

**CHI CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG
TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG**

**THỦ TỤC
TRAO ĐỔI THÔNG TIN VỚI KHÁCH HÀNG**

Ký hiệu tài liệu: **TT-CN01**

Bản số:

Lần ban hành: 05

Ngày ban hành: 10/ 3/2017

Tài liệu này chỉ được sử dụng nội bộ. Mọi sự trích dẫn, chuyển giao đều phải được sự cho phép của lãnh đạo Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.



**THỦ TỤC
TRAO ĐỔI THÔNG TIN VỚI
KHÁCH HÀNG**

TT-CN01

Trang : 2/7
Lần ban hành : 5
Ngày ban hành : 10/3/2017

TÌNH TRẠNG PHÊ DUYỆT VÀ SỬA ĐỔI

Lần	Tháng/ năm	Mô tả sửa đổi (Phần, trang)	Trách nhiệm		
			Biên soạn	Thẩm xét	Phê duyệt
4	15/10/2014	Toàn bộ các trang Thay thế Thủ tục trao đổi thông tin khách hàng (TT-CN 05), ban hành lần 03, ngày 20/10/2013 bằng Thủ tục trao đổi thông tin khách hàng (TT-CN 01) ban hành lần 04, ngày 15/10/2014			
5	10/3/2017	Toàn bộ các trang Thay thế Thủ tục trao đổi thông tin khách hàng (TT-CN 01), ban hành lần 04, ngày 15/10/2014 bằng Thủ tục trao đổi thông tin khách hàng (TT-CN 01) ban hành lần 05, ngày 10/3/2017			



**THỦ TỤC
TRAO ĐỔI THÔNG TIN VỚI
KHÁCH HÀNG**

TT-CN01

Trang : 3/7
Lần ban hành : 5
Ngày ban hành : 10/3/2017

DANH MỤC NGƯỜI GIỮ HỒ SƠ

Bản số	Người giữ	Ký nhận
1	Giám đốc Trung tâm	
2	Phụ trách Phòng chứng nhận	

MỤC LỤC

Nội dung	Trang
Trang tên thủ tục	1
Tình trạng phê duyệt và sửa đổi	2
Danh mục người giữ hồ sơ và mục lục	3
Mục đích, phạm vi, tham khảo, định nghĩa	4
Trách nhiệm	5
Nội dung	5-7



**THỦ TỤC
TRAO ĐỔI THÔNG TIN VỚI
KHÁCH HÀNG**

TT-CN01

Trang : 4/7
Lần ban hành : 5
Ngày ban hành : 10/3/2017

1. MỤC ĐÍCH

Thủ tục đưa ra các yêu cầu thống nhất đối với việc thực hiện trao đổi thông tin với khách hàng, bao gồm cả trao đổi thông tin về thay đổi yêu cầu chứng nhận.

2. PHẠM VI

Các yêu cầu này được áp dụng đối với tất cả các tổ chức đã được chứng nhận chất lượng sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn, chứng nhận hệ thống quản lý.

3. THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng STCL
- ISO/IEC 17065: 2012, ISO/IEC 17021:2011, TCVN ISO/TS 22003:2011
- TT-CNSP01 Thủ tục đánh giá, thẩm xét hồ sơ chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn, chứng nhận,
- Quy định về nguyên tắc và điều kiện chứng nhận.

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CÁC CHỮ VIẾT TẮT

- Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng. (gọi tắt là Trung tâm) là tổ chức thực hiện chứng nhận hợp chuẩn, hợp quy, chứng nhận hệ thống quản lý.
- Tổ chức được đánh giá (Auditee) – Tổ chức đã có đăng ký chứng nhận với Trung tâm thực hiện chứng nhận chất lượng sản phẩm, chứng nhận hệ thống quản lý, chứng nhận hệ thống ATVSTP và đang trong quá trình đánh giá,
- Tổ chức đăng ký chứng nhận (Audit client) – Tổ chức có nhu cầu đăng ký chứng nhận với Trung tâm hoặc đã đăng ký chứng nhận nhưng chưa được đánh giá,
- Tổ chức được chứng nhận (Certified client) – Tổ chức đã được Trung tâm chứng nhận,
 - Khách hàng – Có thể là một trong ba đối tượng (**tổ chức được đánh giá, tổ chức đăng ký, tổ chức được chứng nhận**).
 - NV: nhân viên được giao thực hiện điều phối hoạt động chứng nhận
 - CGCĐ: chuyên gia được chỉ định xem xét các yêu cầu của khách hàng
 - TT TĐC: Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.
 - STCL- PTCN: Sổ tay chất lượng
 - KPH: Không phù hợp

5. TRÁCH NHIỆM

Giám đốc xem xét và đưa ra các quyết định về các thay đổi yêu cầu chứng nhận và thời gian chuyển đổi, quyết định về duy trì, đình chỉ và hủy bỏ chứng nhận.

CGCĐ xem xét thay đổi yêu cầu chứng nhận, xem xét các nhu cầu thay đổi yêu cầu chứng nhận và kiến nghị về các thay đổi cũng như thời gian chuyển đổi cần thiết.

Tài liệu này chỉ được sử dụng nội bộ. Mọi sự trích dẫn, chuyển giao đều phải được sự cho phép của lãnh đạo Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.



**THỦ TỤC
TRAO ĐỔI THÔNG TIN VỚI
KHÁCH HÀNG**

TT-CN01

Trang : 5/7
Lần ban hành : 5
Ngày ban hành : 10/3/2017

NV xem xét các hồ sơ của tổ chức được chứng nhận sau khi đã thực hiện các chuyển đổi và các hồ sơ đánh giá tổ chức được chứng nhận để kiểm tra việc chuyển đổi, kiến nghị đến Giám đốc về duy trì, đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận.

NV đảm bảo việc duy trì quá trình trao đổi thông tin với tổ chức được chứng nhận, cập nhật các thay đổi đối với tổ chức được chứng nhận trên cơ sở dữ liệu của tổ kỹ thuật hoặc hồ sơ xem xét do Phụ trách hoạt động chứng nhận cung cấp.

Chuyên gia đánh giá được phân công đảm bảo việc thực hiện hoạt động đánh giá theo các yêu cầu đề ra của Tổ chức chứng nhận.

6. NỘI DUNG

6.1. Trao đổi thông tin chung

Phòng chứng nhận chất lượng của Trung tâm đảm bảo quá trình trao đổi thông tin với các Khách hàng của mình được thực hiện một cách đầy đủ, thông suốt trong quá trình giao dịch và thực hiện hợp đồng. Các quá trình trao đổi thông tin với khách hàng bao gồm:

- Các tổ chức có nhu cầu chứng nhận được cung cấp đầy đủ thông tin về quá trình chứng nhận, các thủ tục chứng nhận, điều kiện và nguyên tắc chứng nhận, phạm vi dịch vụ, điều kiện địa lý, kỹ thuật về chứng nhận. Việc trao đổi thông tin được thực hiện cùng với Thủ tục xem xét và quản lý hợp đồng ([TT-CN02](#)).

- Các thông tin chung về các tổ chức được chứng nhận, bao gồm chi tiết về phạm vi chứng nhận, thời hạn của chứng chỉ, thông tin về chứng chỉ bị hủy bỏ, hết hiệu lực...Việc trao đổi thông tin được thực hiện cùng với các thủ tục đánh giá riêng: TT-CNSP 01, TT-CNVG 01, TT-CNHTAT 01.

- Các thông tin về quy định sử dụng và dấu hiệu chứng nhận và tuyên bố về việc chứng nhận, cùng với điều kiện và nguyên tắc chứng nhận, thông tin về Thủ tục giải quyết khiếu nại và kháng nghị của các tổ chức được chứng nhận.

- Các thông tin về hoạt động đánh giá chứng nhận, giám sát, tái chứng nhận và các cuộc đánh giá khác được thực hiện theo thủ tục đánh giá riêng: [TT-CNSP 01](#), [TT-CNVG 01](#), TT-CNHTAT 01 và Thủ tục xem xét và quản lý hợp đồng ([TT-CN02](#)).

- Các thông tin về thay đổi yêu cầu chứng nhận được Quy định trong nguyên tắc và điều kiện chứng nhận và được coi như là một phần của hợp đồng chứng nhận giữa Trung tâm và Tổ chức được chứng nhận.

6.2. Thay đổi yêu cầu chứng nhận

6.2.1. Xem xét thay đổi yêu cầu chứng nhận

Trong trường hợp có yêu cầu thay đổi chứng nhận bao gồm tiêu chuẩn, thủ tục, điều kiện và nguyên tắc chứng nhận. Giám đốc Trung tâm sẽ xem xét và quyết định chỉ định Chuyên gia xem xét các thay đổi yêu cầu chứng nhận.



THỦ TỤC
TRAO ĐỔI THÔNG TIN VỚI
KHÁCH HÀNG

TT-CN01

Trang : 6/7
Lần ban hành : 5
Ngày ban hành : 10/3/2017

CGCD xem xét các thay đổi yêu cầu chứng nhận sẽ xem xét sự cần thiết và mức độ của sự thay đổi các yêu cầu chứng nhận và kiến nghị các thay đổi được cho là cần thiết cũng như thời gian thích hợp cho việc điều chỉnh và hoàn thiện các thay đổi.

Giám đốc sẽ xem xét các kiến nghị của Tổ kỹ thuật để thay đổi yêu cầu chứng nhận và ra quyết định đối với các thay đổi này cũng như thời gian dành cho việc áp dụng các thay đổi.

6.2.2. Thông báo thay đổi yêu cầu chứng nhận đến các khách hàng được chứng nhận

NV chịu trách nhiệm đảm bảo các tổ chức được chứng nhận được thông báo về các thay đổi yêu cầu chứng nhận cũng như khoảng thời gian cần thiết cho việc áp dụng các thay đổi.

Các tổ chức được chứng nhận sau khi được thông báo phải đảm bảo thực hiện các điều chỉnh cần thiết đối với các quá trình, thủ tục trong hệ thống quản lý chất lượng và áp dụng các điều chỉnh này.

6.2.3. Duy trì trao đổi thông tin với khách hàng

NV đảm bảo việc duy trì trao đổi thông tin với các tổ chức được chứng nhận để nắm bắt được sự hoàn thành quá trình thay đổi cũng như việc khẳng định lại thời hạn cho việc triển khai các thay đổi.

6.2.4. Xem xét nhu cầu của việc đánh giá hoặc hoạt động khác

Khi hết giai đoạn cho phép để áp dụng các chuyển đổi hoặc được thông báo bởi tổ chức được chứng nhận. Phụ trách hoạt động chứng nhận sẽ xem xét nhu cầu với việc có cần thiết phải thực hiện việc đánh giá, gia hạn thời gian cho việc chuyển đổi.

Trong trường hợp xem xét thông báo và hồ sơ mà tổ chức được chứng nhận gửi đến thỏa mãn các yêu cầu cần thay đổi, Phụ trách Phòng chứng nhận sẽ kiến nghị Giám đốc duy trì chứng nhận.

Trong trường hợp xem xét thông báo và hồ sơ mà tổ chức được chứng nhận gửi đến không đáp ứng được các yêu cầu thay đổi, Phụ trách hoạt động chứng nhận sẽ kiến nghị lên Giám đốc việc đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận theo Thủ tục thu hẹp, đình chỉ và hủy bỏ chứng nhận.

Trong trường hợp xét thấy cần thiết phải gia hạn cho việc chuyển đổi, Phụ trách hoạt động chứng nhận sẽ kiến nghị lên Giám đốc để gia hạn thời gian chuyển đổi chung hoặc cho từng tổ chức được chứng nhận cụ thể.

Trong trường hợp xem xét thông báo và hồ sơ mà tổ chức được chứng nhận gửi đến cho thấy cần phải đánh giá tại cơ sở, Phụ trách hoạt động chứng nhận sẽ kiến nghị với Giám đốc về việc thực hiện đánh giá tại cơ sở của tổ chức được chứng nhận. Trong trường hợp này, NV sẽ đảm bảo việc liên hệ với tổ chức được chứng nhận để bố trí lịch cho việc đánh giá.

6.2.5. Đánh giá

Chuyên gia đánh giá được phân công sẽ thực hiện hoạt động đánh giá tại cơ sở cho phạm vi của các yêu cầu thay đổi tuân thủ theo Thủ tục đánh giá riêng, phần đánh giá đặc

Tài liệu này chỉ được sử dụng nội bộ. Mọi sự trích dẫn, chuyển giao đều phải được sự cho phép của lãnh đạo Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.

	THỦ TỤC TRAO ĐỔI THÔNG TIN VỚI KHÁCH HÀNG	TT-CN01
		Trang : 7/7 Lần ban hành : 5 Ngày ban hành : 10/3/2017

biệt. Các kết quả của hoạt động đánh giá sẽ được chuyển đến Phụ trách hoạt động chứng nhận để xem xét.

6.2.6. Xem xét hồ sơ đánh giá, đưa ra quyết định liên quan đến chứng nhận

Sau khi xem xét hồ sơ đánh giá, NV sẽ xác định mức độ đáp ứng các yêu cầu thay đổi và kiến nghị lên Giám đốc về việc duy trì chứng nhận hoặc đình chỉ, hủy bỏ chứng nhận của tổ chức được chứng nhận. Việc thực hiện thủ tục đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận phải tuân thủ theo *Thủ tục đánh giá chứng nhận lần đầu, chứng nhận lại, thu hẹp, mở rộng, đình chỉ và thu hồi giấy chứng nhận sản phẩm phù hợp với tiêu chuẩn, quy chuẩn (TT-CN/SP 01)*. *Thủ tục đăng ký, đánh giá, cấp, duy trì, gia hạn, mở rộng, thu hẹp phạm vi, cảnh cáo, đình chỉ hủy bỏ và thu hồi giấy chứng nhận VietGAP (TT-CNVG 01)*, **TT – CNHTAT 01**.

Cập nhật thông tin về các quyết định liên quan đến chứng nhận

Trong mọi trường hợp, NV đảm bảo quyết định của Giám đốc về việc duy trì, đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận phải được thông báo đến tổ chức được chứng nhận.

Tổ chức được chứng nhận có thể kháng nghị các quyết định của Tổ chức chứng nhận theo Thủ tục giải quyết khiếu nại và kháng nghị ([TT-CN05](#)).

NV đảm bảo việc thực hiện các cập nhật cần thiết về tình trạng chứng nhận của các tổ chức được chứng nhận trong danh sách các tổ chức được chứng nhận.

Tất cả các thông tin liên quan đến quá trình chứng nhận thường xuyên được cập nhật trên website của trung tâm: www.dalacert.com.

6.3. Thay đổi từ phía khách hàng được chứng nhận

Theo quy định của Điều kiện và nguyên tắc chứng nhận – là một phần của hợp đồng chứng nhận giữa tổ chức chứng nhận và tổ chức được chứng nhận – tổ chức được chứng nhận phải cung cấp đến tổ chức chứng nhận của Trung tâm các thay đổi về tình trạng sở hữu, pháp lý, cơ cấu tổ chức và các vị trí quản lý quan trọng, địa chỉ liên hệ và các địa điểm trong phạm vi chứng nhận, phạm vi địa lý và kỹ thuật.

Các thay đổi này cũng được kiểm tra, xác nhận trong các cuộc đánh giá giám sát và tái chứng nhận bởi đoàn đánh giá và được ghi nhận trong báo cáo đánh giá.

NV đảm bảo việc cập nhật các thay đổi của tổ chức được chứng nhận vào danh sách các tổ chức được chứng nhận và cơ sở dữ liệu của tổ chức được chứng nhận.

Bản số	1	2	3
Người nhận			
Biên soạn	Thẩm xét	Phê duyệt	Ngày: