

	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG NHẬN VÀ GIÁM ĐỊNH NÔNG NGHIỆP VIỆT</b>	Ký hiệu: QTCN
	<b>QUY TRÌNH CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM</b>	Lần ban hành: 03  Ngày ban hành: 10/03/2025

## 1. Mục đích và phạm vi

Quy trình áp dụng với dịch vụ chứng nhận sản phẩm của Công ty Cổ phần Chứng nhận và Giám định Nông nghiệp Việt và các tổ chức, cá nhân đăng ký chứng nhận sản phẩm phù hợp quy chuẩn tại Công ty Cổ phần Chứng nhận và Giám định Nông nghiệp Việt.

## 2. Định nghĩa, từ viết tắt:

Khách hàng: Tổ chức/cá nhân đề nghị VACERT chứng nhận sản phẩm phù hợp Quy chuẩn tương ứng.

VACERT: Công ty Cổ phần Chứng nhận và Giám định Nông nghiệp Việt.

Quy chuẩn kỹ thuật là quy định về mức giới hạn của đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý mà sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ, quá trình, môi trường và các đối tượng khác trong hoạt động kinh tế – xã hội phải tuân thủ để bảo đảm an toàn, vệ sinh, sức khoẻ con người; bảo vệ động vật, thực vật, môi trường; bảo vệ lợi ích và an ninh quốc gia, quyền lợi của người tiêu dùng và các yêu cầu thiết yếu khác.

Đánh giá sự phù hợp là việc xác định đối tượng của hoạt động trong lĩnh vực tiêu chuẩn và đối tượng của hoạt động trong lĩnh vực quy chuẩn kỹ thuật phù hợp với đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý quy định trong tiêu chuẩn tương ứng và quy chuẩn kỹ thuật tương ứng.

Chứng nhận hợp quy là việc xác nhận đối tượng của hoạt động trong lĩnh vực quy chuẩn kỹ thuật phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật tương ứng.

## 3. Điều khoản chung

Quy trình chứng nhận của Công ty Cổ phần Chứng nhận và Giám định Nông nghiệp Việt tuân thủ theo các yêu cầu, chuẩn mực quốc gia và thông lệ quốc tế. Quy trình này được áp dụng nhằm đảm bảo tính thống nhất và chất lượng của hoạt động chứng nhận, không ngăn cản hay gây khó dễ cho các tổ chức/cá nhân có nhu cầu đăng ký chứng nhận với Công ty Cổ phần Chứng nhận và Giám định Nông nghiệp Việt.

Tất cả các tổ chức/cá nhân có tư cách pháp nhân, không phân biệt thành phần kinh tế, quy mô, điều kiện tài chính, nhân sự... đều có thể đăng ký và được đánh giá chứng nhận. Tuy nhiên, để đảm bảo tính khách quan và không mâu thuẫn về quyền lợi, Công ty Cổ phần Chứng nhận và Giám định Nông nghiệp Việt sẽ không chứng nhận sản phẩm cho các tổ chức/cá nhân có hoạt động tương tự như hoạt động của Công ty hay các tổ chức/cá nhân có thể gây ảnh hưởng đến tính khách quan trong quyết định chứng nhận của Công ty Cổ phần Chứng nhận và Giám định Nông nghiệp Việt.

Công ty Cổ phần Chứng nhận và Giám định Nông nghiệp Việt cam kết không cung cấp các dịch vụ tư vấn đề cập và duy trì chứng nhận; dịch vụ tư vấn thiết kế, xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý hay dịch vụ đào tạo mang tính tư vấn cho khách hàng.

Các chuyên gia bên ngoài không được phép mời chào tư vấn dưới danh nghĩa của Công ty Cổ phần Chứng nhận và Giám định Nông nghiệp Việt, không được phép tiến hành đánh giá các Cơ sở mà bản thân đã làm tư vấn hay thực hiện đánh giá nội bộ hoặc có quan hệ nào đó có thể ảnh hưởng đến tính vô tư và khách quan khi tiến hành đánh giá. Ngoài ra chuyên gia đánh giá bên ngoài phải được phổ biến về quy định về quy tắc đạo đức nghề nghiệp.

Sản phẩm sau khi chứng nhận được mang dấu hiệu chứng nhận trực tiếp trên sản phẩm hoặc trên bao bì của sản phẩm. Dấu chứng nhận và việc sử dụng dấu hiệu chứng nhận được quy định và hướng dẫn cụ thể sử dụng dấu chứng nhận của Công ty Cổ phần Chứng nhận và Giám định Nông nghiệp Việt.

Khi có sự thay đổi hoặc bổ sung của các quy chuẩn đã chứng nhận, VACERT thông báo cho khách hàng về những chuẩn mực chứng nhận mới.

#### **4. Quy trình chứng nhận sản phẩm tại cơ sở sản xuất trong nước**

##### **Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ đăng ký**

Khách hàng liên hệ với Công ty Cổ phần Chứng nhận và Giám định Nông nghiệp Việt để được cung cấp các thông tin như yêu cầu, điều kiện, chi phí, nội dung, thủ tục chứng nhận, khả năng các bên và các yêu cầu thiết khác.

Sau khi nắm rõ thủ tục, quy trình đánh giá, Khách hàng nộp Phiếu đăng ký tới Phòng Chứng nhận Công ty.

##### **Bước 2: Xem xét đăng ký chứng nhận**

Phòng Chứng nhận thực hiện xem xét và hướng dẫn khách hàng hoàn thiện Hồ sơ đăng ký chứng nhận.

Trường hợp hồ sơ đăng ký phù hợp yêu cầu thì tiến hành hoàn thiện thủ tục chứng nhận, ký hợp đồng còn nếu hồ sơ chưa phù hợp thì thông báo lại với khách hàng và yêu cầu khắc phục.

##### **Bước 3: Thỏa thuận, ký kết hợp đồng**

Phòng Chứng nhận liên hệ với khách hàng hoàn thiện các thủ tục chứng nhận sản phẩm, ký kết hợp đồng chứng nhận.

##### **Bước 4: Chuẩn bị đánh giá**

VACERT sẽ tiến hành xem xét các tài liệu liên quan để lựa chọn phương thức đánh giá (theo thông tư số 28/2012/TT-BKHHCN ngày 12 tháng 12 năm 2012) phù hợp với đối tượng đăng ký chứng nhận.

Phòng Chuyên gia tiếp nhận hồ sơ đánh giá từ phòng Chứng nhận, tiến hành thành lập đoàn đánh giá. Đoàn đánh giá chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu cần thiết, lập kế hoạch đánh giá, thiết lập kênh thông tin với khách hàng.

##### **Bước 5: Tiến hành đánh giá hiện trường**

Tùy từng loại sản phẩm lựa chọn 1 trong 2 phương thức đánh giá sau (các bước đánh giá của từng phương thức thực hiện theo quy định riêng 01):

##### **4.1. Đánh giá theo phương thức 1 (thử nghiệm mẫu điển hình).**

4.2. **Đánh giá theo phương thức 5** (thử nghiệm mẫu điển hình và đánh giá quá trình sản xuất; giám sát thông qua thử nghiệm mẫu lấy tại nơi sản xuất hoặc trên thị trường kết hợp với đánh giá quá trình sản xuất).

VACERT tiến hành lựa chọn lấy mẫu sản phẩm điển hình để thử nghiệm và theo dõi việc thử nghiệm tại chỗ nếu có. Việc lấy mẫu, theo dõi thử nghiệm, đánh giá kết quả thử nghiệm được tiến hành theo các tiêu chuẩn và Quy định riêng tương ứng.

Kết thúc quá trình đánh giá, Đoàn chuyên gia đánh giá lập báo cáo đánh giá để gửi cho khách hàng và gửi về VACERT để thẩm xét và quyết định chứng nhận.

Trường hợp có những điểm không phù hợp, Cơ sở được đánh giá phải nêu rõ các biện pháp khắc phục cụ thể trong thời gian xác định. Sau khi thực hiện các biện pháp khắc phục trong thời hạn đã định, Cơ sở thông báo bằng văn bản đến VACERT để xem xét.

VACERT chỉ chấp nhận chứng nhận sản phẩm phù hợp quy chuẩn khi:

- Kết quả đánh giá cảm quan, ngoại quan sản phẩm tại chỗ đạt yêu cầu;
- Kết quả thử nghiệm mẫu sản phẩm đạt yêu cầu.

#### **Bước 5: Hoạt động sau đánh giá hiện trường**

VACERT Tiến hành gửi mẫu thử nghiệm tại các phòng thử nghiệm được lựa chọn trong danh sách thầu phụ theo quy định tại TT-08 Nhà thầu phụ thử nghiệm. Đánh giá kết quả thử nghiệm mẫu sản phẩm.

Xem xét hành động khắc phục (nếu có).

Nếu kết quả Thử nghiệm mẫu sản phẩm nằm trong mức giới hạn được quy định bởi các QCVN tương ứng, khách hàng sẽ được VACERT cấp chứng nhận phù hợp quy chuẩn kỹ thuật và cấp dấu hợp quy của VACERT. Trường hợp kết quả thử nghiệm cao hơn mức giới hạn thì yêu cầu khách hàng tiến hành thực hiện hành động khắc phục và tiến hành lấy mẫu thử nghiệm lại.

#### **Bước 6: Cấp giấy chứng nhận**

Phòng Chứng nhận soạn thảo quyết định cấp giấy chứng nhận, giấy chứng nhận sản phẩm trình lãnh đạo ký.

#### **Bước 7: Duy trì chứng nhận**

VACERT sẽ tiến hành đánh giá giám sát định kỳ hằng năm. Đánh giá giám sát cũng tiến hành lấy mẫu sản phẩm như đánh giá cấp chứng nhận lần đầu.

Theo thông lệ quốc tế và của Bộ Khoa học và Công nghệ, Chứng chỉ chứng nhận có giá trị 03 năm, sau 03 năm VACERT sẽ tiến hành đánh giá chứng nhận lại, để cấp Giấy chứng nhận mới cho chu kỳ mới của sản phẩm.

Trước thời hạn đánh giá giám sát 02 tháng, VACERT sẽ gửi thông báo đánh giá đến để khách hàng để bố trí thời gian phù hợp.

***Ghi chú: Diễn giải chi tiết đối với các đối tượng sản phẩm được thể hiện rõ tại các Quy định riêng***

## **5. Quy trình chứng nhận sản phẩm nhập khẩu**

### **5.1. Phương thức 7: Thử nghiệm, đánh giá lô sản phẩm, hàng hóa**

#### **Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ đăng ký**

Khách hàng liên hệ với Công ty Cổ phần Chứng nhận và Giám định Nông nghiệp Việt để được cung cấp các thông tin như yêu cầu, điều kiện, chi phí, nội dung, thủ tục chứng nhận, khả năng các bên và các yêu cầu thiết khác.

Sau khi nắm rõ thủ tục, quy trình đánh giá, Khách hàng nộp Phiếu đăng ký tới Phòng Chứng nhận Công ty.

#### **Bước 2: Xem xét đăng ký chứng nhận**

Phòng Chứng nhận thực hiện xem xét và hướng dẫn khách hàng hoàn thiện Hồ sơ đăng ký chứng nhận. Sau đó liên hệ với khách hàng hoàn thiện các thủ tục chứng nhận sản phẩm, ký kết hợp đồng chứng nhận.

#### **Bước 3: Thực hiện đánh giá cảm quan/ngoại quan, lấy mẫu**

Kiểm tra các chỉ tiêu cảm quan và ngoại quan của sản phẩm tại hiện trường.

VACERT tiến hành lựa chọn lấy mẫu sản phẩm điển hình để thử nghiệm. Việc lấy mẫu, theo dõi thử nghiệm, đánh giá kết quả thử nghiệm được tiến hành theo các tiêu chuẩn và Quy định riêng tương ứng.

#### **Bước 4: Hoạt động sau đánh giá hiện trường**

VACERT tiến hành gửi mẫu thử nghiệm tại các phòng thử nghiệm được lựa chọn trong danh sách thầu phụ theo quy định tại TT-08 Nhà thầu phụ thử nghiệm. Đánh giá kết quả thử nghiệm mẫu sản phẩm.

Thẩm xét toàn bộ hồ sơ đánh giá, nếu kết quả thử nghiệm mẫu sản phẩm nằm trong mức giới hạn được quy định bởi các QCVN tương ứng thì khách hàng sẽ được cấp quyết định, giấy chứng nhận cho sản phẩm và dấu hợp quy của VACERT.

\* VACERT chỉ cấp giấy chứng nhận sản phẩm phù hợp quy chuẩn khi:

- Kết quả đánh giá cảm quan, ngoại quan sản phẩm tại chỗ đạt yêu cầu;
- Kết quả thử nghiệm mẫu sản phẩm đạt yêu cầu.

Trường hợp kết quả thử nghiệm cao hơn mức giới hạn, VACERT cho phép tiến hành lấy mẫu lại 01 lần duy nhất. Nếu kết quả thử nghiệm lại không đạt Phòng Chuyên gia phân công người lập Báo cáo đánh giá kết quả thử nghiệm chuyển Phòng Chứng nhận để lập Báo cáo thẩm xét, thông báo kết quả đánh giá không đạt đến khách hàng đồng thời trình Lãnh đạo Công ty để báo cáo cơ quan kiểm tra nhà nước đối với sản phẩm tương ứng.\* VACERT từ chối cấp giấy chứng nhận sản phẩm phù hợp quy chuẩn khi:

- Kết quả đánh giá cảm quan, ngoại quan sản phẩm tại chỗ không đạt yêu cầu;
- Hoặc kết quả thử nghiệm mẫu sản phẩm không đạt yêu cầu.

#### **Bước 6: Cấp giấy chứng nhận**

Phòng Chứng nhận soạn thảo quyết định cấp giấy chứng nhận, giấy chứng nhận sản phẩm trình lãnh đạo ký.

Giấy chứng nhận chỉ có giá trị đối với lô sản phẩm được đánh giá.

***Ghi chú: Diễn giải chi tiết đối với các đối tượng sản phẩm được thể hiện rõ tại các Quy định riêng***

## **6. Trách nhiệm của khách hàng:**

6.1. Tạo điều kiện để Chuyên gia đánh giá của VACERT tiếp cận tất cả các điểm được đánh giá trong điều kiện làm việc bình thường và cung cấp những thông tin cần thiết cho VACERT để hoàn thiện quá trình đánh giá;

6.2. Cử người đại diện chịu trách nhiệm liên lạc với VACERT. Bố trí người dẫn đường thông thạo địa hình và am hiểu những quy định về an toàn lao động của khách hàng cho đoàn đánh giá;

6.3. Sử dụng Logo chứng nhận của VACERT theo đúng quy định của VACERT và cam kết không gây bất kỳ sự sai lệch nào về chứng chỉ. Khi thay đổi phạm vi hệ thống, mọi vật liệu quảng cáo đều thay đổi theo;

6.4. Không sử dụng chứng nhận phù hợp quy chuẩn cho các hoạt động ngoài phạm vi chứng nhận và không sử dụng chứng nhận phù hợp quy chuẩn trong các hoạt động mang tiếng xấu cho VACERT;

6.5. Thực hiện đầy đủ các quy định của VACERT, đặc biệt về việc duy trì hệ thống, chấp nhận quyết định đình chỉ hoặc thu hồi chứng nhận phù hợp quy chuẩn của VACERT;

6.6. Thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong hợp đồng đã ký với VACERT;

6.7. Lưu giữ hồ sơ các khiếu nại do người sử dụng sản phẩm của khách hàng liên quan đến việc tuân thủ các yêu cầu của quy chuẩn đối với sản phẩm phù hợp mà VACERT đã chứng nhận, đảm bảo rằng các hồ sơ này luôn sẵn có để VACERT sử dụng khi có yêu cầu; đồng thời lưu lại các bằng chứng về các hành động thích hợp liên quan đến hoạt động giải quyết khiếu nại đó.

6.8. Luôn thực hiện các yêu cầu chứng nhận, bao gồm cả các thay đổi thích hợp khi VACERT yêu cầu.

6.9. Thực hiện hành động thích hợp liên quan đến những khiếu nại đó và mọi khiếm khuyết phát hiện thấy ở sản phẩm hoặc dịch vụ làm ảnh hưởng tới việc tuân thủ các yêu cầu chứng nhận. Khách hàng phải lập văn bản đối với các hành động đã thực hiện.

## **7. VACERT cam kết**

7.1. Thực hiện việc đánh giá, chứng nhận theo đúng yêu cầu của ISO/IEC 17065:2012.

7.2. Xây dựng và thông báo trên website <http://www.vacert.vn> (01 tháng cập nhật 1 lần) danh mục các sản phẩm của tổ chức được VACERT chứng nhận.

7.3. Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng ngoài những thông tin đã công bố ở phần 7.2.

7.4. Thông báo cho khách hàng những ý kiến phản hồi mà VACERT nhận được liên quan đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ của khách hàng.

7.5. Tuân thủ các nội quy, quy định của khách hàng tại điểm đánh giá.

7.6. Thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong hợp đồng đã ký với khách hàng.

### 7.7. Đảm bảo sự độc lập khách quan, không thiên vị và công khai

Thông qua chính sách sử dụng chuyên gia đánh giá của mình, thành viên trong đoàn đánh giá phải:

- Không có mối quan hệ về tài chính với khách hàng.
- Không có mối quan hệ gia đình với các lãnh đạo chủ chốt của khách hàng.
- Không tư vấn Sản phẩm cho khách hàng.

Thông qua hoạt động của hội đồng cố vấn. Các thành viên trong hội đồng cố vấn phải đảm bảo:

- Đại diện được lợi ích cho tất cả các bên;
- Không chịu các áp lực về tài chính; công việc; tình cảm trong các quyết định của mình.
- Am hiểu luật pháp
- Thông qua hoạt động của các phòng thử nghiệm cam kết độc lập, bảo mật, khách quan.
- Cung cấp cho khách hàng các thông tin về chuẩn mực chứng nhận, quy định về đánh giá và chứng nhận sản phẩm phù hợp quy chuẩn, thủ tục cấp, duy trì, đình chỉ hoặc thu hồi chứng nhận phù hợp quy chuẩn phù hợp quy chuẩn và các quy định về sử dụng logo chứng nhận, phí đánh giá chứng nhận.

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

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

Xây dựng cơ chế giám sát trong quá trình đánh giá nhằm đảm bảo tính công bằng, VACERT kiên quyết không sử dụng chuyên gia đánh giá không khai báo rõ ràng quan hệ của mình với khách hàng.

VACERT không tham gia thiết kế, phát triển, cài đặt, duy trì, vận hành, cung cấp các sản phẩm/dịch vụ/quá trình được VACERT chứng nhận.

VACERT sẽ thông báo kịp thời về bất cứ sự thay đổi nào trong các yêu cầu chứng nhận cho khách hàng, xem xét quan điểm của các bên liên quan, công bố công khai các thay đổi về yêu cầu và kiểm tra xác nhận việc thực hiện những điều chỉnh cần thiết của các tổ chức được chứng nhận trong khoảng thời gian mà tổ chức chứng nhận cho là phù hợp.

VACERT cung cấp dịch vụ chứng nhận cho khách hàng không dựa trên quy mô của khách hàng (to hay nhỏ, ít hay nhiều nhân viên, ít hay nhiều loại sản phẩm...); Dịch vụ chứng nhận của VACERT cũng không hề quan tâm tới việc khách hàng có phải là thành viên của các hiệp hội, nhóm; việc chứng nhận cho khách hàng cũng không phụ thuộc vào số lượng chứng chỉ mà VACERT đã cấp. VACERT cũng không đưa ra các đòi hỏi quá đáng về tài chính và các điều kiện khác so với các điều kiện trong các quy định, thủ tục của VACERT và các yêu cầu của các quy chuẩn áp dụng cho việc chứng nhận.

7.8. VACERT cam kết chỉ đánh giá, thẩm xét, quyết định và giám sát ở những vấn đề liên quan cụ thể đến phạm vi khách hàng đăng ký chứng nhận.

## **8. Hiệu lực của chứng nhận**

8.1. Hiệu lực đối với chứng nhận phù hợp Quy chuẩn đối với sản phẩm sản xuất trong nước là 03 năm kể từ ngày cấp.

Trong thời gian chứng nhận phù hợp Quy chuẩn có hiệu lực, VACERT tiến hành đánh giá giám sát sản phẩm đã được chứng nhận bằng cách: lấy mẫu thử nghiệm trên dây chuyền sản xuất hoặc tại kho chứa để khẳng định về sự phù hợp của sản phẩm so với yêu cầu của quy chuẩn tương ứng.

Tùy thuộc vào bản chất của sản phẩm và hệ thống quản lý chất lượng mà khách hàng đã thiết lập, VACERT thỏa thuận chu kỳ đánh giá giám sát chất lượng sản phẩm. Chu kỳ đánh giá giám sát không ít hơn 12 tháng/lần.

8.2. Đối với chứng nhận lô sản phẩm nhập khẩu, Giấy chứng nhận phù hợp quy chuẩn chỉ có giá trị đối với lô hàng được đánh giá, lấy mẫu.

## **9. Sử dụng logo chứng nhận phù hợp quy chuẩn**

Khách hàng đã được VACERT chứng nhận có quyền sử dụng logo của VACERT kèm theo ký hiệu của quy chuẩn tương ứng, chi tiết tại **QB-01** – Quy định sử dụng dấu và giấy chứng nhận của VACERT.

## **10. Duy trì việc chứng nhận (áp dụng đối với sản phẩm sản xuất trong nước được đánh giá theo phương thức 1 và phương thức 5)**

10.1. Khách hàng được chứng nhận phải duy trì việc đảm bảo chất lượng sản phẩm và duy trì việc chứng nhận trong suốt thời gian hiệu lực của chứng chỉ; Trong trường hợp VACERT phát hiện khách hàng không thỏa mãn các yêu cầu chứng nhận một cách đáng kể, thông qua đánh giá giám sát hay hoạt động khác, VACERT sẽ xác định mức độ ảnh hưởng của sự không thỏa mãn đó và tiến hành các hành động phù hợp như đánh giá đột xuất, đình chỉ, huỷ bỏ chứng nhận. Trong trường hợp đó, các bước trong quá trình đánh giá, xem xét hồ sơ và ra quyết định chứng nhận được tiến hành như quy định của VACERT và có xem xét tới hồ sơ đánh giá đã lưu của khách hàng đó.

10.2. Trong thời gian hiệu lực của chứng chỉ, VACERT tiến hành đánh giá giám sát nhằm xác nhận việc duy trì chất lượng sản phẩm của khách hàng. Việc đánh giá giám sát được tiến hành cùng với việc lấy mẫu đại diện để đánh giá xác suất chất lượng sản phẩm, trong chu kỳ chứng nhận sản phẩm (03 năm) VACERT đảm bảo tất cả các sản phẩm đều được lấy mẫu thử nghiệm.

– Đối với chứng nhận hợp quy thì số lượng mẫu và chỉ tiêu thử nghiệm/từng mẫu của mỗi lần giám sát sẽ theo các quy định của Quy chuẩn và Thông tư/Quyết định của Bộ ngành.

Chi phí thử nghiệm do khách hàng chi trả cho tổ chức thử nghiệm mà VACERT chỉ định. Tần suất giám sát phụ thuộc vào mức độ ảnh hưởng của sản phẩm tới người tiêu dùng, cộng đồng khi chất lượng không đảm bảo; quy mô sản xuất của khách hàng. Tần suất giám sát được thống nhất trong quá trình thương thảo hợp đồng chứng nhận sản phẩm nhưng không ít hơn 12 tháng/lần. Các yêu cầu giám sát được các bên liên quan trong quá trình chứng nhận thỏa thuận. VACERT lập văn bản về các hoạt động giám sát của mình và định

kỳ đánh giá các sản phẩm mang dấu chứng nhận để xác nhận rằng các sản phẩm đó tiếp tục phù hợp với các quy chuẩn.

10.3. Trong thời gian hiệu lực của chứng nhận phù hợp quy chuẩn mà khách hàng được chứng nhận có những thay đổi lớn về: quyền sở hữu; địa điểm; cơ cấu tổ chức; đại diện lãnh đạo; mở rộng/thu hẹp nhà xưởng, Sản phẩm hoặc phạm vi sản xuất; số lượng nhân viên (trên 30 %); các nguồn lực có tác động quan trọng đến chất lượng sản phẩm và cập nhật quy chuẩn thì phải thông báo kịp thời bằng văn bản cho VACERT để VACERT tiến hành đánh giá mở rộng/thu hẹp phạm vi chứng nhận. Trong trường hợp kiểm tra tiếp, tổ chức được chứng nhận không được phép lưu thông sản phẩm đã được chứng nhận nhưng đang được sản xuất với những thay đổi đó cho tới khi VACERT có thông báo tương ứng cho tổ chức được chứng nhận.

10.4. Khi có sự thay đổi về quy chuẩn chứng nhận (quy chuẩn được chứng nhận đã lỗi thời), VACERT phải tiến hành xem xét, đánh giá lại, cấp lại chứng chỉ, xác định lại thời gian giám sát.

10.5. Tùy mức độ thay đổi, VACERT sẽ thỏa thuận với khách hàng về việc đánh giá giám sát bổ sung. Mọi chi phí phát sinh liên quan đến việc đánh giá giám sát bổ sung sẽ do khách hàng chi trả.

10.6. Cấp lại chứng chỉ: Sau 3 năm hiệu lực của chứng nhận phù hợp quy chuẩn hiện thời, VACERT tiến hành đánh giá lại như lần đầu và cấp chứng nhận phù hợp quy chuẩn có hiệu lực 03 năm tiếp theo.

## **11. Đình chỉ/ thu hồi chứng nhận**

11.1. Đình chỉ sử dụng chứng nhận phù hợp quy chuẩn là việc VACERT ra quyết định đình chỉ có thời hạn việc sử dụng chứng nhận phù hợp quy chuẩn của Khách hàng được chứng nhận.

11.2. Hủy bỏ chứng nhận phù hợp quy chuẩn là việc VACERT ra quyết định hủy bỏ chứng nhận phù hợp quy chuẩn đã cấp cho khách hàng và chấm dứt hiệu lực của chứng nhận;

11.3. Tùy mức độ, VACERT xem xét đình chỉ sử dụng hoặc hủy bỏ chứng nhận phù hợp quy chuẩn đã cấp nếu khách hàng không tuân thủ một trong các điều sau đây:

- Sử dụng chứng nhận phù hợp quy chuẩn hoặc logo của VACERT trái với quy định;
- Không bố trí đánh giá giám sát định kỳ như đã thỏa thuận đối với sản phẩm sản xuất trong nước;
- Không duy trì chất lượng của sản phẩm, vi phạm các quy định chứng nhận của VACERT;
- Có khiếu nại nghiêm trọng từ cá nhân, tổ chức sử dụng sản phẩm của khách hàng;
- Không trả đầy đủ phí chứng nhận theo thỏa thuận.

11.4. Trong thời hạn hiệu lực của chứng chỉ, nếu khách hàng vi phạm quy định tại mục 11.3 thì chứng chỉ bị đình chỉ hiệu lực trong thời gian tối đa 90 ngày cho đến khi VACERT nhận được các hành động khắc phục phù hợp. Nếu trong thời gian 90 ngày, khách hàng không có các hành động khắc phục phù hợp thì chứng chỉ sẽ bị hủy bỏ hiệu lực và thu hồi vĩnh viễn.

Sau khi VACERT đưa ra quyết định đình chỉ chứng nhận, phòng Chứng nhận sẽ:

- Cập nhật trạng thái của khách hàng lên Cơ sở dữ liệu.
- Yêu cầu chủ sở hữu chứng chỉ:

  - Thông báo toàn bộ địa điểm bị đình chỉ (nếu liên quan).
  - Gửi thông báo bằng văn bản tới các khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm năng về việc đình chỉ.
  - Lưu giữ hồ sơ thông báo tới khách hàng.
  - Không được tuyên bố trạng thái “được chứng nhận” kể từ ngày bị đình chỉ.

Khi VACERT đã xác nhận được rằng chủ sở hữu chứng chỉ đã giải quyết các nguyên nhân dẫn đến việc đình chỉ, phòng Chứng nhận sẽ:

- Phục hồi chứng chỉ
- Viết báo cáo bằng văn bản với các nội dung sau đây:
  - Bằng chứng về việc mô tả các nguyên nhân của việc đình chỉ đã được giải quyết thỏa đáng như thế nào.
  - Báo cáo xác nhận việc phục hồi chứng chỉ
- Nếu một chứng chỉ được phục hồi, phòng Chứng nhận sẽ:
  - Lưu quyết định phục hồi chứng chỉ trên cơ sở dữ liệu
  - Theo sát chương trình giám sát tăng cường trong thời gian tối thiểu là 1 năm sau khi phục hồi chứng chỉ.

Nếu không thực hiện việc xác nhận tính hiệu quả của các hành động khắc phục giải quyết nguyên nhân đình chỉ trong khung thời gian quy định, VACERT sẽ thu hồi chứng chỉ.

Trong trường hợp phục hồi chứng chỉ đi kèm với thu hẹp chứng chỉ, VACERT cũng sẽ thực hiện những thay đổi tương tự cần thiết để đảm bảo hệ thống tài liệu, các thông tin công khai, vv được cập nhật, tránh tình trạng phạm vi chứng nhận bị hiểu sai lệch.

Khi đưa ra quyết định hủy bỏ chứng nhận, phòng Chứng nhận sẽ lưu quyết định hủy bỏ trên cơ sở dữ liệu.

11.5. Việc đình chỉ, hủy bỏ và phục hồi chứng nhận phù hợp quy chuẩn sẽ được VACERT thông báo lên website: <http://www.vacert.vn> và thông báo cho các tổ chức/cá nhân có liên quan bằng văn bản.

11.6. Khi bị đình chỉ, hủy bỏ hoặc hết hiệu lực của chứng nhận, khách hàng phải ngừng sử dụng tất cả các tài liệu quảng cáo có chứa tham chiếu tới chứng nhận và thực hiện các hành động phù hợp với chương trình chứng nhận và các hành động được yêu cầu khác.

## 12. Bồi thường trách nhiệm và khiếu nại

12.1. Nếu trong quá trình đánh giá chứng nhận, khách hàng được chứng nhận đưa ra bằng chứng về việc VACERT gây ra thiệt hại cho khách hàng và đề nghị bồi thường, VACERT sẽ xem xét bồi thường cho thiệt hại đó, giá trị bồi thường sẽ được VACERT thỏa thuận chi tiết với khách hàng tuy nhiên không quá 10 lần chi phí đánh giá. Trong trường

hợp hai bên không thỏa thuận được với nhau về giá trị bồi thường thì đưa ra trọng tài kinh tế giải quyết nhưng không vượt quá 10 lần chi phí đánh giá.

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

12.3. Không bên nào phải chịu trách nhiệm bồi hoàn cho nhau nếu có những yếu tố khách quan xảy ra nằm ngoài tầm kiểm soát của hai bên nhưng phải thông báo cho nhau về các sự kiện này bằng fax, hay thư tín trong vòng 5 ngày kể từ ngày diễn ra.

### **13. Các khoản chi phí**

13.1. Các khoản chi phí cho hoạt động đánh giá, chứng nhận sản phẩm được xác định trong Hợp đồng. Khách hàng không phải trả bất kì khoản chi phí nào khác cho VACERT;

13.2. Khi cần phải thẩm tra hành động khắc phục của khách hàng tại điểm được đánh giá, các chi phí đi lại, lưu trú cho chuyên gia đánh giá của VACERT do khách hàng chi trả;

13.3. VACERT phát hành hóa đơn tài chính cho toàn bộ chi phí đánh giá, chứng nhận của VACERT. Việc chậm thanh toán sau 30 ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn, bên Khách hàng phải chịu lãi suất 1,5% trên tháng cho phần giá trị cần phải thanh toán;

13.4. VACERT ra quyết định đình chỉ chứng nhận phù hợp quy chuẩn đối với Khách hàng không thanh toán chi phí đánh giá, chứng nhận sau 60 ngày kể từ ngày VACERT phát hành hóa đơn. Việc khôi phục chứng nhận phù hợp quy chuẩn sẽ được thực hiện sau khi Khách hàng thanh toán chi phí đánh giá chứng nhận./.