

**CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NÔNG LÂM SẢN VÀ THỦY SẢN
TRUNG TÂM CHẤT LƯỢNG NÔNG LÂM THỦY SẢN VÙNG 5**

Địa chỉ: 57 Phan Ngọc Hiển, phường 6, thành phố Cà Mau
Điện thoại: (07803) 835169 – 567409 – 838396 – 837804 ; Fax: (07803) – 830062
E-mail: nafiv@hcm.vnn.vn; branch5.nafi@mard.gov.vn



**QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN, XEM XÉT YÊU CẦU KHÁCH HÀNG,
LẬP HỢP ĐỒNG ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN
SẢN PHẨM/ HỆ THỐNG QUẢN LÝ PHÙ HỢP
Mã hiệu: 01 CL5/QT**

Ngày ban hành: 11/11/2015

Lần ban hành: 05

Lần soát xét: 05

Người giữ:

	Biên soạn/đề nghị	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	Trưởng P.CL	Phó Giám đốc	Giám đốc
Chữ ký			
Họ tên	Chu Đức Xuân	Nguyễn Khánh Vinh	Ngô Văn Đảm

1. Mục đích

Quy định trách nhiệm, trình tự thực hiện thống nhất trong việc tìm kiếm, trao đổi thông tin, tiếp cận và xem xét các nhu cầu khách hàng, thỏa thuận đánh giá chứng nhận nhằm cung cấp dịch vụ chứng nhận cho khách hàng.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng cho hoạt động tiếp nhận thông tin và thỏa thuận ký hợp đồng cung cấp dịch vụ đánh giá chứng nhận sản phẩm, đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý của Trung tâm Chất lượng nông lâm thủy sản vùng 5 đối với khách hàng.

3. Tài liệu viện dẫn

- Sổ tay chất lượng của Trung tâm.
- [TCVN ISO 9001: 2015](#)
- ISO/IEC 17065 : 2012
- [TCVN ISO/IEC 17021-1: 2015](#)
- ISO/IEC 17021-3:2013
- [ISO/TS 22003 : 2013](#)
- TCVN ISO/TS 22000 : 2007
- TCVN 19011 : 2013.

4. Quy định cách viết tắt tên các Phòng/ đơn vị chức năng

NAFI5	: Trung tâm Chất lượng nông lâm thủy sản vùng 5
HC-TH	: Phòng Hành chính-Tổng hợp
CL	: Phòng Chất lượng
KN	: Phòng Kiểm nghiệm sinh học/hóa học
QMR	: Đại diện Lãnh đạo về chất lượng
TCHC	: Bộ phận Tổ chức Hành chính
TCKT	: Bộ phận Tài chính kế toán
HCTH	: Phòng Hành chính tổng hợp

5. Trách nhiệm.

- Nhóm thư ký ISO tiếp nhận thông tin về yêu cầu dịch vụ của Khách hàng, xem xét sự đầy đủ của hồ sơ đăng ký và chuyển thông tin cho bộ phận chuyên môn liên quan.
- Các Phòng, Bộ phận chuyên môn trong NAFI5 có trách nhiệm trao đổi thông tin, xem xét các yêu cầu khách hàng, thỏa thuận với khách hàng nhằm đi đến việc ký kết hợp đồng.

6. Nội dung

6.1. Tiếp nhận thông tin:

- Thư ký ISO có trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ của khách hàng, các thông tin tiếp nhận bao gồm: tên, địa chỉ, điện thoại, fax, người đứng đầu, người liên hệ, yêu cầu... của khách hàng và được ghi vào biểu mẫu **01 CL5/QT.01** Thông tin về khách hàng có thể được tiếp nhận trực tiếp, gián tiếp, qua fax, email,...
- Yêu cầu của khách hàng được chuyển cho các bộ phận chuyên môn liên quan. Bộ phận chuyên môn có trách nhiệm liên lạc, trao đổi trực tiếp thông tin với khách hàng hoặc qua điện thoại. Trong trường hợp cần thiết, người tiếp xúc với khách hàng có thể đưa ngay báo giá dự kiến dịch vụ cho khách hàng trên cơ sở quy định tính phí chứng nhận hiện hành.
- Người tiếp xúc với khách hàng có trách nhiệm chuẩn bị tài liệu, hồ sơ, gửi và giới thiệu các nội dung liên quan đến các quy định về chứng nhận, Quy định về nội dung và thủ tục chứng nhận và cấp dấu hiệu phù hợp tiêu chuẩn, giới thiệu về NAFI5 và các bước thực hiện đăng ký, đánh giá, chứng nhận.

6.2. Tiếp nhận đăng ký chứng nhận:

- Sau khi tiếp xúc khách hàng, người tiếp xúc khách hàng phải xác nhận được mong muốn của khách hàng thông qua việc yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin đăng ký chứng nhận theo Biểu mẫu **01 CL5/QT.02** (đối với chứng nhận sản phẩm), Biểu mẫu **01 CL5/QT.03** (đối với chứng nhận hệ thống quản lý)
- Mỗi bộ Hồ sơ đăng ký chứng nhận được Thư ký ISO xác lập một mã số. Mã số khách hàng được lập gồm 11 ký tự: PP.stt.yy.cc.cc, trong đó:
 - PP là hai ký tự biểu thị loại hình chứng nhận theo lựa chọn:
 - + HT: Chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng;
 - + TP: Chứng nhận hệ thống quản lý an toàn vệ sinh thực phẩm;
 - + HA: Chứng nhận hệ thống phân tích mối nguy và điểm kiểm soát tới hạn (HACCP FDA) hay qui phạm thực hành về những nguyên tắc chung đối với vệ sinh thực phẩm (HACCP Codex);
 - + SP: Chứng nhận sản phẩm.
- stt là 3 ký tự biểu thị số thứ tự đăng ký xin chứng nhận, số này được cộng dồn cho từng loại hình chứng nhận trong mỗi năm.
- yy là hai ký tự cuối của năm đăng ký xin chứng nhận như: 10 cho năm 2010; 11 cho năm 2011...
- cc.cc là 4 ký tự biểu thị mã ngành của doanh nghiệp xin chứng nhận theo mã số NACE code.

- Thư ký ISO ghi mã số vào biểu mẫu số **01 CL5/QT.04**, sau đó chuyển sang bộ phận chuyên môn xem xét. Đồng thời mã số khách hàng được lưu vào biểu mẫu số **01 CL5/QT.05** để theo dõi quản lý.
- Khi kết thúc năm, sổ theo dõi Biểu mẫu **01 CL5/QT.05** sẽ được khóa lại với những thống kê thích hợp, những hồ sơ chưa được đánh giá chứng nhận sẽ được chuyển sang sổ mới với mã số khách hàng cũ để theo dõi tiếp. Hồ sơ mới được lập từ đầu theo quy định ở trên.

6.3. Xem xét hồ sơ đăng ký chứng nhận:

a) Xem xét chung

- Hồ sơ Đăng ký chứng nhận được phòng chuyên môn xem xét và xác nhận các thông tin cần thiết chứng nhận sự phù hợp theo Biểu mẫu **01 CL5/QT.04**. Trong trường hợp các thông tin trong hồ sơ Đăng ký chứng nhận không đầy đủ so với yêu cầu của NAFI5 thì người thực hiện xem xét có trách nhiệm liên hệ với khách hàng để làm rõ các thông tin này. Các thông tin đó được ghi lại trực tiếp trên bản đăng ký chứng nhận với sự xác nhận của người ghi. Nếu cần thiết có thể yêu cầu khách hàng bổ sung bằng văn bản.
- Danh sách khách hàng được cập nhật vào biểu mẫu số **01 CL5/QT.05**.
- Nếu các yêu cầu bổ sung không được thỏa mãn, người xem xét có trách nhiệm kiến nghị đến Giám đốc NAFI5 gửi công văn từ chối chấp nhận đăng ký.

b) Xem xét tư cách pháp nhân

- Đăng ký chứng nhận được chấp nhận nếu khách hàng có đầy đủ tư cách pháp nhân (được thành lập hợp pháp, tự chịu trách nhiệm trước pháp luật và hoạt động sản xuất, kinh doanh các lĩnh vực không bị cấm theo luật hiện hành).
- Nếu tư cách pháp nhân của khách hàng không thỏa mãn các yêu cầu quy định, người thực hiện xem xét có trách nhiệm kiến nghị Giám đốc NAFI5 từ chối bằng văn bản việc không chấp nhận đăng ký chứng nhận của khách hàng.

c) Kiểm tra và xem xét các mối quan hệ

- Trưởng phòng chuyên môn liên quan có trách nhiệm kiểm tra và xem xét các mối quan hệ có thể ảnh hưởng đến tính vô tư và khách quan trong việc cử chuyên gia đánh giá cũng như quyết định chứng nhận của NAFI5.

d) Xem xét lĩnh vực chứng nhận và xác định mã ngành (NACE CODE)

Các nội dung cần xem xét lĩnh vực chứng nhận bao gồm:

- Lĩnh vực hoạt động; mục đích, phạm vi, tiêu chí;
- Kỹ năng đánh giá hệ thống quản lý chất lượng của chuyên gia;

- Chung loại, đặc điểm... của sản phẩm/dịch vụ. Nếu chưa có quy định riêng đối với sản phẩm chứng nhận, phòng chuyên môn liên quan xây dựng quy định riêng đối với sản phẩm này theo hướng dẫn trình lãnh đạo phê duyệt áp dụng;
- Ứng dụng của sản phẩm/dịch vụ (nếu cần);
- Tiêu chuẩn áp dụng: được thực hiện theo hướng dẫn xem xét tiêu chuẩn áp dụng;
- Địa chỉ của nơi sản xuất/kinh doanh ...;

NAFI5 sẽ chấp nhận các hồ sơ đăng ký chứng nhận của các khách hàng có lĩnh vực đăng ký chứng nhận thỏa mãn:

- Phù hợp với lĩnh vực hoạt động của NAFI5 đã được công nhận;
- Lĩnh vực thông dụng trừ các lĩnh vực đặc biệt.

Căn cứ vào lĩnh vực chứng nhận đã xác định, người thực hiện xem xét có trách nhiệm đối chiếu với các danh mục mã ngành NACE Code.

e) Tìm chuyên gia cho mã ngành mong muốn

- Mã bốn số của NACE Code là cơ sở cho việc dự kiến chuyên gia/chuyên gia kỹ thuật cho quá trình đánh giá trong số các chuyên gia đã được đăng ký. Người thực hiện xem xét có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ tìm chuyên gia phù hợp cho Code mong muốn nếu không có sẵn chuyên gia phù hợp.
- Quá trình đăng ký và phê duyệt chuyên gia phải tuân theo thủ tục quản lý nhân sự.

f) Xác định số công đánh giá

Số công đánh giá được xác định bao gồm :

- Thời gian chuẩn bị đánh giá, đánh giá tài liệu, đánh giá tại cơ sở.
- Thời gian để đánh giá các yếu tố về công nghệ và sản xuất sản phẩm.
- Thời gian để lấy mẫu và thử nghiệm sản phẩm tại chỗ theo yêu cầu của tiêu chuẩn.
- Thời gian họp khai mạc, viết báo cáo đánh giá và họp kết thúc.
- Xác định số ngày công đánh giá thực hiện theo hướng dẫn tại quy định chung số 04 CL5/QĐ và ghi chép vào biểu mẫu số 01 CL5/QT.07 trình lãnh đạo phòng chuyên môn phê duyệt.

6.4. Lập và gửi báo giá cho khách hàng:

- Phí đánh giá chứng nhận được xác định dựa theo số ngày công của chuyên gia đánh giá theo quy định tính phí đánh giá chứng nhận hiện hành của Trung tâm.

- Dựa trên việc xác định phí đánh giá, bộ phận chuyên môn phối hợp với bộ phận Kế toán đề xuất báo giá theo biểu mẫu **01 CL5/QT.06** chuyển cho Giám đốc phê duyệt và gửi báo giá cho khách hàng.

6.5. Thỏa thuận phí đánh giá với khách hàng:

- Sau khi nhận báo giá, khách hàng có ý kiến phản hồi gửi về Phòng HC-TH. Nếu khách hàng không chấp nhận mức phí do NAFI5 đưa ra thì mức phí được thống nhất thông qua việc đàm phán giữa khách hàng và NAFI5.
- Nếu cuộc đàm phán giữa khách hàng và NAFI5 không thành công, thì hồ sơ đăng ký chứng nhận không được chấp nhận và kết thúc.

6.6. Ký kết hợp đồng:

- Sau khi khách hàng chấp nhận báo giá hoặc việc đàm phán mức phí chứng nhận thành công, bộ phận kế toán lập dự thảo hợp đồng chứng nhận trình Giám đốc NAFI5 ký với khách hàng.
- Thỏa thuận chứng nhận giữa NAFI5 và khách hàng được thông qua hình thức hợp đồng. Hợp đồng chứng nhận phải có điều khoản cụ thể đề cập đến trách nhiệm của NAFI5 và khách hàng. Nội dung điều khoản hợp đồng về trách nhiệm của khách hàng phải đáp ứng các yêu cầu theo 4.1.2.2 của ISO 17065 : 2012, với ít nhất các nội dung sau:

+ Bản sao giấy chứng nhận phải được sao chép toàn bộ nếu gửi đến các bên khác.

+ Khách hàng được phép sử dụng dấu phù hợp tiêu chuẩn của NAFI5 trong phạm vi và lĩnh vực đã được chứng nhận.

+ Khách hàng được quyền quảng cáo về hệ thống đã được chứng nhận trên các phương tiện thông tin đại chúng

+ Khách hàng phải thông báo cho NAFI5 kịp thời nếu như có bất kỳ sự thay đổi nào trong hồ sơ xin chứng nhận của cơ sở trước khi việc đánh giá diễn ra;

+ Không được sử dụng chứng nhận theo cách có thể gây hiểu lầm, không được phép hoặc làm tổn hại đến uy tín NAFI5.

+ Khi bị đình chỉ, thu hồi hoặc chấm dứt chứng nhận khách hàng phải hoàn trả lại cho NAFI5 toàn bộ hồ sơ chứng nhận (quyết định, giấy chứng nhận).

7. Biểu mẫu

- 01 CL5/QT.01: Phiếu tiếp nhận yêu cầu dịch vụ
- 01 CL5/QT.02: Đăng ký chứng nhận sản phẩm phù hợp
- 01 CL5/QT.03: Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng
- 01 CL5/QT.04: Xem xét đăng ký chứng nhận sự phù hợp
- 01 CL5/QT.05: Danh sách mã số khách hàng
- 01 CL5/QT.06: Báo giá phí chứng nhận

- 01 CL5/QT.07: Biểu mẫu tính ngày giờ công đánh giá.
- 01 CL5/QT.08: Thoả thuận chứng nhận

8. Hồ sơ

Các hồ sơ liên quan đến thực hiện thủ tục này được các phòng lưu giữ trong 3 năm.

TÌNH TRẠNG CẬP NHẬT, SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

TT	Trang	Nội dung ban đầu	Nội dung đã sửa đổi, bổ sung	Lần soát xét	Ngày soát xét
1.	2	1.Mục đích Quy định trách nhiệm, trình tự thực hiện thống nhất trong việc tìm kiếm, trao đổi thông tin, tiếp cận và xem xét các nhu cầu khách hàng nhằm cung cấp dịch vụ chứng nhận cho khách hàng.	1. Mục đích Quy định trách nhiệm, trình tự thực hiện thống nhất trong việc tìm kiếm, trao đổi thông tin, tiếp cận và xem xét các nhu cầu khách hàng, thỏa thuận đánh giá chứng nhận nhằm cung cấp dịch vụ chứng nhận cho khách hàng.	2	30/12/13
2.	2	3. Tài liệu viện dẫn TCVN 7457 : 2004 (ISO/IEC Guide 65:1996)	3. Tài liệu viện dẫn ISO/IEC 17065 : 2012	2	30/12/13
3.	3	Yêu cầu của khách hàng được chuyển cho các bộ phận chuyên môn liên quan. Trong trường hợp cần thiết, người tiếp xúc với khách hàng có thể đưa ngay báo giá dự kiến dịch vụ cho khách hàng	Yêu cầu của khách hàng được chuyển cho các bộ phận chuyên môn liên quan. Trong trường hợp cần thiết, người tiếp xúc với khách hàng có thể đưa ngay báo giá dự kiến dịch vụ cho khách hàng trên cơ sở quy định tính phí chứng nhận hiện hành.	2	30/12/13
4.	3	6.2. Tiếp nhận đăng ký chứng nhận: Sau khi hoặc Biểu mẫu 01 CL5/QT.03 (đối với chứng nhận hệ thống quản lý).	6.2. Tiếp nhận đăng ký chứng nhận: Sau khi Biểu mẫu 01 CL5/QT.03a (đối với chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng), Biểu mẫu 01 CL5/QT.03b (đối với chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm/HACCP Codex)	2	30/12/13
5.	3	Chưa có	Bổ sung thêm: + HA: Chứng nhận hệ thống phân tích mối nguy và điểm kiểm soát tới hạn;	2	30/12/13
6.	4	Chưa có	Bổ sung thêm: Danh sách khách hàng	2	30/12/13

TT	Trang	Nội dung ban đầu	Nội dung đã sửa đổi, bổ sung	Lần soát xét	Ngày soát xét
			được cập nhật vào biểu mẫu số 01 CL5/QT.05		
7.	5	f) Xác định số công đánh giá	Bổ sung thêm Xác định số ngày công đánh giá thực hiện theo hướng dẫn tại quy định chung số 04 CL5/QĐ và ghi chép vào biểu mẫu số 01 CL5/QT.07 trình lãnh đạo phòng chuyên môn phê duyệt	2	30/12/13
8.	5	6.4. Lập và gửi báo giá cho khách hàng: Phí ... của chuyên gia đánh giá theo quy định tính phí đánh giá chứng nhận hiện hành của Trung tâm.	6.4. Lập và gửi báo giá cho khách hàng: Phí .. của chuyên gia đánh giá theo quy định tính phí đánh giá chứng nhận hiện hành của Trung tâm.	2	30/12/13
9.	6	6.6. Ký kết hợp đồng:	6.6. Ký kết hợp đồng: bổ sung thêm: Thỏa thuận chứng nhận giữa NAFI5 và khách hàng được thông qua hình thức hợp đồng. Hợp đồng chứng nhận phải có điều khoản cụ thể đề cập đến trách nhiệm của NAFI5 và khách hàng. Nội dung điều khoản hợp đồng về trách nhiệm của khách hàng phải đáp ứng các yêu cầu theo 4.1.2.2 của ISO 17065 : 2012, với ít nhất các nội dung sau: + Bản sao giấy chứng nhận phải được sao chép toàn bộ nếu gửi đến các bên khác. + Khách hàng được phép sử dụng dấu phù hợp tiêu chuẩn của NAFI5 trong phạm vi và lĩnh vực đã được chứng nhận. + Khách hàng được quyền quảng cáo về hệ thống đã	2	30/12/13

TT	Trang	Nội dung ban đầu	Nội dung đã sửa đổi, bổ sung	Lần soát xét	Ngày soát xét
			<p>được chứng nhận trên các phương tiện thông tin đại chúng</p> <p>+ Khách hàng phải thông báo cho NAF15 kịp thời nếu như có bất kỳ sự thay đổi nào trong hồ sơ xin chứng nhận của cơ sở trước khi việc đánh giá diễn ra;</p> <p>+ Không được sử dụng chứng nhận theo cách có thể gây hiểu lầm, không được phép hoặc làm tổn hại đến uy tín NAF15.</p> <p>+ Khi bị đình chỉ, thu hồi hoặc chấm dứt chứng nhận khách hàng phải hoàn trả lại cho NAF15 toàn bộ hồ sơ chứng nhận (quyết định, giấy chứng nhận).</p>		
10.	6	01 CL5/QT.06: Xác nhận phạm vi chứng nhận	01 CL5/QT.06: Báo giá phí chứng nhận	2	30/12/13
11.	7	Chưa có	01 CL5/QT.07: Biểu mẫu tính ngày giờ công đánh giá	2	30/12/13
12.	7,8,9	Chưa có	Bổ sung các nội dung ghi chép mới	2	30/12/13
13.	2	Chưa có	Bổ sung ISO/IEC 17021-3:2013	3	10/11/14
14.	2	CLTS: Phòng Chất lượng thủy sản CLNLS: Phòng Chất lượng nông lâm sản. TCKT: Bộ phận Tài chính kế toán	CL: Phòng Chất lượng TCKT: Phòng Tài chính kế toán HCTH: Phòng Hành chính tổng hợp	3	10/11/14
15.	3	Sau khi tiếp xúc khách hàng ..., Biểu mẫu 01 CL5/QT.03a (đối với chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng),	Sau khi tiếp xúc khách hàng ..., Biểu mẫu 01 CL5/QT.03 (đối với chứng nhận hệ thống quản lý)	3	10/11/14

TT	Trang	Nội dung ban đầu	Nội dung đã sửa đổi, bổ sung	Lần soát xét	Ngày soát xét
		Biểu mẫu 01 CL5/QT.03b (đối với chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm/HACCP Codex)			
16.	3	+ HA: Chứng nhận hệ thống phân tích mối nguy và điểm kiểm soát tới hạn;	+ HA: Chứng nhận hệ thống phân tích mối nguy và điểm kiểm soát tới hạn (HACCP FDA) hay qui phạm thực hành về những nguyên tắc chung đối với vệ sinh thực phẩm (HACCP Codex)		
17.	6	01 CL5/QT.03a: Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng 01 CL5/QT.03b: Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý ATTP/HACCP codex	Bỏ các biểu mẫu này, thay thế bằng 01 CL5/QT.03 Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý	3	10/11/14
18.	7	Chưa có	01 CL5/QT.08: Thoả thuận chứng nhận	4	22/04/15
19.	2	TCVN ISO 9001: 2008 TCVN ISO/IEC 17021: 2011 TCVN ISO/TS 22003 : 2008	TCVN ISO 9001: 2015 TCVN ISO/IEC 17021-1: 2015 ISO/TS 22003 : 2013	5	11/11/15