



PQI VIETNAM CO., LTD
R203, Villa G2, No 3 Thanh Cong Street, Thanh Cong Ward,
Ba Dinh District, Hanoi City, Vietnam
phone: +84 4 62868380 fax: +84 4 63266660
email: adm@pqi.vn website: www.pqi.vn

CÁC NGUYÊN TẮC CHỨNG NHẬN CỦA PQI VN

GIỚI THIỆU

Các nguyên tắc chứng nhận được xây dựng phù hợp với các chính sách và quy trình của Hệ thống Công nhận chung giữa Tổ chức Công nhận và Diễn đàn Công nhận Quốc tế (IAF). Các nguyên tắc này được áp dụng cho Công ty TNHH PQI Việt Nam, các chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật và các nhân viên, các khách hàng đăng ký chứng nhận, các khách hàng đã được chứng nhận và các cổ đông liên quan. Công ty TNHH PQI Việt Nam dưới đây được gọi tắt là "PQI Việt Nam".

PHẠM VI

PQI Việt Nam cung cấp dịch vụ đánh giá độc lập như bên thứ ba và chứng nhận các hệ thống quản lý được vận hành bởi các tổ chức đang mong muốn đạt được sự phù hợp với các tiêu chuẩn Quốc tế và các tiêu chuẩn khác, bao gồm ISO 9001 (QMS), ISO 14001 (EMS), ISO 22000 (FSMS), HACCP (TCVN 5603), ISO 45001 (OHSMS).

TƯ CÁCH PHÁP LÝ

PQI Việt Nam là một công ty độc quyền được đăng ký tại Việt Nam ngày 12 tháng 01 năm 2006 và là một tổ chức chứng nhận độc lập hoạt động tại Việt Nam. PQI Việt Nam được công nhận bởi Văn phòng Công nhận Chất lượng.

TÍNH BẢO MẬT

Trách nhiệm của PQI Việt Nam (bao gồm toàn thể các nhân viên, các chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật liên quan) là bảo mật về bất kỳ thông tin nào mà họ đã biết khi liên hệ với khách hàng trong quá trình đánh giá liên quan. Mỗi một nhân viên, chuyên gia đều được yêu cầu ký và tuân thủ hoàn toàn theo Bản Hợp đồng bảo mật để luôn luôn đảm bảo tính bảo mật cho toàn bộ các thông tin của khách hàng.

CƠ CẤU TỔ CHỨC

Sơ đồ tổ chức của PQI Việt Nam luôn sẵn có, sơ đồ này xác định rõ trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ giữa các vị trí trong tổ chức.

CÁC ĐIỀU KIỆN CHUNG

Các điều kiện và các yêu cầu cơ bản để được chứng nhận và duy trì chứng nhận mà mỗi khách hàng phải đồng ý và tuân thủ như dưới đây:

Khách hàng sẽ tuân thủ theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn liên quan, các yêu cầu được chỉ ra trong tài liệu này và Bản Cam kết về Giấy phép Sử Dụng Thương hiệu(TMLA) hoặc Hợp đồng Chứng nhận.

Khách hàng phải đảm bảo rằng tất cả thông tin cần thiết phải sẵn có cho các chuyên gia đánh giá của PQI Việt Nam để họ hoàn thành quá trình đánh giá chứng nhận.

Tần suất các lần đánh giá sẽ được xác định bởi việc đánh giá các yếu tố kỹ thuật và rủi ro có liên quan tới chứng nhận. PQI Việt Nam sẽ có quyền tăng tần suất đánh giá nếu hệ thống quản lý liên quan được xem như không

phù hợp và việc duy trì chứng nhận có thể không được đảm bảo.

Nếu các yêu cầu cho việc đăng ký chứng nhận không phù hợp, khách hàng sẽ được PQI Việt Nam thông báo các vấn đề cần lưu ý và chỉnh sửa.

PQI Việt Nam sẽ chỉ đánh giá lại những bộ phận cần thiết của hệ thống để xem xét hành động khắc phục đối với những điểm không phù hợp lớn được phát hiện ở lần đánh giá trước.

PQI Việt Nam sẽ tính phí thêm đối với khách hàng khi tiến hành đánh giá lại toàn bộ nếu như khách hàng không khắc phục được hoặc giảm bớt những điểm không phù hợp lớn trong vòng ba tháng sau khi được phát hiện hoặc trong vòng bất cứ một khoảng thời gian nào được PQI Việt Nam quy định.

Các cuộc đánh giá giám sát sẽ được tiến hành ít nhất 1 lần/năm hoặc nhiều hơn tùy thuộc vào mức độ đạt được của hệ thống và quy mô hoạt động.

Một cuộc đánh giá lại Hệ thống khách hàng, được gọi là Đánh giá định kỳ ba năm sẽ tiến hành sau một chu kỳ ba năm đối với chứng nhận hệ thống chất lượng và sẽ tuân theo cùng một khuôn khổ giống như lần đánh giá đầu tiên. Hiệu lực của chứng nhận không được duy trì nếu chỉ đánh giá lại một phần hệ thống.

Ngoại trừ trong trường hợp đặc biệt (ví dụ như chi nhánh của một công ty đa quốc gia hoạt động như một đơn vị kinh doanh hoàn chỉnh), toàn bộ việc kinh doanh của khách hàng, bao gồm tất cả các phòng ban và địa điểm đều thuộc phạm vi chứng nhận.

Việc chứng nhận sẽ chỉ áp dụng đối với các địa điểm nằm trong phạm vi của chứng nhận đã được thỏa thuận giữa PQI Việt Nam và khách hàng trong Chứng chỉ hoặc Lịch trình chứng nhận. Phạm vi này là đối tượng của Bản Hợp đồng về Giấy phép Sử dụng Thương hiệu hoặc Hợp đồng Chứng nhận giữa khách hàng và PQI Việt Nam.

Yêu cầu về mở rộng phạm vi chứng nhận hoặc nâng cấp theo một tiêu chuẩn khác, căn cứ vào kết quả xem xét của PQI Việt Nam, có thể sẽ cần thêm một lần Xem xét Tài liệu hoặc thêm lần đánh giá bổ sung nhằm đánh giá sự phù hợp so với tiêu chuẩn liên quan.

PQI Việt Nam có quyền được xem xét lại các yêu cầu chứng nhận trong thời gian hiệu lực của chứng chỉ.

Khách hàng được yêu cầu phải duy trì một số ghi các vấn đề còn tồn tại mà PQI Việt Nam đưa ra sau mỗi cuộc đánh giá. Mỗi một vấn đề đưa ra cần phải được điều tra nguyên nhân và tiến hành các hành động khắc phục nếu cần thiết. Với Hệ thống quản lý ISO, tối thiểu 1 năm/lần, việc đánh giá nội bộ toàn hệ thống hàng năm của các khách

hàng phải được thực hiện, việc đánh giá có thể được thực hiện bởi bên thứ hai độc lập và có năng lực phù hợp.

Ban lãnh đạo phải tiến hành xem xét hệ thống quản lý ít nhất mỗi năm một lần

Đối với các khách hàng được chứng nhận về Các tiêu chuẩn dịch vụ An toàn và Sức khỏe Quốc gia, PQI Việt Nam có quyền cung cấp các điểm tìm thấy trong cuộc đánh giá và các thông tin liên quan cho các nhà lãnh đạo tương ứng, bao gồm bản lưu ý cho lãnh đạo khi phát hiện có các rủi ro đáng kể.

Khách hàng sẽ thông báo cho PQI Việt Nam về bất kỳ sự thay đổi nào của phạm vi hoạt động của Tổ chức mà có thể ảnh hưởng tới hiệu lực của chứng nhận bao gồm việc thêm nhiều địa điểm đánh giá. Việc phát hành Chứng chỉ không có nghĩa là các sản phẩm hoặc dịch vụ của khách hàng đã được công nhận bởi Tổ chức Công nhận hay bất kỳ các cơ quan chính phủ nào.

Khách hàng phải thông báo cho PQI Việt Nam về bất kỳ sự việc quan trọng nào liên quan đến hệ thống quản lý tương ứng. Một sự việc quan trọng có thể bao gồm một thông báo pháp lý từ một cơ quan chính phủ yêu cầu thực hiện các hành động khắc phục cho hành vi vi phạm pháp luật hoặc quy định (ví dụ như gây hại môi trường đối với doanh nghiệp được chứng nhận theo tiêu chuẩn ISO 14001, vi phạm vệ sinh an toàn thực phẩm đối với doanh nghiệp được chứng nhận theo tiêu chuẩn ISO 22000 hoặc HACCP, vi phạm an toàn lao động đối với doanh nghiệp được chứng nhận theo ISO 45001, v.v...). Nó cũng có thể bao gồm những sự việc mà có thể không nhất thiết phải là một hành vi vi phạm pháp luật hoặc quy định, nhưng được coi là đáng kể (ví dụ: một vụ tử vong hoặc tai nạn nghiêm trọng nếu được chứng nhận ISO 45001 hoặc thu hồi thực phẩm nếu được chứng nhận ISO 22000 hoặc HACCP).

Trong cuộc đánh giá giám sát và đánh giá định kỳ ba năm, khách hàng phải thông báo với các chuyên gia đánh giá PQI Việt Nam về bất cứ sự việc nào phát sinh kể từ lần đánh giá trước, bao gồm cả những phát hiện bởi các bên liên quan khác đến hệ thống quản lý tương ứng.

Khách hàng không được sử dụng chứng nhận của mình theo cách có thể mang tiếng xấu cho PQI Việt Nam hoặc là có bất kỳ một tuyên bố nào liên quan tới chứng nhận của mình mà PQI Việt Nam cho là sai trái và không được phép.

Khách hàng được phép điền thêm “sản phẩm/dịch vụ” và “công nghệ sử dụng” được liệt kê trong mục Giao dịch PQI Việt Nam nhưng chỉ khi chúng là những sản phẩm/dịch vụ mà khách hàng cung cấp hoặc các công nghệ đã được khách hàng sử dụng.

Khách hàng phải có các quy trình để đảm bảo thông tin cung cấp bởi PQI Việt Nam luôn được cập nhật. Các Chuyên gia đánh giá có thể được giám sát bởi các Chuyên gia đánh giá của PQI Việt Nam hoặc Tổ chức Công nhận nhằm giám sát quá trình đánh giá của PQI Việt Nam. Việc này sẽ không tính thêm bất kỳ chi phí nào cho khách hàng hoặc ảnh hưởng tới việc đánh giá theo kế hoạch.

TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ

Các tiêu chí đánh giá là các tiêu chuẩn của hệ thống quản lý mà khách hàng áp dụng và các tài liệu quy trình hoạt động của hệ thống quản lý được khách hàng phát triển.

MỤC TIÊU ĐÁNH GIÁ

Các Mục tiêu đánh giá nhằm mục đích:

đánh giá sự phù hợp với các tiêu chuẩn đánh giá được mô tả ở trên;

đánh giá khả năng của hệ thống quản lý của khách hàng để đảm bảo rằng khách hàng đáp ứng yêu cầu quy định áp dụng theo luật định, và hợp đồng;

đánh giá hiệu quả của hệ thống quản lý để đảm bảo khách hàng liên tục đáp ứng được các mục tiêu cụ thể; và xác định các lĩnh vực áp dụng cho những cải tiến tiềm năng của hệ thống quản lý.

DẤU CHỨNG NHẬN

Dấu chứng nhận của PQI Việt Nam sẽ chỉ được sử dụng để tham khảo cho khu vực mà nó áp dụng và sẽ không được phép đóng dấu trực tiếp lên sản phẩm, bao bì sản phẩm, bao gồm cả bao bì bên ngoài hoặc sử dụng theo một cách ám chỉ đó là chứng nhận sản phẩm. Điều này cũng áp dụng tương tự với Dấu công nhận của Tổ chức Công nhận.

Việc sử dụng Dấu chứng nhận PQI Việt Nam được khuyến khích trên các đồ dùng văn phòng phẩm, các vật liệu quảng cáo, tài liệu in. Tương tự như vậy, Dấu công nhận của Tổ chức Công nhận có thể được khách hàng sử dụng cho các chương trình mà PQI Việt Nam đã được công nhận, nhưng chỉ khi nó đi kèm với Dấu chứng nhận của PQI Việt Nam. Khi cả hai dấu được sử dụng, chúng sẽ được bố trí để cả hai không chèn lên nhau. Khi đang sử dụng Dấu chứng nhận PQI Việt Nam trên đồ dùng văn phòng phẩm, tài liệu in hoặc các vật liệu quảng cáo, nó phải được đi kèm với mã số đăng ký và tiêu chuẩn mà nó áp dụng. Cả hai Dấu chứng nhận của PQI Việt Nam và Dấu công nhận sẽ được cung cấp bởi văn phòng PQI Việt Nam.

Các Dấu của PQI và Tổ chức Công nhận có thể được làm lại bằng một màu phù hợp với các đồ dùng văn phòng phẩm hoặc màu sắc trong tạp chí, báo, tuy nhiên, nó không được làm lại bằng cách kết hợp màu sắc của PQI Việt Nam. Dấu phải được làm lại một cách rõ ràng và hợp pháp, và không được sử dụng sai mục đích.

Các khách hàng của PQI Việt Nam không được phép sử dụng Dấu của Diễn đàn công nhận (IAF MLA).

CHI PHÍ

Khách hàng sẽ trả tất cả các chi phí phù hợp với các điều kiện thanh toán được in trên hóa đơn trong vòng 14 ngày kể từ khi nhận được hóa đơn.

Việc hủy bỏ hoặc điều chỉnh lại ngày đánh giá trong vòng hai tuần theo ngày đã xác nhận có thể phát sinh thêm một khoản phí tương đương với 50% chi phí đánh giá. Việc hủy bỏ hoặc điều chỉnh lại ngày đánh giá trong vòng 2 ngày theo ngày đã xác nhận có thể phát sinh thêm một khoản chi phí tương đương 100% chi phí đánh giá. Việc cấp chứng chỉ có thể bị đình chỉ hoặc hủy bỏ nếu các chuyên gia đánh giá không tiến hành được theo đúng khung thời gian đã được PQI Việt Nam xác định.

ĐÌNH CHỈ CHỨNG CHỈ

PQI Việt Nam duy trì quyền được đình chỉ Chứng chỉ theo một khoảng thời gian hạn chế nếu:

Sự không phù hợp hoặc các vấn đề đã được chỉ ra không được kết thúc theo khung thời gian đã định;

Chứng chỉ, Dấu chứng nhận của PQI Việt Nam hoặc Dấu công nhận bị sử dụng sai; hoặc Có bất kỳ sự vi phạm khác về các Nguyên tắc Chứng nhận của PQI Việt Nam

PQI Việt Nam sẽ thông báo bằng văn bản cho khách hàng về sự đình chỉ và đưa ra các yêu cầu phải được đáp ứng trước khi gỡ bỏ sự đình chỉ. Cuối giai đoạn đình chỉ, PQI Việt Nam sẽ tiến hành một cuộc điều tra để tìm hiểu rõ xem các yêu cầu đã được đáp ứng chưa. Nếu đã đáp ứng thì khách hàng sẽ được thông báo bằng văn bản và việc đình chỉ sẽ được gỡ bỏ; nếu không đáp ứng thì Chứng chỉ sẽ bị thu hồi hoặc chứng chỉ sẽ bị huỷ. Khách hàng sẽ phải chịu phí tổn phát sinh do việc PQI Việt Nam đình chỉ hoặc gỡ bỏ đình chỉ và việc đình chỉ sẽ được PQI Việt Nam công bố rộng rãi.

HUỶ BỎ CHỨNG CHỈ

PQI Việt Nam có quyền huỷ bỏ và thu hồi Chứng chỉ nếu:

Khách hàng có những biện pháp không hợp lý sau khi bị đình chỉ chứng chỉ.

Khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ tài chính tài chính đã nêu trong hợp đồng chứng nhận.

Nếu chứng chỉ bị huỷ, khách hàng phải nhanh chóng ngừng ngay việc sử dụng Dấu PQI Việt Nam và Dấu Công nhận trong văn phòng, tài liệu in hoặc vật liệu quảng cáo. Tương tự như vậy, Chứng chỉ sẽ được PQI Việt Nam thu hồi và huỷ trong vòng 30 ngày thông báo.

Khách hàng sẽ được thông báo khi chứng chỉ huỷ và sẽ được tư vấn quyền kháng nghị. PQI Việt Nam sẽ không bồi hoàn phí, đồng thời sẽ công bố rộng rãi việc chứng chỉ bị huỷ.

PQI Việt Nam sẽ huỷ bỏ Chứng chỉ theo yêu cầu của khách hàng nếu:

Khách hàng không muốn gia hạn chứng nhận, hoặc

Khách hàng không còn kinh doanh hoặc ngừng hoạt động theo phạm vi được nêu trong chứng nhận.

PQI Việt Nam sẽ không hoàn trả phí, đồng thời sẽ công bố rộng rãi việc huỷ bỏ chứng chỉ.

CÁC KHIẾU NẠI

Bất kỳ khách hàng nào hoặc các cổ đông khác đều có lý do để khiếu nại những vấn đề liên quan tới cách thức tiến hành của các chuyên gia đánh giá PQI Việt Nam, chuyên gia kỹ thuật hoặc nhân viên, quá trình chứng nhận hoặc bất kỳ lý do nào khác, việc khiếu nại phải được viết bằng văn bản và gửi cho Giám đốc Công ty PQI Việt Nam, biệt thự G2, số 03 Thành Công, Phường Thành Công, Quận Ba Đình, Thành phố Hà Nội hoặc bằng email tới office@pqi.vn. Tất cả các khiếu nại sẽ lập hồ sơ, điều tra, khắc phục nếu cần thiết và khách hàng sẽ được thông báo kết quả bằng văn bản.

KHÁNG NGHỊ

Các kháng nghị do khiếu nại (như đã đề cập ở trên) hoặc một quyết định về chứng nhận phải được viết bằng văn bản cho Giám đốc Điều hành, Công ty PQI Việt Nam, biệt thự G2, số 03 Thành Công, Phường Thành Công, Quận Ba Đình, Thành phố Hà Nội hoặc bằng thư điện tử tới địa chỉ: office@pqi.vn. Nếu như việc kháng nghị liên quan tới việc đình chỉ hoặc thu hồi chứng chỉ thì văn bản đó phải được làm trong vòng 14 ngày khi được thông báo tới hành động liên quan. Việc kháng nghị phải bao gồm tất cả các sự việc thực tế. Các cổ đông liên quan có quyền kháng nghị về bất kỳ một vấn đề nào liên quan tới chứng nhận hoặc một bản báo cáo đánh giá.

Giám đốc Điều hành Công ty sẽ điều tra và giải quyết vấn đề đó nếu có thể. Người kháng nghị sẽ được thông báo bằng văn bản kết quả kháng nghị. Nếu như người kháng nghị vẫn chưa hài lòng thì một bản kháng nghị nữa sẽ được gửi cho Tổ chức Công nhận (trong trường hợp các chương trình do Tổ chức Công nhận công nhận). Quyết định của Tổ chức Công nhận sẽ là cuối cùng và cả hai bên PQI Việt Nam và khách hàng phải tuân thủ theo.

Trong trường hợp việc kháng nghị được phê chuẩn và khách hàng được phục hồi chứng chỉ thì sẽ không có sự khiếu nại nào đối với PQI Việt Nam về việc hoàn trả lại chi phí hoặc tổn thất gắn với hành động trên.

DANH SÁCH CÁC TỔ CHỨC ĐÃ ĐƯỢC CHỨNG NHẬN

PQI Việt Nam sẽ duy trì một Sổ đăng kí tất cả các khách hàng đã được chứng nhận và duy trì việc chứng nhận đó qua PQI Việt Nam. Quyển sổ đăng ký này, được biết đến như là một danh sách các tổ chức được chứng nhận, và có sẵn trên mạng của PQI Việt Nam (www.pqi.vn).

TÍNH ĐỘC LẬP TRONG HOẠT ĐỘNG

PQI Việt Nam tiến hành các hoạt động riêng biệt và độc lập đối với bất cứ công ty nào khác liên quan đến tư vấn hệ thống quản lý. Các thủ tục riêng đã được thiết lập để đảm bảo rằng không có sự xung đột lợi ích giữa việc đánh giá của chuyên gia và quá trình thông qua chứng nhận.

