



Vinacontrol Cert

VINACONTROL CERTIFICATION

Mã số: CODE.02

Ngày ban hành: 01/10/2013

Lần ban hành: 02

Lần sửa đổi: 00

QUY TẮC HÀNH NGHỀ CODE.02

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

STT	Ngày sửa đổi	Vị trí sửa đổi (trang)	Tóm tắt nội dung sửa đổi	Ghi chú
1	06/3/2013	3/7	Bổ sung mục 6. g) quy định trách nhiệm của khách hàng có sản phẩm được chứng nhận; Chỉnh sửa lại toàn bộ tài liệu.	Sửa đổi
2	01/10/2013	---	Chỉnh sửa, cập nhật toàn bộ tài liệu	Ban hành lại

CÔNG TY CP CHỨNG NHẬN & KIỂM ĐỊNH VINACONTROL
TÀI LIỆU ĐƯỢC KIỂM SOÁT
 Phòng/Bộ phận/Cá nhân:

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Công Hùng	Nguyễn Công Hùng	Đỗ Thịnh Thắng
Chức vụ	Phó giám đốc	QMR	Giám đốc
Chữ ký			 Đỗ Thịnh Thắng



1. GIỚI THIỆU

Quy tắc hành nghề này được xây dựng theo yêu cầu của các tổ chức công nhận và cũng áp dụng cho các dịch vụ khác không cần công nhận.

2. PHẠM VI

Vinacontrol Cert cung cấp dịch vụ cho cá nhân, tổ chức hoặc doanh nghiệp (gọi chung là Khách hàng). Vinacontrol Cert có thể cung cấp dịch vụ trực tiếp hoặc với một sự thận trọng tuyệt đối thông qua: (a) Nhân viên của Vinacontrol Cert, (b) chi nhánh hoặc (c) bất cứ cá nhân hoặc tổ chức nào mà có thể được Vinacontrol Cert tin cậy.

Khi một phần công việc được chuyển cho nhà thầu phụ, Vinacontrol Cert chịu toàn bộ trách nhiệm đối với việc cấp, duy trì, mở rộng, thu hẹp, đình chỉ hoặc hủy hiệu lực chứng nhận và đối với việc đảm bảo có các thỏa thuận được văn bản hóa chặt chẽ.

Vinacontrol Cert sẽ thông báo cho Khách hàng của mình mọi sự thay đổi đối với các yêu cầu chứng nhận trong một khoảng thời gian thích hợp.

3. BẢO MẬT

Vinacontrol Cert duy trì tính bảo mật ở mọi cấp trong tổ chức liên quan đến thông tin nhận được trong suốt quá trình hoạt động của mình. Không có thông tin nào được tiết lộ cho bên thứ ba trừ khi pháp luật yêu cầu hoặc tổ chức công nhận yêu cầu khi thực hiện quá trình công nhận. Tên Khách hàng, địa chỉ, phạm vi chứng nhận và chi tiết liên lạc có thể được cập nhật vào các tài liệu liên quan. Vinacontrol Cert duy trì danh mục Khách hàng được chứng nhận công khai trên website của Vinacontrol Cert. Mục này cũng cho biết tình trạng của các chứng chỉ bị đình chỉ hoặc hủy hiệu lực.

4. TÀI LIỆU VỀ VINACONTROL CERT

Nếu có yêu cầu, Vinacontrol Cert sẽ cung cấp bản sao tài liệu của mình trong đó bao gồm cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và tài liệu nhận biết tình trạng pháp lý của Vinacontrol Cert.

5. ĐĂNG KÝ CHỨNG NHẬN

Khi nhận được Đăng ký chứng nhận được điền đủ thông tin từ Khách hàng, Vinacontrol Cert sẽ gửi Bản đề xuất chứng nhận cho Khách hàng ghi rõ phạm vi và giá của dịch vụ.

Khi Hợp đồng, Đăng ký chứng nhận được gửi lại cùng với điều kiện thanh toán và các bản sao có dấu hiệu kiểm soát của tài liệu hệ thống quản lý của Khách hàng, dự án sẽ được giao cho một chuyên gia đánh giá trường, người chịu trách nhiệm đảm bảo các dịch vụ được tiến hành tuân thủ các quy trình, hướng dẫn của Vinacontrol Cert.

6. NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

Để đạt được và duy trì chứng nhận, Khách hàng phải tuân thủ theo các thủ tục và quy định dưới đây:

- a) Khách hàng phải cho phép Vinacontrol Cert tiếp cận tất cả các tài liệu, mẫu sản phẩm, bản vẽ, quy định cho sản phẩm và thông tin khác do Vinacontrol Cert yêu cầu để hoàn tất chương trình đánh giá và phải bổ nhiệm một người có trách nhiệm duy trì liên hệ với Vinacontrol Cert.
- b) Vinacontrol Cert, nếu nhận thấy các yêu cầu chứng nhận không được đáp ứng, phải thông báo cho Khách hàng về những phản áp dụng không đạt yêu cầu;
- c) Khi Khách hàng có thể chứng tỏ rằng hành động khắc phục đối với điểm không phù hợp nặng đã được thực hiện để đáp ứng tất cả các yêu cầu, trong thời hạn quy định bởi Vinacontrol Cert, Vinacontrol Cert sẽ sắp xếp để đánh giá lại chỉ với những phần cần thiết với chi phí phát sinh này do Khách hàng chi trả;
- d) Nếu Khách hàng không thực hiện hành động khắc phục thích hợp trong khoảng thời gian quy định, Vinacontrol Cert có thể cần thiết phải lập lại việc đánh giá đầy đủ hệ thống quản lý với chi phí do Khách hàng chi trả;
- e) Nhận biết về sự phù hợp chỉ được tham chiếu đến các địa điểm hoặc sản phẩm được đánh giá như ghi trong chứng chỉ hoặc các tài liệu kèm theo chứng chỉ;
- f) Khi được yêu cầu, Khách hàng phải bố trí cho sự tham gia của cả những quan sát viên trong các cuộc đánh giá. Ví dụ như các chuyên gia đánh giá của tổ chức công nhận hoặc chuyên gia tập sự;
- g) Đối với các Khách hàng có sản phẩm được chứng nhận phải thực hiện theo các yêu cầu sau:
 - Lưu giữ hồ sơ về tất cả các khiếu nại mà tổ chức có sản phẩm được chứng nhận đã được cho biết liên quan đến sự phù hợp của sản phẩm với những yêu cầu của các tiêu chuẩn liên quan và đảm bảo rằng các hồ sơ đó luôn sẵn có để Vinacontrol Cert sử dụng khi có yêu cầu;
 - 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;
 - Lập văn bản đối với các hành động đã thực hiện.

7. BAN HÀNH CHỨNG CHỈ

Khi thỏa mãn rằng tất cả các yêu cầu chứng nhận được đáp ứng, Vinacontrol Cert sẽ thông báo cho Khách hàng và ban hành chứng chỉ. Chứng chỉ là sở hữu của Vinacontrol Cert và nó chỉ có thể được copy hoặc tái bản phục vụ lợi ích của bên thứ 3 nếu chữ "bản sao" được ghi trên đó. Chứng chỉ sẽ duy trì giá trị cho đến hết thời hạn trừ khi hoạt động đánh giá giám sát chỉ ra rằng hệ thống quản lý và/hoặc sản phẩm của Khách hàng không còn đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật hoặc luật

định.

8. DẤU CHỨNG NHẬN

Cùng với việc ban hành chứng chỉ, Vinacontrol Cert cũng có thể cho phép Khách hàng sử dụng dấu chứng nhận đã đăng ký. Quyền sử dụng dấu chứng nhận như vậy phụ thuộc vào việc duy trì chứng nhận thích hợp trong phạm vi mà hệ thống quản lý hoặc sản phẩm đã được chứng nhận và sự tuân thủ theo các Quy định sử dụng dấu chứng nhận do Vinacontrol Cert cung cấp. Khi Khách hàng đã được cho phép sử dụng dấu của tổ chức công nhận cũng phải tuân thủ theo các quy tắc kiểm soát dấu của tổ chức đó. Sử dụng không đúng một dấu như vậy là không phù hợp với các yêu cầu chứng nhận và có thể dẫn đến việc đình chỉ chứng nhận.

9. GIÁM SÁT

Đánh giá giám sát định kỳ phải được tiến hành không quá 12 tháng 1 lần và phải bao trùm các khía cạnh của hệ thống quản lý, tài liệu, quá trình sản xuất và phân phối và sản phẩm, tùy thuộc vào loại dịch vụ chứng nhận được cung cấp, với sự thận trọng của chuyên gia đánh giá được phân công.

Khách hàng phải cho phép tiếp cận với tất cả các vị trí và sản phẩm với mục đích đánh giá giám sát bất cứ khi nào thấy là cần thiết và Vinacontrol Cert phải có quyền đánh giá đột xuất không thông báo trước khi cần.

Khách hàng phải duy trì hồ sơ ghi nhận tất cả khiếu nại của Khách hàng có liên quan đến phạm vi chứng nhận và cho Vinacontrol Cert tiếp cận khi có yêu cầu.

Khách hàng phải được thông báo kết quả của từng cuộc đánh giá giám sát.

10. TÁI CHỨNG NHẬN

Khách hàng mong muốn duy trì hiệu lực của chứng chỉ tại thời điểm cuối của chu kỳ chứng nhận cần đăng ký theo thủ tục nêu trong Điều 5 của quy tắc này. Khách hàng được thông báo về yêu cầu tái chứng nhận trong lần tiếp xúc trước khi tái chứng nhận, tức là cuộc đánh giá giám sát lần cuối của mỗi chu kỳ, nhưng trách nhiệm duy nhất cho việc đăng ký đúng thời hạn bản đăng ký tái chứng nhận phải thuộc về Khách hàng.

11. MỞ RỘNG CHỨNG NHẬN

Nhằm mở rộng phạm vi của một chứng chỉ để bao hàm thêm các chức năng hoặc sản phẩm, Khách hàng phải điền vào Đăng ký chứng nhận. Quy trình đăng ký được tuân theo Điều 5 và cuộc đánh giá được tiến hành trong các lĩnh vực/sản phẩm chưa bao hàm trước đây.

Chi phí cho việc mở rộng phạm vi chứng chỉ sẽ được dựa trên bản chất và kế hoạch/chương trình làm việc. Khi cuộc đánh giá thành công, một chứng chỉ sửa đổi hoặc một phụ lục chứng nhận sẽ được ban hành bao gồm những phương diện được bao trùm trong Phạm vi mở rộng.

12. THAY ĐỔI HỆ THỐNG QUẢN LÝ/SẢN PHẨM

Khách hàng cần thông báo cho Vinacontrol Cert bằng văn bản những thay đổi dự kiến về hệ thống quản lý, sản phẩm hoặc quy trình sản xuất có thể ảnh hưởng tới sự tuân thủ các yêu cầu của tiêu chuẩn, thông lệ hoặc quy định. Những thay đổi này bao gồm, ví dụ, các điểm liên quan đến:

- a) tình trạng pháp lý, thương mại, cơ cấu hoặc quyền sở hữu;
- b) tổ chức và quản lý;
- c) địa chỉ liên hệ và địa điểm;
- d) phạm vi hoạt động trong hệ thống quản lý được chứng nhận;
- e) những thay đổi chính về hệ thống quản lý và các quá trình.

Vinacontrol Cert sẽ quyết định những thay đổi này có cần được đánh giá hay không. Việc không thông báo cho Vinacontrol Cert những dự định sửa đổi này có thể dẫn đến đình chỉ Chứng nhận.

13. CÔNG BỐ CÔNG KHAI CỦA KHÁCH HÀNG

Tuân theo các quy định tương ứng về cách sử dụng dấu chứng nhận, khách hàng có thể công khai việc hệ thống quản lý hoặc sản phẩm đã được chứng nhận và có thể in những dấu chứng nhận hệ thống quản lý này trên đồ dùng văn phòng phẩm hoặc những chất liệu quảng bá khác nằm trong phạm vi chứng nhận hoặc in/dán dấu chứng nhận sản phẩm lên sản phẩm tương ứng.

Dù trong trường hợp nào, khách hàng cũng cần đảm bảo rằng các thông báo và chất liệu quảng cáo không gây khó hiểu hoặc nhầm lẫn cho các đơn vị thứ ba về các hệ thống quản lý, sản phẩm, địa điểm được chứng nhận và không được chứng nhận.

14. SỬ DỤNG KHÔNG ĐÚNG CHỨNG CHỈ VÀ DẤU CHỨNG NHẬN

Vinacontrol Cert sẽ có những hành động phù hợp, với chi phí được chi trả bởi khách hàng, nhằm xử lý việc sử dụng sai hoặc gây nhầm lẫn về cách sử dụng giấy chứng nhận và dấu chứng nhận. Những hành động này bao gồm đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận, các hành động pháp lý và/hoặc thông báo công khai vi phạm.

15. ĐÌNH CHỈ CHỨNG CHỈ

Giấy chứng nhận có thể bị Vinacontrol Cert đình chỉ trong một khoảng thời gian trong những trường hợp sau đây:

- (a) Nếu phiếu Yêu cầu Hành động Khắc phục không được xem xét thỏa đáng trong thời gian quy định; hoặc
- (b) Nếu trường hợp sử dụng sai như đã được mô tả ở Điều 14 không được khách hàng khắc phục bằng các biện pháp phù hợp; hoặc
- (c) Nếu có bất kỳ sự vi phạm đối với Bản đề xuất chứng nhận, Đăng ký chứng nhận, Điều kiện chung cho dịch vụ chứng nhận (CODE.01) hệ thống, sản phẩm và dịch vụ, bản Quy tắc hành nghề này hoặc những Quy định về cách sử dụng dấu chứng nhận (RG.01/ RG.02); hoặc

- (d) Nếu sản phẩm được bán trên thị trường không an toàn hoặc không tuân theo quy định; hoặc
- (e) Nếu đánh giá không được thực hiện trong thời gian quy định.

Khách hàng không tuyên bố là được chứng nhận và sẽ không được dùng dấu chứng nhận đối với bất kì hệ thống hoặc sản phẩm nào có trong giấy chứng nhận bị đình chỉ.

Vinacontrol Cert sẽ xác nhận bằng văn bản với khách hàng việc đình chỉ giấy chứng nhận. Đồng thời, Vinacontrol Cert sẽ chỉ ra những điều kiện để việc đình chỉ được dỡ bỏ. Cuối thời hạn đình chỉ, nếu cần thiết, một cuộc kiểm tra sẽ được thực hiện để quyết định các điều kiện này có được đáp ứng không. Khi hoàn thành những điều kiện này, quyết định đình chỉ sẽ được dỡ bỏ và khách hàng sẽ được thông báo việc thiết lập lại hiệu lực chứng nhận. Nếu những điều kiện này không được đáp ứng, giấy chứng nhận sẽ bị thu hồi và thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Mọi chi phí của Vinacontrol Cert trong việc đình chỉ và thiết lập lại giấy chứng nhận đều do khách hàng chi trả.

16. THU HỒI CHỨNG CHỈ

Giấy chứng nhận sẽ bị thu hồi nếu:

- a) Khách hàng không thực hiện các giải pháp thỏa đáng nhằm tái thiết lập chứng nhận khi chứng nhận bị đình chỉ;
- b) Trong trường hợp chứng nhận sản phẩm, sản phẩm được chứng nhận không tuân theo tiêu chuẩn, thông lệ, quy định hoặc không còn tồn tại trên thị trường; hoặc
- c) Vinacontrol Cert kết thúc hợp đồng với khách hàng. Trong bất kì trường hợp nào nêu trên, Vinacontrol Cert có quyền thu hồi giấy chứng nhận bằng cách thông báo với khách hàng bằng văn bản.

Khách hàng có quyền yêu cầu xem xét lại (xem Điều 19).

Trong trường hợp thu hồi giấy chứng nhận, chi phí đánh giá sẽ không được hoàn lại và việc thu hồi giấy chứng nhận sẽ được thông báo công khai trên các phương tiện thông tin bởi Vinacontrol Cert và thông báo cho những Tổ chức công nhận liên quan.

17. HỦY CHỨNG CHỈ

Giấy chứng nhận sẽ bị hủy nếu:

- a) Khách hàng trao đổi với Vinacontrol Cert bằng văn bản rằng khách hàng không muốn tái chứng nhận hoặc không tiếp tục kinh doanh;
- b) Khách hàng không còn sản xuất những sản phẩm này nữa hoặc
- c) Khách hàng không đăng ký tái chứng nhận đúng hạn.

Trong trường hợp hủy chứng nhận, chi phí đánh giá sẽ không được hoàn lại và việc hủy chứng nhận sẽ được thông báo cho những Tổ chức công nhận liên quan.

18. THỪA NHẬN CÁC TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN ĐƯỢC CÔNG NHẬN

Vinacontrol Cert có toàn quyền thừa nhận các chứng nhận do các Tổ chức chứng nhận được công nhận khác cấp nếu việc này không làm ảnh hưởng tới tính khách quan của hệ thống chứng nhận hệ thống quản lý hay sản phẩm.

19. YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

Khách hàng có quyền yêu cầu xem xét lại bất kì quyết định nào của Vinacontrol Cert.

Việc thông báo ý định xem xét lại phải bằng văn bản và gửi đến Vinacontrol Cert trong vòng 7 ngày kể từ ngày gửi.

Đơn yêu cầu xem xét lại sẽ được gửi đến cho khách hàng hoàn tất và phải được gửi lại cho Vinacontrol Cert trong vòng 14 ngày, kèm theo các chi tiết và số liệu liên quan để xem xét trong quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại.

Tất cả mọi yêu cầu xem xét lại sẽ được gửi đến Vinacontrol Cert và được Giám đốc xem xét. Vinacontrol Cert được yêu cầu đưa ra các bằng chứng chứng minh cho quyết định của mình. Các quyết định của Vinacontrol Cert vẫn tiếp tục có hiệu lực cho đến khi có kết quả xử lý yêu cầu xem xét lại.

Quyết định của Giám đốc với sự cố vấn của Hội đồng chứng nhận là cuối cùng và ràng buộc cả Khách hàng và Vinacontrol Cert. Một khi quyết định được đưa ra, khiếu nại của cả hai bên nhằm thay đổi quyết định này đều không được chấp nhận.

Trong những trường hợp yêu cầu xem xét lại thành công, các yêu cầu Vinacontrol Cert hoàn lại chi phí hoặc các tổn thất khác sẽ không được chấp nhận.

20. PHẢN NÀN, KHIẾU NẠI

Nếu bất kì ai có lý do để phản nàn/ khiếu nại với Vinacontrol Cert, lời phản nàn/ khiếu nại phải bằng văn bản, không chậm trễ, và được gửi tới Giám đốc của Vinacontrol Cert. Nếu có phản nàn/ khiếu nại về Giám đốc, thư phải được gửi tới Chủ tịch Hội đồng Quản trị của Vinacontrol Cert.

Phản nàn/ khiếu nại phải được xác nhận là đã nhận được bằng văn bản. Phản nàn sau đó sẽ được điều tra độc lập bởi Vinacontrol Cert và kết thúc khi có kết luận điều tra thỏa đáng. Khi kết thúc, người phản nàn/ khiếu nại sẽ được thông báo là cuộc điều tra đã có kết luận cuối cùng.

21. THAY ĐỔI QUY TẮC

Vinacontrol Cert có quyền thêm, xóa bỏ hoặc thay đổi những quy tắc hành nghề này mà không cần báo trước.

Trừ trường hợp thống nhất bằng văn bản, mọi dịch vụ đều được thực hiện theo các quy định của ĐIỀU KIỆN CHUNG CHO DỊCH VỤ CHỨNG NHẬN (CODE.01).