




CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 1/15
-----------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

STT	Mục sửa đổi	Nội dung ban hành/sửa đổi	Ngày ban hành/sửa đổi	Lần ban hành/Sửa đổi
1.		Ban hành lần đầu	10/04/2017	01
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				

Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
 Nguyễn Thị Hương Giang	 Phạm Văn Duy	 Phan Thị Hồng Phước

<p style="text-align: center;">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ</p>	<p>Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 2/15</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

1. MỤC ĐÍCH

- Kiểm soát quá trình đánh giá các hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO9001, ISO14001
- Tiến hành đánh giá các hệ thống quản lý theo các loại hình đánh giá sau:
 - ✓ Đánh giá giai đoạn I;
 - ✓ Đánh giá chứng nhận;
 - ✓ Đánh giá giám sát
 - ✓ Đánh giá mở rộng;
 - ✓ Đánh giá chứng nhận lại
 - ✓ Đánh giá chuyển đổi

2. PHẠM VI

Thực hiện việc đánh giá cho các hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO9001, ISO14001, ... và các tiêu chuẩn quản lý khác tại Công ty TNHH Chứng nhận TNV Việt Nam.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO/IEC 17021(ISO/IEC 17021)

Quy định năng lực nhân sự tham gia vào hoạt động đánh giá QĐ-01

Quy định cách tính phí ngày công đánh giá QĐ-02

Quy định thực hiện hoạt động đánh giá tại khách hàng QĐ-03

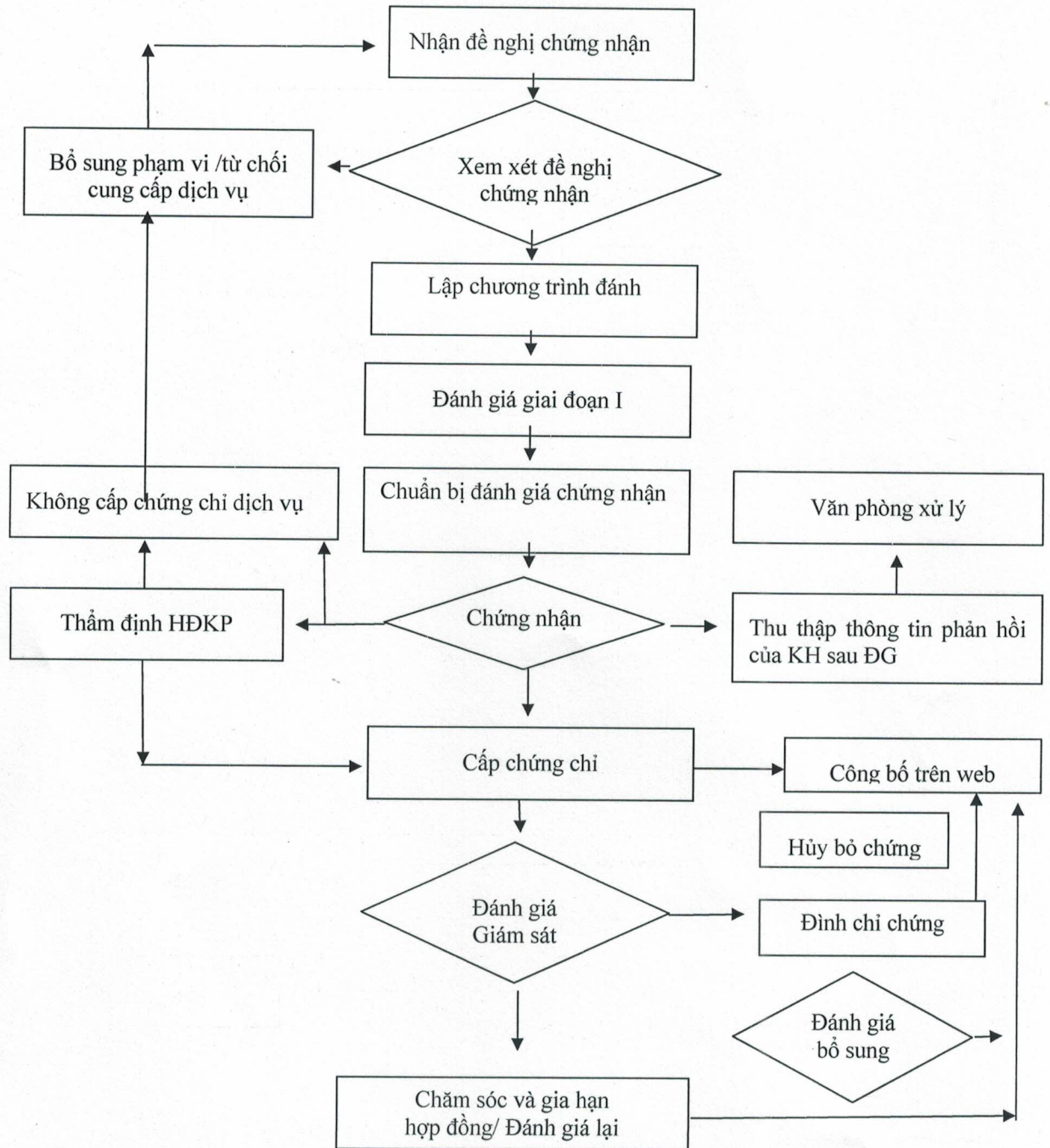
4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- P. KD: Phòng Kinh doanh
- PNV: Phòng nghiệp vụ
- HĐCV: Hội đồng cố vấn
- TGD: Tổng Giám đốc chứng nhận
- CGĐG: chuyên gia đánh giá
- CGKT: chuyên gia kỹ thuật
- CAR: Yêu cầu hành động khắc phục
- CA: Hành động khắc phục

<p align="center">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p align="center">QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ</p>	<p>Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 3/15</p>
---------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 LƯU ĐỒ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG



<p style="text-align: center;">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ</p>	<p>Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 4/15</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

5.2 MÔ TẢ NỘI DUNG QUY TRÌNH

I. ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN

1. Đăng ký chứng nhận

Sau khi ký kết hợp đồng Phòng kinh doanh sẽ chuyển Hợp đồng cho Phòng Kế toán và - Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý theo biểu mẫu TNV F001 với Phòng Nghiệp vụ lên kế hoạch xem xét tài liệu và đánh giá chứng nhận (kể cả chứng nhận mở rộng, chuyển đổi, nâng cấp, đánh giá lại) với khách hàng.

Phòng nghiệp vụ xem xét Bản Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý theo biểu mẫu TNV F001 và yêu cầu khách hàng cung cấp tài liệu phục vụ cho quá trình hoạch định đánh giá chứng nhận. Thông tin trong bản đăng ký chứng nhận phải đầy đủ các yêu cầu sau:

- Phạm vi chứng nhận mong muốn;
- Thông tin chi tiết liên quan của đơn vị đăng ký theo yêu cầu của chương trình chứng nhận (cụ thể bao gồm tên, các 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)
- Nhận biết các quá trình sử dụng nguồn bên ngoài của tổ chức có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu;
- các tiêu chuẩn hoặc các yêu cầu khác mà đơn vị đăng ký mong muốn chứng nhận;
- Có sử dụng tư vấn hệ thống quản lý hay không và nếu có chỉ rõ bên tư vấn là ai.

2. Xem xét đăng ký: Xem xét tài liệu, thông tin của KH:

Phòng Nghiệp vụ dựa trên Đăng ký chứng nhận và các tài liệu khách hàng gửi

- Nếu hồ sơ hợp lệ: Trong 03 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận đăng ký chứng nhận kèm hồ sơ của khách hàng, Phòng Nghiệp vụ phải phản hồi bằng văn bản hoặc email về hồ sơ hợp lệ.
- Nếu hồ sơ không hợp lệ: Trong vòng 03 ngày làm việc, Phòng Nghiệp vụ trả lời bằng văn bản hoặc email đề nghị khách hàng bổ sung hồ sơ

3. Chương trình đánh giá

3.1 Lập chương trình đánh giá

- Khi xác định chương trình đánh giá và các lần điều chỉnh sau đó, TNV xem xét quy mô tổ chức, phạm vi và tính phức tạp của HTQL của khách hàng, sản phẩm và quy trình cùng với tính hiệu quả của HTQL và kết quả của các lần đánh giá trước. Khi điều chỉnh chương trình đánh giá, TNV thu thập các thông tin đầy đủ và có thể thẩm tra được để xem xét và lưu hồ sơ.
- Khi lập chương trình đánh giá Phòng Nghiệp vụ căn cứ vào Quy định năng lực nhân sự tham gia vào hoạt động đánh giá QĐ-01 và Quy định cách tính phí ngày công đánh giá QĐ-02

<p style="text-align: center;">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ</p>	<p>Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 5/15</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

3.2 Xác định thời lượng đánh giá

3.2.1 Lấy mẫu đa điểm

- Dành cho tổ chức được cấp một chứng chỉ chứng nhận cho tất cả các điểm
- Các điểm có hoạt động giống nhau và trên cùng một đất nước
- Các điểm được vận hành dưới sự kiểm soát và quản lý của hệ thống quản lý chất lượng theo quy định của điều khoản 4 của ISO9001
- Việc lấy mẫu đa điểm chỉ áp dụng cho các đơn vị có 3 site trở lên. Áp dụng cho đánh giá chứng nhận và đánh giá giám sát

Việc đánh giá cơ sở có nhiều site thì số site tối thiểu phải đánh giá như sau:

- Đánh giá ban đầu là $y = \sqrt{x}$ Đánh giá giám sát là $y = 0,6.\sqrt{x}$, Đánh giá tái chứng nhận site tối thiểu như đánh giá ban đầu, tuy nhiên nếu trong chu kỳ đánh giá 3 năm tổ chức không có NC nào được mở thì số site sẽ được tính là $y=0,8.\sqrt{x}$.
- Với x: là số site áp dụng chung HTQLCL của tổ chức cần chứng nhận
- Việc bố trí site đánh giá phải đảm bảo tối thiểu 25% đánh giá được lựa chọn một cách ngẫu nhiên
- Việc xem xét các phát hiện đánh giá tại các điểm lấy mẫu cần phải cho thấy sự tương quan với các phát hiện đánh giá nội bộ tại các điểm lấy mẫu đó trong tổ chức.
- Hàng năm phải thực hiện một cuộc đánh giá tại trung tâm hệ thống quản lý chất lượng và trong thời gian chứng chỉ có hiệu lực. Tất cả các địa điểm phải được đánh giá giám sát ít nhất 1 lần
- Các phát hiện đánh giá tại các điểm lấy mẫu phải đảm bảo được bao trùm hệ thống và sự khắc phục phải được thực hiện một cách phù hợp.

3.2.2 Đánh giá tích hợp nhiều hệ thống

- Dành cho tổ chức áp dụng từ 02 hệ thống trở lên
 - Các hệ thống tích hợp cùng một tổ chức và cùng một site đánh giá. Việc đánh giá tích hợp nhiều hệ thống số manday được tính giảm theo công thức sau đây:
 - % Số Manday giảm = $A\% \cdot ((X1-1) + (X2-1) + (X3-1) + (Xn-1)) / n(Y-1)$
 - Trong đó:
 - A% : là tỉ lệ tương tác giữa các quá trình của các hệ thống trong tổ chức ($0\% \leq A\% \leq 100\%$).
- A% do phòng Nghiệp vụ xác định sau khi xem hệ thống tài liệu được tích hợp và các hồ sơ:
đánh giá nội bộ, họp xem xét...được tích hợp.

<p style="text-align: center;">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ</p>	<p>Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 6/15</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

- X_{1,2,...n}: Số tiêu chuẩn mà đánh giá viên thứ 1,2...n có khả năng đánh giá được
- Y : Số tiêu chuẩn mà tổ chức áp dụng và tích hợp
 - n : Số đánh giá viên tham gia cuộc đánh giá tích hợp

3.3 Hoạch định đánh giá

- Phòng Nghiệp vụ xem xét lập đoàn đánh giá trong Kế hoạch đánh giá TNV-05.01. Khi lựa chọn chuyên gia cho đoàn đánh giá (gồm cả CGĐG và CGKT), Phòng Nghiệp vụ phải đảm bảo đoàn đánh giá gồm các chuyên gia có năng lực phù hợp (kiến thức, kinh nghiệm, kỹ năng) được duyệt để tiến hành cuộc đánh giá cho khách hàng đang sắp xếp đánh giá. Đoàn đánh giá gồm một CGĐG trưởng và có thể có thêm các CGĐG và CGKT đảm bảo có ít nhất 1 thành viên có năng lực theo Quy định năng lực nhân sự tham gia vào hoạt động đánh giá QĐ-01. CGĐG trưởng chịu trách nhiệm lãnh đạo các thành viên trong đoàn đánh giá, đưa ra kết quả của cuộc đánh giá.
- TNV cho phép các chuyên gia đánh giá và chuyên gia kỹ thuật tiếp cận bộ tài liệu các quy trình cập nhật nhằm cung cấp hướng dẫn và các thông tin có liên quan đến hoạt động chứng nhận
- Chương trình đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý của TNV được chia làm hai giai đoạn:

3.3.1 Giai đoạn I -Đánh giá hệ thống tài liệu

- Đánh giá sơ bộ có thể được tiến hành tại địa điểm của tổ chức được đánh giá hoặc tại văn phòng TNV
- Nếu đánh giá sơ bộ tiến hành tại văn phòng TNV thì thời lượng đánh giá sơ bộ không vượt quá 10 % (chấp nhận làm tròn số nguyên) tổng thời lượng đánh giá đã được phê duyệt trong chương trình đánh giá.

3.3.1.1 Đánh giá sơ bộ tại Văn phòng TNV (Đánh giá giai đoạn I – Đánh giá tài liệu)

❖ Chuẩn bị:

Nhân viên Quản lý dự án chuyển cho trưởng đoàn đánh giá tài liệu đánh giá giai đoạn I bao gồm:

- Các tài liệu khác do khách hàng cung cấp (Sổ tay, quy trình, quy định, Hướng dẫn, báo cáo đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo)

❖ Tiến hành đánh giá giai đoạn I

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;

<p style="text-align: center;">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ</p>	<p>Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 7/15</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

❖ *Báo cáo đánh giá giai đoạn 1*

- Đoàn đánh giá cần sử dụng các tài liệu nêu trên để hoàn thành báo cáo đánh giá sơ bộ
- Đoàn đánh giá gửi báo cáo đánh giá sơ bộ tại văn phòng TNV cho Phòng Nghiệp vụ ngay trong ngày đánh giá. Sau khi xem xét và xử lý kết quả, và có kết quả đánh giá cuối cùng Phòng Nghiệp vụ dự kiến kế hoạch đánh giá giai đoạn 2.
- Trường hợp kết quả đánh giá sơ bộ phát hiện điểm không phù hợp, trong thời gian 08 ngày làm việc Phòng Nghiệp vụ có văn bản đề nghị khách hàng thực hiện hành động khắc phục (số lần yêu cầu bổ sung hồ sơ hành động khắc phục không được quá 02 lần)
- Báo cáo đánh giá tài liệu (Đánh giá giai đoạn 1)

3.3.2 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 Mục 3.2)

❖ *Chuẩn bị đánh giá chứng nhận:*

- Căn cứ vào chương trình đánh giá chứng nhận và kết quả đánh giá giai đoạn I, phòng Nghiệp vụ xem xét kiến nghị lựa chọn chuyên gia và thành lập đoàn đánh giá trình Tổng Giám đốc phê duyệt.
- Trưởng đoàn đánh giá xem xét tài liệu của khách hàng, lập kế hoạch đánh giá chứng nhận và gửi Phòng Nghiệp vụ
- Quản lý dự án của Phòng nghiệp vụ gửi kế hoạch đánh giá cho khách hàng.
- Căn cứ vào ý kiến phản hồi của khách hàng, Phòng nghiệp vụ có thể 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

❖ *Tài liệu đánh giá chứng nhận:*

Phòng Nghiệp vụ chuyển cho chuyên gia đánh giá tài liệu đánh giá giai đoạn II gồm:

- Kế hoạch đánh giá theo TNV.05.01
- Báo cáo đánh giá theo TNV.05.02
- Phát hiện đánh giá TNV.05.03
- Phiếu xác nhận đánh giá (Audit Log) theo TNV.05.04
- Danh sách họp theo TNV.05.05
- Yêu cầu hành động khắc phục theo TNV.05.06
- Báo cáo và hồ sơ khắc phục đánh giá giai đoạn 1 của khách hàng
- Tài liệu khách hàng cung cấp

<p style="text-align: center;">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ</p>	<p>Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 8/15</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

❖ *Tiến hành đánh giá chứng nhận*

1. Họp khai mạc: Trưởng đoàn đánh giá tiến hành họp khai mạc và lập danh sách họp những người tham dự cuộc họp và ký vào danh sách họp theo TNV.05.05

2. 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:

- 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;
- Tiến hành việc giám sát, đo lường các mục tiêu chất lượng chính;
- Việc tuân thủ hệ thống quản lý và các yếu tố luật định của khách hàng;
- Trách nhiệm của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng;
- Hiệu lực của các cuộc đánh giá nội bộ;
- Có bằng chứng về việc xem xét hệ thống quản lý của lãnh đạo;
- 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 Phát hiện đánh giá TNV.05.03 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 theo TNV.05.02 và Yêu cầu hành động khắc phục theo TNV.05.06
- 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:

CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 9/15
-----------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

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 KPH. - Là những kiến nghị cải tiến của chuyên gia về HTQL của tổ chức ngày càng hoàn thiện hơn.	Tổ chức không có nhiệm vụ thực hiện. Tuy nhiên, TNV sẽ xem xét các kiến nghị cải tiến này trong lần đánh giá giám sát gần nhất.	Như chứng nhận
Sự KPH nhẹ (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 quý tổ chức đã thiết lập	Tổ chức phải có hành động khắc phục. Chỉ cấp chứng chỉ sau khi HDKP được chấp nhận. Có thể phải đánh giá bổ sung	Tổ chức phải lập kế hoạch để thực hiện hành động khắc phục. HDKP sẽ được thẩm tra tại lần đánh giá giám sát gần nhất
Sự KPH nặng/ Ma-NC	Là sự không đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn gây ảnh hưởng đến hệ thống 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.	Cam kết thời điểm hoàn thành HDKP tại cuộc họp kết thúc. Bắt buộc phải đánh giá bổ sung để thẩm tra HDKP tại văn phòng hoặc tại hiện trường.	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 chứng chỉ.
Sự KPH nghiêm trọng / Cr-NC	Là sự không tuân thủ yêu cầu của pháp luật liên quan đến HTQL mà tổ chức có nghĩa vụ phải thực hiện.	Dừng cuộc đánh giá. Chuyển sang thời điểm thích hợp.	Đình chỉ hiệu lực chứng chỉ cho đến khi có đủ bằng chứng đã tuân thủ

<p style="text-align: center;">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ</p>	<p>Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 10/15</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

❖ *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; Đại diện lãnh đạo;
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 TNV thì trường đoàn đánh giá phải khuyến cáo khách hàng:
 - Những thông tin thay đổi cần thông báo cho Phòng Nghiệp vụ của TNV .
 - 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;

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 theo TNV.05.02
- Phát hiện đánh giá TNV.05.03
- Báo cáo đánh giá được chuyển cho khách hàng ngay sau khi cuộc họp kết thúc;

4. Họp kết thúc

Trưởng đoàn đánh giá tiến hành họp kết thúc 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 họp theo TNV.05.05

Chậm nhất 2 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 Nghiệp vụ

5. Hành động khắc phục

- *Tiếp nhận Hồ sơ Hành động khắc phục*

<p style="text-align: center;">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ</p>	<p>Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 11/15</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

Trong vòng 30 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 30 ngày, kể từ ngày đánh giá chứng nhận kết thúc mà HĐKP của khách hàng không được chấp nhận thì Phòng Nghiệp vụ có thể gia hạn thời hạn trên thêm 15 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.

➤ *Xem xét*

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

Phòng Nghiệp vụ phân công chuyên gia đánh giá phù hợp xem xét thẩm tra HĐKP của khách hàng. Khi xem xét các HĐKP của khách hàng gửi đến, Phòng Nghiệp vụ cần đánh giá:

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

➤ *Phê duyệt*

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

Phòng Nghiệp vụ phân công chuyên gia đánh giá phù hợp xem xét thẩm tra HĐKP của khách hàng.

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.

Việc đánh giá hồ sơ chứng nhận dựa trên tiêu chí:

a) Hồ sơ đánh giá chứng nhận lần đầu:

- Cấp chứng chỉ 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.

b) 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.

<p style="text-align: center;">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ</p>	<p>Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 12/15</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

- 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.

II. ĐÁNH GIÁ GIÁM SÁT

Dựa trên kết quả thăm tra hồ sơ đánh giá và kiến nghị của phòng chứng nhận, Giám đốc chứng nhận ra quyết định theo TNV.05.07

+ Cấp chứng chỉ cho khách hàng: Phòng Nghiệp vụ thông báo cho khách hàng TNV.05.07 và dự thảo quyết định cấp chứng chỉ và chứng chỉ chuyên cho khách hàng xác nhận. Hiệu lực chứng chỉ là 3 năm.

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 nhưng không quá 12 tháng/lần.

Các hoạt động giám sát khác có thể bao gồm:

- a. các yêu cầu của TNV đối với khách hàng chứng nhận về các khía cạnh chứng nhận
- b. xem xét công bố bất kỳ của khách hàng về các hoạt động của khách hàng (ví dụ tài liệu quảng cáo, trang web)
- c. yêu cầu khách hàng về cung cấp tài liệu và hồ sơ (bản giấy hoặc phương tiện điện tử), và
- d. các biện pháp khác để giám sát kết quả hoạt động của khách hàng chứng nhận.

Trong tuần đầu tiên hằng tháng, Phòng Nghiệp vụ 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, Phòng Nghiệp vụ dự kiến thành phần đoàn đánh giá, thời gian đánh giá trong kế hoạch đánh giá đảm bảo đoàn đánh giá có đủ năng lực trong lĩnh vực đánh giá. Trưởng đoàn đánh giá tham khảo kế hoạch đánh giá lần trước để lên kế hoạch đánh giá giám sát. Đánh giá giám sát không có giai đoạn đánh giá giai đoạn 1, 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, sự tiến triển của các hoạt động được hoạch định nhằm cải tiến liên tục, 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 TNV ,...

TNV có thể duy trì chứng nhận của khách hàng dựa trên kết luận rõ ràng của chuyên gia đánh giá trưởng đoàn

<p style="text-align: center;">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ</p>	<p>Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 13/15</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

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

Tương tự như đánh giá chứng nhận, chuyên gia đánh giá được cung cấp sử dụng và gửi hồ sơ đánh giá cho Phòng Nghiệp vụ bao gồm:

- ✓ Kế hoạch đánh giá
- ✓ Mẫu danh sách tham dự
- ✓ Phiếu xác nhận đánh giá
- ✓ Báo cáo đánh giá
- ✓ Phát hiện đánh giá
- ✓ Báo cáo và hồ sơ khắc phục đánh giá giám sát

Thời gian cho việc gửi báo cáo đánh giá, thẩm tra hồ sơ thông báo kết quả đánh giá như quy định đối với hồ sơ đánh giá chứng nhận.

II. ĐÁNH GIÁ BỔ SUNG

Khi TNV 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 chứng chỉ, hoặc cần đánh giá bổ sung cho cuộc đánh giá trước thì TNV phải tiến hành 1 cuộc đánh giá bổ sung khách hàng và phải thông báo cho khách hàng.

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

III. 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 bản Đăng ký chứng nhận TNV F001 cho TNV. Các bước tiến hành trong đánh giá mở rộng/nâng cấp được thực hiện như đánh giá giám sát.

TNV thực hiện việc xem xét đăng ký và xác định hoạt động đánh giá nào cần thực hiện để quyết định có cho phép mở rộng chứng nhận hay không.

IV. ĐÁNH GIÁ ĐỘT XUẤT

Khi có yêu cầu của cơ quan quản lý, hoặc TNV cần xem xét các khiếu nại, đánh giá các thay đổi hoặc cần có các hành động tiếp theo khi bị đình chỉ chứng chỉ thì TNV phải tiến hành 1 cuộc đánh giá đột xuất khách hàng.

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

V. ĐÁNH GIÁ CHUYỂN ĐỔI

Đánh giá chuyển đổi là việc TNV đánh giá, cấp chứng chỉ cho khách hàng mà khách hàng đó đã có chứng chỉ của tổ chức chứng nhận được TNV. Điều kiện để được đánh giá chuyển đổi là chứng chỉ phải còn hiệu lực ít nhất 06 tháng. Hiệu lực của chứng chỉ do TNV cấp bằng thời gian hiệu lực còn lại mà tổ chức chứng nhận được TNV thừa nhận cấp cho khách hàng.

CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 14/15
-----------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

KD tiến hành đàm phán ký hợp đồng giám sát theo hình thức: Số lần đánh giá giám sát bằng số lần đánh giá giám sát mà tổ chức chứng nhận cấp chứng chỉ đã thỏa thuận trừ đi số lần đánh giá giám sát mà tổ chức đó đã thực hiện.

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

VI. ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN LẠI

Đánh giá chứng nhận lại là cuộc đánh giá được tiến hành trước khi chứng chỉ HTQL hết hiệu lực.

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 chứng chỉ hết hiệu lực ít nhất 1 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.

6. HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Kí hiệu	Nơi lưu	Hình thức lưu	Thời gian lưu
1	Đăng ký chứng nhận	TNV F001	Phòng Nghiệp vụ	file	3 năm
2	Kế hoạch đánh giá	BM.05.01	Phòng Nghiệp vụ	file	3 năm
3	Báo cáo đánh giá	BM.05.02	Phòng Nghiệp vụ	file	3 năm
4	Phát hiện đánh giá	BM.05.03	Phòng Nghiệp vụ	file	3 năm
5	Phiếu xác nhận đánh giá (Audit Log)	BM.05.04	Phòng Nghiệp vụ	file	3 năm
6	Danh sách tham dự họp	BM.05.05	Phòng Nghiệp vụ	file	3 năm
7	Yêu cầu hành động khắc phục	BM.05.06	Phòng Nghiệp vụ	file	3 năm
8	Thông báo kết quả cấp chứng	BM.05.07	Phòng Nghiệp vụ	file	3 năm

<p style="text-align: center;">CÔNG TY TNHH CHỨNG NHẬN TNV VIỆT NAM</p>	<p style="text-align: center;">QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ</p>	<p>Mã số: QT-05.01 Lần BH/SĐ: 1/0 Trang: 15/15</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

	nhận				
9	Mẫu chứng chỉ		Phòng Nghiệp vụ	file	3 năm