</u>		
10.	Báo cáo đánh giá tổng hợp ISO 9001:2015	<u>BM-QT-08-09</u>		
11.	thông báo kết quả đánh giá giám sát	<u>BM-QT-08-10</u>		
12.	Checklist ISO 9001:2015	<u>BM-QT-08-11</u>		
13.	Quyết định cấp chứng nhận	<u>BM-QT-08-12</u>		
14.	Quyết định đình chỉ hiệu lực Chứng nhận	<u>BM-QT-08-13</u>		
15.	Quyết định thu hồi hiệu lực chứng nhận	<u>BM-QT-08-14</u>		
16.	Auditlog	<u>BM-QT-08-15</u>		
17.	Báo cáo không phù hợp	<u>BM-QT-08-16</u>		

## **6. 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.

## **7. PHỤ LỤC**