

CỤC CHẤT LƯỢNG, CHẾ BIẾN VÀ PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG
TRUNG TÂM CHẤT LƯỢNG, CHẾ BIẾN VÀ PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG VÙNG 6



ĐÃ KIỂM SOÁT

Từ ngày...03/6/2024

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG
HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN VÀ GIÁM ĐỊNH**

01.2-ST

Ban hành lần 3
Ngày có hiệu lực: 03/6/2024

Người biên soạn

Nguyễn Đình Truyền

Phó trưởng phòng Chế biến và PTTT

Người soát xét

Trần Văn Nghi

Phó Giám đốc, Trưởng Ban QLCL

Người phê duyệt

Phạm Văn Hùng

Giám đốc

QUÁ TRÌNH BAN HÀNH

Lần ban hành	Mô tả các thay đổi chính		Ngày có hiệu lực
1	/		03/9/2013
2	Ban hành lần 1	Ban hành lần 2	22/5/2019
	Số hiệu: 01-ST	Số hiệu: 01.2-ST	
	Phạm vi áp dụng: Hoạt động chứng nhận và thử nghiệm	Phạm vi áp dụng: Bổ sung hoạt động giám định, tách hoạt động thử nghiệm ra hệ thống sổ tay riêng	
3	Ban hành lần 2	Ban hành lần 3	03/6/024
	Tên đơn vị: Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6	Tên đơn vị: Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6	
	Cơ cấu tổ chức: 5 phòng	Cơ cấu tổ chức: 6 phòng	

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU VỀ SỔ TAY CHẤT LƯỢNG VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG....	1
1.1. Giới thiệu chung sổ tay chất lượng 01.2-ST	1
1.2. Phạm vi hiệu lực của STCL	1
1.3. Quản lý Sổ tay chất lượng.....	2
CHƯƠNG 2. CĂN CỨ PHÁP LÝ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO	4
2.1. Căn cứ pháp lý	4
2.2. Tài liệu tham khảo	5
CHƯƠNG 3. GIỚI THIỆU VỀ TRUNG TÂM CHẤT LƯỢNG CHẾ BIẾN VÀ PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG VÙNG 6.....	6
3.1. Thông tin về Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.....	6
3.2. Quyết định thành lập	6
3.3. Vị trí, chức năng.....	6
3.4. Nhiệm vụ, quyền hạn	6
3.5. Cơ cấu tổ chức.....	7
CHƯƠNG 4. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	9
4.2. Yêu cầu chung về hệ thống quản lý chất lượng.....	14
4.3. Yêu cầu về hệ thống tài liệu.....	15
4.4. Đảm bảo sự khách quan, độc lập, trung thực, công bằng và bảo mật.....	16
4.5. Tài liệu liên quan.....	19
CHƯƠNG 5. TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO.....	20
5.1. Cam kết của lãnh đạo TTV6	20
5.2. Hướng vào khách hàng	21
5.3. Chính sách chất lượng.....	21
5.4. Mục tiêu chất lượng	21
5.5. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng.....	21
5.6. Trách nhiệm, quyền hạn, đại diện lãnh đạo và trao đổi thông tin.....	22
5.7. Xem xét của lãnh đạo.....	23
5.8. Tài liệu liên quan.....	24
CHƯƠNG 6. QUẢN LÝ NGUỒN LỰC.....	25
6.1. Cung cấp nguồn lực	25
6.2. Quản lý nguồn nhân lực	25
6.3. Tài liệu liên quan	26
CHƯƠNG 7. HOẠT ĐỘNG TÁC NGHIỆP DỊCH VỤ.....	27
7.1. Hoạch định việc tạo sản phẩm	27
7.2. Các quá trình liên quan đến khách hàng.....	27
7.3. Cung cấp dịch vụ	28
7.4. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường.....	30

7.5. Tài liệu liên quan.....	30
CHƯƠNG 8. ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN.....	32
8.1. Yêu cầu chung	32
8.2. Theo dõi và đo lường	32
8.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp:	34
8.4. Phân tích dữ liệu	34
8.5. Cải tiến.....	35
8.6. Tài liệu liên quan	36
CHƯƠNG 9. CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ ATTP VÀ CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM.....	37
9.1. Yêu cầu chung	37
9.2. Sử dụng nguồn lực bên ngoài.....	37
9.3. Trao đổi thông tin	37
9.4. Xem xét hợp đồng	38
9.5. Quản lý đánh giá.....	38
9.6. Thẩm xét hồ sơ đánh giá.....	38
9.7. Điều kiện cấp, duy trì, mở rộng, thu hẹp phạm vi, đình chỉ và hủy bỏ chứng nhận...	39
9.8. Sử dụng giấy chứng nhận và dấu chứng nhận.....	39
9.9. Thay đổi yêu cầu chứng nhận.....	39
9.10. Tài liệu liên quan.....	40
CHƯƠNG 10. HOẠT ĐỘNG GIÁM ĐỊNH	41
10.1. Yêu cầu chung:.....	41
10.2. Quy trình giám định	42
10.3. Tài liệu liên quan.....	42
CHƯƠNG 11. THẨM ĐỊNH, CHỨNG NHẬN LÔ HÀNG THỰC PHẨM THỦY SẢN XUẤT KHẨU.....	43
11.1. Yêu cầu chung.....	43
11.2. Quy trình thực hiện	43
11.3. Tài liệu liên quan.....	43
Trang sửa đổi, cập nhật.....	44
Phụ lục 1. Nhận biết, phân tích, ứng phó rủi ro đối với quan hệ của các bên liên quan ảnh hưởng đến tính khách quan.....	iv

CHƯƠNG 1

GIỚI THIỆU VỀ SỔ TAY CHẤT LƯỢNG VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1.1. Giới thiệu chung Sổ tay chất lượng 01.2-ST

- 1.1.1. Mục tiêu hoạt động của Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6 (TTV6) là góp phần đảm bảo chất lượng và an toàn thực phẩm nông lâm thủy sản nhằm bảo vệ sức khỏe khách hàng trong và ngoài nước, đồng thời tạo sức cạnh tranh cho sản phẩm nông lâm thủy sản Việt Nam trên thị trường thế giới thông qua việc thỏa mãn các yêu cầu về chất lượng, an toàn thực phẩm của các nước nhập khẩu các loại sản phẩm nông lâm thủy sản.
- 1.1.2. Để đạt được mục tiêu này, TTV6 xây dựng và áp dụng một hệ thống đảm bảo chất lượng trên cơ sở tuân theo các quy định của Việt Nam và phù hợp với các tiêu chuẩn có liên quan của quốc tế: ISO 9001, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17021-1, ISO 22003, ISO/IEC 17020. Hệ thống này bao hàm toàn bộ các hoạt động chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm, chứng nhận sự phù hợp của sản phẩm, hoạt động giám định sản phẩm hàng hóa và hoạt động thẩm định, chứng nhận lô hàng thủy sản xuất khẩu.
- 1.1.3. Sổ tay chất lượng 01.2-ST (STCL) quy định các chính sách với nguyên tắc đảm bảo chất lượng trong các hoạt động nêu trên của TTV6, đảm bảo sự thống nhất trong toàn hệ thống.
- 1.1.4. Giám đốc TTV6 đảm bảo việc áp dụng đúng các quy định nêu trong STCL này trong các hoạt động của Trung tâm.
- 1.1.5. Việc soạn thảo, sửa đổi, soát xét các nội dung trong STCL chỉ có hiệu lực khi được Giám đốc TTV6 phê duyệt.

1.2. Phạm vi hiệu lực của STCL

TTV6 áp dụng STCL 01.2-ST vào hệ thống quản lý cho các lĩnh vực:

- 1.2.1. Cung cấp dịch vụ công về thẩm định, chứng nhận lô hàng thực phẩm thủy sản xuất khẩu theo ISO 9001;
- 1.2.2. Chứng nhận sản phẩm theo ISO/IEC 17065 (bao gồm VietGAP, nông nghiệp hữu cơ);
- 1.2.3. Chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm theo ISO/IEC 17021-1 và ISO 22003;
- 1.2.4. Giám định sản phẩm hàng hóa theo ISO/IEC 17020.

1.3. Quản lý Sổ tay chất lượng

1.3.1. Đối tượng sử dụng:

Đối tượng sử dụng STCL là Ban Giám đốc, Đại diện lãnh đạo về chất lượng và các phòng có liên quan. Sổ tay chất lượng chỉ được phân phối tới khách hàng, cơ quan công nhận, các cơ quan có thẩm quyền khác hoặc các tổ chức, cá nhân bên ngoài khi được Giám đốc Trung tâm chấp thuận.

1.3.2. Xây dựng và soát xét nội dung STCL

a. Xây dựng STCL:

- STCL do Ban quản lý Chất lượng chủ trì xây dựng, trình Giám đốc Trung tâm phê duyệt và ban hành.
- STCL quy định chính sách, mục tiêu và các thủ tục tương ứng với các yêu cầu của ISO 9001, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17021-1, ISO 22003, ISO/IEC 17020.
- Sổ tay chất lượng bắt đầu có hiệu lực kể từ ngày được Giám đốc Trung tâm phê duyệt.

b. Soát xét:

Kết hợp với các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ và xem xét định kỳ của Lãnh đạo Trung tâm, nội dung của Sổ tay chất lượng sẽ được cập nhật nhằm đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17021-1, ISO 22003, ISO/IEC 17020.

1.3.3. Kiểm soát Sổ tay chất lượng:

- a. Ban quản lý Chất lượng chịu trách nhiệm duy trì STCL.
- b. Khi có bất cứ sự thay đổi nào trong STCL, thì các thủ tục phải được cập nhật kịp thời.
- c. Kiểm soát STCL được quy định trong Thủ tục quản lý tài liệu 03.1-ST.
- d. Ban quản lý Chất lượng là người phân phối STCL.
- e. STCL phải được cung cấp cho Lãnh đạo Trung tâm, cho các phòng ban có liên quan.

1.3.4. Thuật ngữ, giải thích và các chữ viết tắt

a. Các thuật ngữ:

- Hệ thống quản lý: cơ cấu tổ chức, các thủ tục, quá trình và nguồn lực cần thiết để thực hiện quản lý chất lượng.
- Quản lý chất lượng: các khía cạnh của toàn bộ chức năng quản lý đang xác định và đang thực hiện chính sách chất lượng.

- Đảm bảo chất lượng: toàn bộ các hoạt động có kế hoạch và hệ thống cần thiết để tạo sự tin tưởng thỏa đáng rằng một sản phẩm hoặc dịch vụ sẽ thỏa mãn các yêu cầu chất lượng.
- Trưởng Ban quản lý Chất lượng: người chịu trách nhiệm về hệ thống quản lý chất lượng và việc áp dụng hệ thống quản lý này và là người có quyền báo cáo trực tiếp với cấp lãnh đạo cao nhất của Trung tâm.
- Sổ tay chất lượng: tài liệu công bố chính sách chất lượng, hệ thống quản lý và thực hành chất lượng của một tổ chức.
- Chính sách chất lượng: ý đồ và định hướng chung của một tổ chức có liên quan đến chất lượng được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.
- Thủ tục: cách thức cụ thể để tiến hành một hoạt động hay quá trình.
- Hồ sơ: những biểu mẫu đã có số liệu điền vào.
- Báo cáo: những văn bản nhận xét mang tính chủ quan.

b. Các từ viết tắt:

- TTV6: Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6
- HC-TH: Hành Chính, Tổng hợp
- TC-KT: Tài chính, Kế toán
- KNHH: Kiểm nghiệm Hóa học
- KNSH: Kiểm nghiệm Sinh học
- PCB: Phòng Chế biến và Phát triển thị trường
- QLCL: Quản lý chất lượng
- ATTP: An toàn thực phẩm

CHƯƠNG 2

CĂN CỨ PHÁP LÝ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO

2.1. Căn cứ pháp lý

- 2.1.1. Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật được Quốc hội Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 29/6/2006.
- 2.1.2. Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hoá được Quốc hội Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 21/11/2007.
- 2.1.3. Luật an toàn thực phẩm được Quốc hội Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 17/6/2010.
- 2.1.4. Nghị định số 127/2007/NĐ-CP ngày 01/8/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật.
- 2.1.5. Nghị định số 132/2008/NĐ-CP ngày 31/12/2008 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa.
- 2.1.6. Nghị định số 107/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 Quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ đánh giá sự phù hợp của Chính phủ.
- 2.1.7. Nghị định số 15/2018/NĐ-CP ngày 02/02/2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật An toàn thực phẩm.
- 2.1.8. Nghị định số 74/2018/NĐ-CP ngày 15/5/2018 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 132/2008/NĐ-CP ngày 31/12/2008 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa.
- 2.1.9. Nghị định số 78/2018/NĐ-CP ngày 16/5/2018 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 127/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 8 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật.
- 2.1.10. Nghị định số 154/2018/NĐ-CP ngày 09/11/2018 sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ một số quy định về điều kiện đầu tư, kinh doanh trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Khoa học và Công nghệ và một số quy định về kiểm tra chuyên ngành.
- 2.1.11. Nghị định 109/2018/NĐ-CP ngày 29/8/2018 của Chính phủ về nông nghiệp hữu cơ.
- 2.1.12. Thông tư số 28/2012/TT-BKHCN ngày 12/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Quy định về công bố hợp chuẩn, công bố hợp quy và phương thức đánh giá sự phù hợp với tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật.

- 2.1.13. Quyết định số 62/QĐ-CCPT-VP ngày 06/3/2024 của Cục trưởng Cục Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.
- 2.1.14. Quyết định số 20/QĐ-CCPT6 ngày 09/5/2024 của Giám đốc TTV6 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các phòng thuộc Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.
- 2.1.15. Quyết định số 80/QĐ-CCPT6 ngày 20/5/2024 của Giám đốc TTV6 ban hành Quy định nội bộ về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.

2.2. Tài liệu tham khảo

- 2.2.1. ISO 9000, Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng.
- 2.2.2. ISO 9001, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu.
- 2.2.3. ISO/IEC 17020, Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với hoạt động của tổ chức tiến hành giám định.
- 2.2.4. ISO/IEC 17021-1, Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý.
- 2.2.5. ISO 22003-1:2022, An toàn thực phẩm - Yêu cầu đối với các tổ chức đánh giá, chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm.
- 2.2.6. ISO/IEC 17065, Yêu cầu chung đối với các Tổ chức điều hành hệ thống chứng nhận sản phẩm.

CHƯƠNG 3

GIỚI THIỆU VỀ TRUNG TÂM CHẤT LƯỢNG, CHẾ BIẾN VÀ PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG VÙNG 6

3.1. Thông tin về Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6

- Tên gọi: Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6;
- Tên gọi tắt: Trung tâm Chất lượng vùng 6;
- Tên tiếng Anh: National Authority for Agro-forestry-Fishery Quality, Processing and Market Development – Center 6;
- Tên viết tắt tiếng Anh: NAFIQAD-Branch 6;
- Địa chỉ trụ sở: 386C đường Cách mạng tháng Tám, phường Bùi Hữu Nghĩa, quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ;
- Điện thoại liên lạc: (+84) (292) 3883257/3888732;
- Số Fax.: (+84) (292) 3884697;
- E-mail: branch6.nafi@mard.gov.vn.
- Website: nafi6.gov.vn

3.2. Quyết định thành lập

TTV6 được thành lập theo Quyết định số 4030/QĐ-BNN-TCCB ngày 17/12/2008 của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn. TTV6 là đơn vị trực thuộc Cục Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường.

3.3. Vị trí, chức năng

- 3.3.1. TTV6 là đơn vị sự nghiệp công lập, thực hiện chức năng phục vụ quản lý nhà nước trong các lĩnh vực chất lượng, an toàn thực phẩm, phát triển nông nghiệp hữu cơ, bảo quản, chế biến, phát triển thị trường và cung cấp các dịch vụ theo quy định của pháp luật.
- 3.3.2. TTV6 có tư cách pháp nhân, có con dấu riêng và được mở tài khoản theo quy định của pháp luật và kinh phí hoạt động theo quy định của pháp luật.
- 3.3.3. TTV6 cung ứng dịch vụ công thuộc lĩnh vực được phân công và các dịch vụ khác theo quy định của pháp luật.

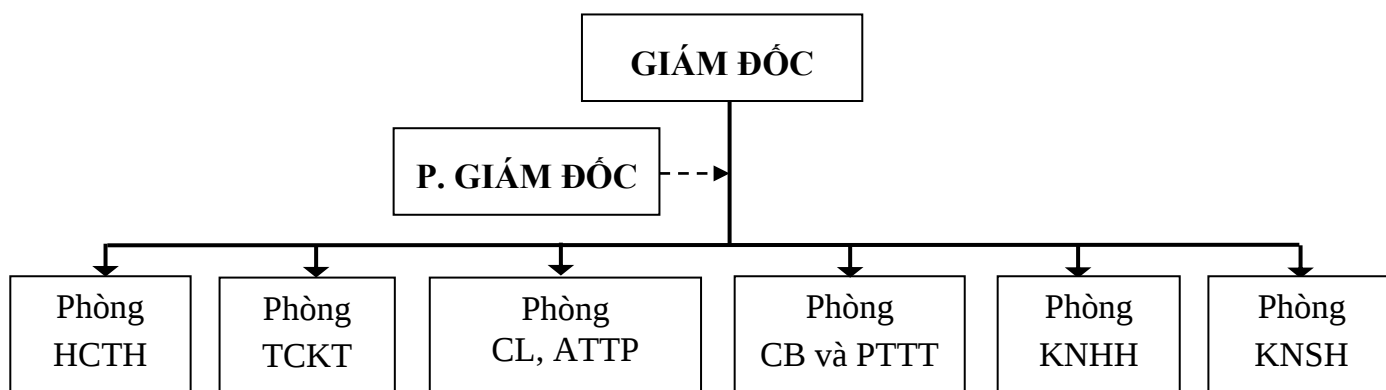
3.4. Nhiệm vụ, quyền hạn

Nhiệm vụ và Quyền hạn của TTV6 được quy định tại Điều 2 Quyết định số 62/QĐ-CCPT-VP ngày 06/3/2024 của Cục trưởng Cục Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường.

3.5. Cơ cấu tổ chức

Cơ cấu tổ chức của TTV6 được quy định tại Điều 3 Quyết định số 62/QĐ-CCPT-VP ngày 06/3/2024 của Cục trưởng Cục Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường bao gồm Lãnh đạo TTV6 có Giám đốc và các Phó Giám đốc, bộ máy giúp việc bao gồm 06 phòng chuyên môn.

Sơ đồ cơ cấu tổ chức:



3.5.1. Phòng Hành chính, Tổng hợp:

Nhiệm vụ và quyền hạn phòng HCTH được quy định tại Khoản 1 Điều 3 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các phòng thuộc Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.

3.5.2. Phòng Chất lượng, An toàn thực phẩm

Nhiệm vụ và quyền hạn phòng Chất lượng, An toàn thực phẩm được quy định tại Khoản 2 Điều 3 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các phòng thuộc Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.

3.5.3. Phòng Chế biến và Phát triển thị trường

Nhiệm vụ và quyền hạn phòng Chế biến và Phát triển thị trường được quy định tại Khoản 3 Điều 3 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các phòng thuộc Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.

3.5.4. Phòng Tài chính, Kế toán:

Nhiệm vụ và quyền hạn phòng Tài chính, Kế toán được quy định tại Khoản 4 Điều 3 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các phòng thuộc Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.

3.5.5. Phòng Kiểm nghiệm hóa học:

Nhiệm vụ và quyền hạn phòng Kiểm nghiệm hóa học được quy định tại Khoản 5 Điều 3 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các phòng thuộc Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.

3.5.6. Phòng Kiểm nghiệm sinh học:

Nhiệm vụ và quyền hạn phòng Kiểm nghiệm sinh học được quy định tại Khoản 6 Điều 3 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các phòng thuộc Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.

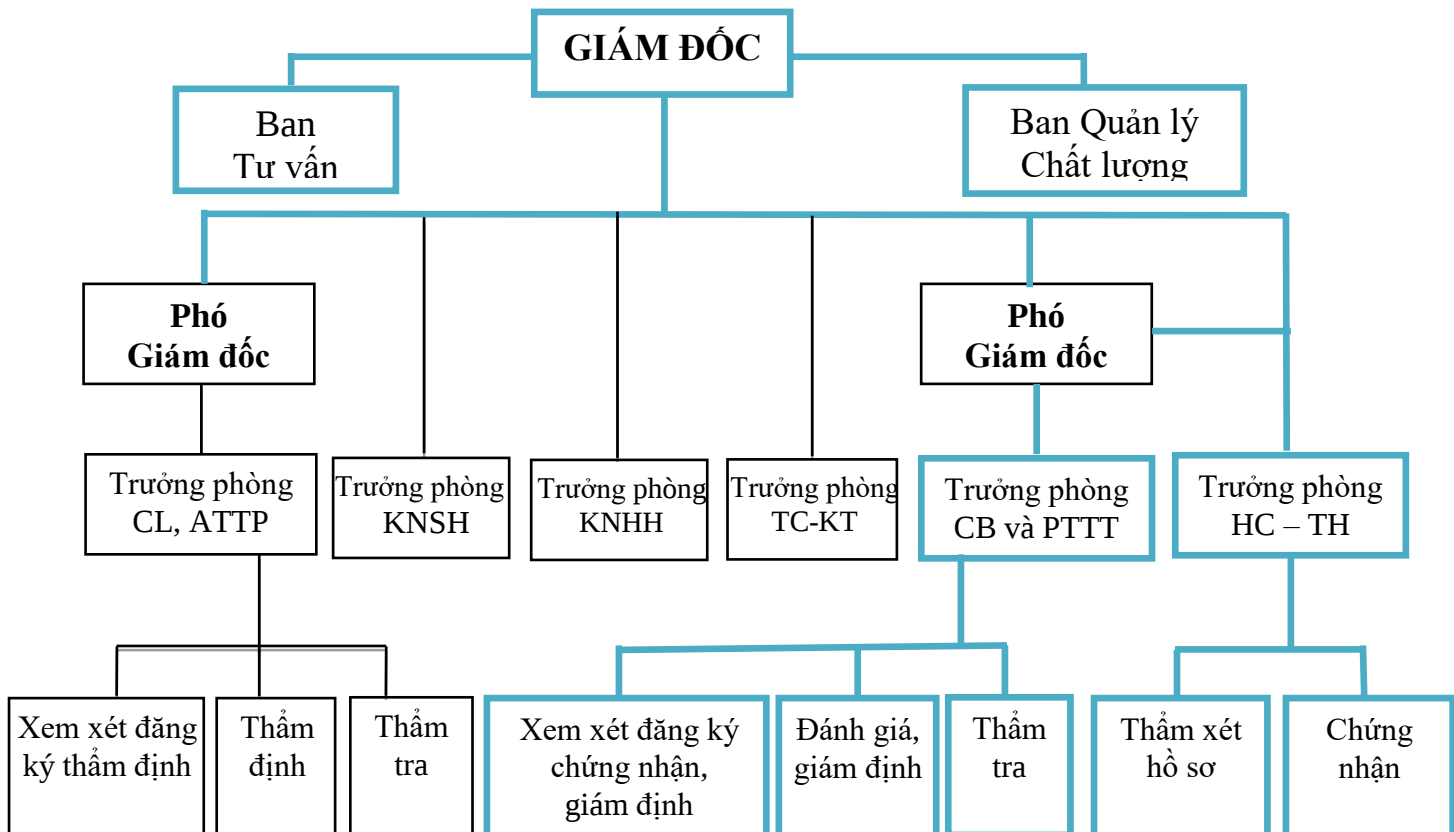
CHƯƠNG 4

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4.1. Cơ cấu tổ chức của hệ thống QLCL

4.1.1. Sơ đồ tổ chức:

Hoạt động đánh giá chứng nhận và giám định của TTV6 được quản lý theo sơ đồ tổ chức sau:



4.1.2. Nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm:

a. Giám đốc

- Trách nhiệm:

Tạo sự tin cậy của khách hàng về dịch vụ chứng nhận, giám định của TTV6 và đảm bảo hoạt động thẩm xét và chứng nhận tuân thủ đúng quy định.

- Nhiệm vụ:

- + Đảm bảo tính khách quan của kết quả chứng nhận, giám định đảm bảo tính bảo mật kết quả chứng nhận, giám định của khách hàng.
- + Giải quyết các khiếu nại hay phàn nàn của khách hàng về dịch vụ chứng nhận, giám định hay nội bộ.
- + Ký ban hành các quy định về hoạt động dịch vụ chứng nhận, giám

định, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, Sổ tay chất lượng và các thủ tục.

- + Ký quyết định thành lập các Ban, chỉ định chức vụ quản lý.
- + Cung cấp nguồn lực cần thiết cho hoạt động. Mua bảo hiểm cho dịch vụ chứng nhận, giám định.

- Quyền hạn:

- + Chấp nhận, không chấp nhận hay huỷ bỏ, mở rộng hay thu hẹp phạm vi chứng nhận.
- + Chủ trì cuộc họp xem xét lãnh đạo và đánh giá nội bộ .
- + Thoả thuận và ký hợp đồng với khách hàng. Ký kết quả chứng nhận, giám định.

b. Phó Giám đốc phụ trách phòng Chế biến và Phát triển thị trường:

- Trách nhiệm:

Đảm bảo hoạt động xem xét đăng ký chứng nhận, giám định và đánh giá tuân thủ đúng qui định.

- Nhiệm vụ:

Giám sát hoặc uỷ quyền việc giám sát hoạt động xem xét hợp đồng và đánh giá.

- Quyền hạn

- + Đề xuất lên Giám đốc những thay đổi cần thiết liên quan đến phạm vi xem xét hợp đồng, đánh giá.
- + Phê duyệt nhân sự xem xét đăng ký chứng nhận, giám định.
- + Phê duyệt danh sách đoàn đánh giá, giám định viên.
- + Chủ trì việc biên soạn và soát xét quy định về chuyên gia, quy trình về đánh giá và xem xét đăng ký chứng nhận, giám định.

c. Trưởng phòng Chế biến và Phát triển thị trường:

- Nhiệm vụ:

- + Giám sát hoạt động xem xét đăng ký chứng nhận, giám định và đánh giá.
- + Biên soạn quy định về hoạt động chứng nhận, giám định; quy định về chuyên gia đánh giá, giám định viên.

- Trách nhiệm:

Phát hiện, ngăn chặn và phòng ngừa những sai lỗi về xem xét hợp đồng và đánh giá theo đúng quy định.

- Quyền hạn:

Đề xuất lên phó Giám đốc phụ trách phòng Chế biến và Phát triển thị trường:

+ Người thực hiện xem xét đăng ký chứng nhận, giám định.

+ Danh sách đoàn đánh giá.

d. Trưởng phòng Hành chính, Tổng hợp:

- Trách nhiệm:

Phát hiện, ngăn chặn và phòng ngừa những sai lỗi về thẩm định và chứng nhận so với thủ tục, quy định.

- Nhiệm vụ:

Giám sát hoạt động thẩm xét hồ sơ đánh giá, soạn thảo văn bản chứng nhận và in giấy chứng nhận.

- Quyền hạn:

Đề xuất lên Giám đốc phụ trách Hành chính, Tổng hợp:

+ Người thực hiện thẩm xét.

+ Người thực hiện soạn thảo văn bản chứng nhận và in giấy chứng nhận.

e. Ban Quản lý chất lượng:

Ban Quản lý chất lượng do Giám đốc thành lập, có nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm như sau:

- Trách nhiệm:

Đảm bảo hoạt động cung cấp dịch vụ chứng nhận, giám định tuân thủ đúng quy định đã được ban hành.

- Nhiệm vụ:

+ Biên soạn sổ tay chất lượng và các thủ tục (ngoại trừ các thủ tục nội bộ của phòng).

+ Đảm bảo thiết lập các quá trình cần thiết của hệ thống quản lý chất lượng, thực hiện và duy trì.

+ Báo cáo cho Ban lãnh đạo Trung tâm về kết quả hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng và mọi nhu cầu cải tiến.

- + Đảm bảo mọi nhân viên của Trung tâm nhận thức được các yêu cầu của khách hàng.
 - + Phối hợp với Phòng liên quan xử lý kháng nghị trong việc xem xét và xử lý các kháng nghị, khiếu nại và tranh chấp
 - + Đề xuất và áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo các hoạt động của Trung tâm tuân theo các quy định của hệ thống quản lý.
 - + Đề xuất với Ban lãnh đạo Trung tâm những chương trình cải tiến, sửa đổi chính sách, mục tiêu với thủ tục của hệ thống quản lý để phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ mới.
 - + Kiểm soát toàn bộ tài liệu, hồ sơ liên quan hoạt động quản lý chất lượng của Trung tâm.
 - + Lập kế hoạch, thực hiện các chương trình đánh giá nội bộ về Hệ thống quản lý chất lượng của Trung tâm.
 - + Chuẩn bị nội dung cho các cuộc họp xem xét của lãnh đạo Trung tâm về hệ thống quản lý chất lượng. Lập, kiểm soát việc thực hiện các kết luận sau cuộc họp.
 - + Đầu mối liên hệ với các tổ chức bên ngoài trong xây dựng, áp dụng, chứng nhận và duy trì chứng nhận hệ thống QLCL của Trung tâm.
- Quyền hạn:
- + Đề xuất lên Giám đốc những thay đổi chính sách, nguồn lực cần thiết cho hệ thống.
 - + Đề xuất lên Giám đốc những giải pháp để giải quyết những khiếu nại từ khách hàng hay nội bộ.
 - + Đề xuất lên Giám đốc danh sách chuyên gia được phê duyệt.

f. Ban Tư vấn:

Ban Tư vấn do Giám đốc thành lập có trách nhiệm, nhiệm vụ và quyền hạn như sau:

- Trách nhiệm:

Đảm bảo tính khách quan của hoạt động dịch vụ chứng nhận, giám định.

- Nhiệm vụ:

- + Hỗ trợ việc xây dựng quy định liên quan đến khách quan của các hoạt động chứng nhận, giám định.
- + Tư vấn những vấn đề ảnh hưởng đến sự tin cậy của việc chứng nhận, giám định.

- Quyền hạn:

- + Giám sát tài chính của tổ chức chứng nhận, giám định.
- + Đề xuất trực tiếp với Giám đốc các biện pháp ngăn chặn những hoạt động hay khuynh hướng ảnh hưởng đến tính khách quan trong cung cấp dịch vụ chứng nhận, giám định.

g. Chuyên gia xem xét đăng ký chứng nhận, giám định:

- Nhiệm vụ:

Kiểm tra tính phù hợp của hồ sơ đăng ký với yêu cầu trong thủ tục.

- Trách nhiệm:

Đảm bảo việc kiểm tra đúng theo yêu cầu trong thủ tục.

- Quyền hạn:

Không chấp nhận hồ sơ không đúng theo yêu cầu trong thủ tục.

h. Chuyên gia đánh giá, giám định viên:

- Nhiệm vụ:

Đánh giá theo chương trình đã được phê duyệt và đúng theo quy định.

- Trách nhiệm:

Đảm bảo hoạt động đánh giá đúng theo chương trình và quy định.

- Quyền hạn:

Không chấp nhận đánh giá khi khách hàng không tuân thủ đúng theo chương trình, thủ tục.

i. Chuyên gia thẩm tra hồ sơ:

- Nhiệm vụ:

Kiểm tra sự phù hợp hồ sơ đăng ký, đánh giá, giám định so với yêu cầu trong quy định.

- Trách nhiệm:

Đảm bảo hoạt động thẩm tra đúng theo yêu cầu trong quy định.

- Quyền hạn:

Đề nghị lên trưởng phòng Chế biến và Phát triển thị trường yêu cầu các chuyên gia có liên quan thực hiện hành động khắc phục (nếu có).

j. Chuyên gia thẩm xét hồ sơ đánh giá, giám định:

- Nhiệm vụ:

Kiểm tra sự phù hợp hồ sơ đánh giá, giám định với yêu cầu trong quy định.

- Trách nhiệm:

Đảm bảo hoạt động thẩm xét đúng theo yêu cầu trong quy định.

- Quyền hạn:

Không chấp nhận hồ sơ đánh giá không phù hợp với quy định.

k. Chuyên gia chứng nhận:

- Nhiệm vụ:

Soạn thảo và kiểm tra sự phù hợp theo qui định văn bản quyết định chứng nhận, chứng thư giám định trước khi in chứng nhận và trình ký.

- Trách nhiệm:

Đảm bảo việc soạn thảo văn bản quyết định chứng nhận đúng theo quy định.

- Quyền hạn:

Không chấp nhận hồ sơ thẩm định không phù hợp với quy định.

4.2. Yêu cầu chung về hệ thống quản lý chất lượng

4.2.1. Hệ thống quản lý chất lượng của TTV6 được xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến nâng cao hiệu lực và hiệu quả theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17021-1, ISO 22003, ISO/IEC 17020.

4.2.2. Hệ thống quản lý của TTV6 được lập thành văn bản, được phổ biến để mọi nhân viên có liên quan thấu hiểu và áp dụng nhằm mục đích:

- a. Cụ thể hóa các yêu cầu chung của TTV6 trong các lĩnh vực có liên quan.
- b. Hệ thống quản lý của TTV6 là công cụ để hướng dẫn các hoạt động nhằm đạt được mục tiêu chất lượng.
- c. Hệ thống quản lý của TTV6 nhằm giám sát các hoạt động của TTV6, đảm bảo và nâng cao chất lượng kết quả đánh giá chứng nhận, giám định tạo niềm tin đối với khách hàng và cơ quan quản lý.
- d. Tài liệu thuộc hệ thống quản lý của TTV6 được soạn thảo bằng tiếng Việt và có thể có bản dịch tiếng Anh (nếu cần thiết). Bản tiếng Việt là bản có giá trị cao nhất.

4.2.3. Để thực hiện hệ thống quản lý chất lượng này, TTV6 đảm bảo:

- a. Các quá trình cần thiết trong hệ thống được xác định trong STCL bằng các thủ tục và các thủ tục này được áp dụng tại TTV6.
- b. Xác định trình tự và tác động lẫn nhau giữa các quá trình này.

- c. Xác định các chuẩn mực và các phương pháp cần thiết để đảm bảo việc thực hiện và kiểm soát hiệu quả của các quá trình.
- d. Đảm bảo tính sẵn có của các nguồn lực và thông tin cần thiết để hỗ trợ việc điều hành và theo dõi các quá trình.
- e. Theo dõi, đánh giá và phân tích các quá trình.
- f. Thực hiện hành động cần thiết để đạt các kết quả hoạt động đã hoạch định và sự cải tiến thường xuyên các quá trình.
- g. Khi chọn nguồn bên ngoài để thực hiện bất kỳ quá trình nào ảnh hưởng đến sự phù hợp của hoạt động với các yêu cầu, TTV6 đảm bảo kiểm soát được những quá trình đó. Việc kiểm soát những quá trình do nguồn bên ngoài được thể hiện trong hệ thống quản lý chất lượng.
- h. Hệ thống quản lý của TTV6 đã lập thành văn bản theo danh mục tài liệu.

4.3. Yêu cầu về hệ thống tài liệu

4.3.1. Yêu cầu chung:

- a. Hệ thống quản lý chất lượng của TTV6 chia làm 2 loại tài liệu: tài liệu nội bộ và tài liệu bên ngoài.
- b. Cấu trúc của hệ thống tài liệu như sau:

I	Mức I: - Chính sách chất lượng - Mục tiêu chất lượng - Sổ tay chất lượng
II	Mức II: Sổ tay thủ tục, quy định chung
III	Mức III: Các quy định riêng, hướng dẫn tác nghiệp
IV	Mức IV: Hồ sơ thực hiện

4.3.2. Kiểm soát tài liệu:

- a. Tất cả các tài liệu liên quan đến hệ thống quản lý của TTV6 (bao gồm tài liệu nội bộ và tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài, kể cả tài liệu dưới dạng dữ liệu điện tử) được kiểm soát nhằm đảm bảo sự phù hợp và tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn có liên quan theo thủ tục kiểm soát tài liệu, cụ thể:
 - Đảm bảo các tài liệu khi ban hành phải được người có thẩm quyền phê duyệt.
 - Tài liệu phải được xem xét và cập nhật thường xuyên.
 - Nếu có sự thay đổi phải được phê duyệt lại. Khi tài liệu thay đổi phải có dấu hiệu nhận biết.
 - Tài liệu luôn luôn sẵn có ở nơi sử dụng.

- Tài liệu luôn luôn có mã số để nhận diện và dễ nhận biết.
- Tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài phải có ký mã hiệu nhận diện và chúng luôn được kiểm soát.

b. Việc quản lý tài liệu được thực hiện theo thủ tục 03.1-ST.

4.3.3. Kiểm soát hồ sơ:

a. Toàn bộ các hồ sơ có liên quan đến hệ thống quản lý, kể cả hồ sơ kỹ thuật đều được kiểm soát theo thủ tục kiểm soát hồ sơ, nhằm đảm bảo được các yêu cầu sau:

- Được xác định, ghi chép một cách rõ ràng, đầy đủ thông tin cần thiết.
- Được tập hợp, đánh số hoặc ghi ký hiệu để dễ nhận biết.
- Được bảo quản, lưu trữ một cách an toàn, đảm bảo tính bảo mật, sao cho dễ dàng truy tìm, trong môi trường không làm hư hỏng hoặc mất mát hồ sơ theo thời gian đã được quy định cho từng loại.
- Đảm bảo tính bảo mật.
- Có khả năng ngăn ngừa việc truy cập trái phép hoặc sửa đổi thông tin đã có.
- Việc sửa chữa hồ sơ (nếu có sai lỗi) được thực hiện theo đúng quy định.

b. Quản lý hồ sơ được thực hiện theo thủ tục 03.2-ST.

4.4. Đảm bảo sự khách quan, độc lập, trung thực, công bằng và bảo mật

4.4.1. Các quy định chung về cam kết của nhân viên TTV6:

- a. Đọc và hiểu rõ Chính sách, Mục tiêu chất lượng, Hệ thống quản lý chất lượng; luôn tuân thủ các nội dung đã được lãnh đạo cam kết, thực hiện đúng các thủ tục, phương pháp, hướng dẫn quy định trong bộ sổ tay chất lượng đã được ban hành.
- b. Luôn chủ động tham gia góp ý bộ sổ tay chất lượng trên cơ sở tuân thủ các tiêu chuẩn Việt Nam và tiêu chuẩn quốc tế có liên quan để thường xuyên cải tiến và nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý.
- c. Luôn thực hiện đúng phạm vi trách nhiệm công việc chuyên môn được phân công và đảm bảo tính khách quan, chính xác, trung thực trong khi thực hiện nhiệm vụ.
- d. Thực hiện hoạt động đánh giá chứng nhận, giám định theo đúng quy định các chính sách và thủ tục của TTV6, không phân biệt đối xử, không gây khó khăn đối với khách hàng đề nghị chứng nhận.
- e. Khi tiếp xúc với một khách hàng nào đó thì không cung cấp bất kỳ thông tin nào có liên quan đến khách hàng khác. Luôn tôn trọng và đảm bảo tính bảo

mật, quyền sở hữu của khách hàng về các thông tin có liên quan hoặc có ảnh hưởng đến họ, ngoại trừ trường hợp theo những yêu cầu đặc biệt mà pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam quy định.

- f. Luôn giữ thái độ nghiêm túc, tôn trọng hợp tác và chỉ cung cấp cho khách hàng những thông tin trong phạm vi được phép. Trong trường hợp vượt quá thẩm quyền giải quyết phải báo cáo cho Trưởng phòng hoặc Giám đốc giải quyết.
- g. Khi thực hiện nhiệm vụ, nhân viên hoàn toàn độc lập, không nhận bất cứ hỗ trợ tài chính nào của khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào (tiền bồi dưỡng, tiền thù lao, quà biếu, quà tặng, các ưu đãi do khách hàng chi trả,...).

4.4.2. Phân công nhiệm vụ cho nhân viên:

Khi phân công công việc, Trưởng phòng phải đảm bảo rằng:

- a. Không phân công những người đang có khiếu kiện của cơ sở thực hiện công việc có liên quan đến cơ sở đó.
- b. Có sự luân chuyển nhân viên thực hiện công tác tiếp nhận mẫu, trả kết quả, đánh giá chứng nhận, giám định đối với khách hàng.
- c. Trong trường hợp cần thiết phải bổ sung tạm thời nhân viên từ bộ phận này sang bộ phận khác thuộc phòng, phải có thời hạn xác định và được Giám đốc TTV6 phê duyệt bằng văn bản. Việc điều động phải được thông báo đến tất cả các phòng, bộ phận trong TTV6 để tránh nhầm lẫn trong giao tiếp.

4.4.3. Tiếp xúc với khách hàng:

- a. Khi tiếp xúc với khách hàng, nhân viên TTV6 phải giữ thái độ nghiêm túc, tôn trọng và hợp tác. Chỉ cung cấp cho khách hàng những thông tin trong phạm vi được phép.
- b. Trong trường hợp bị khách hàng gây sức ép, nhân viên phải có trách nhiệm báo cáo ngay cho trưởng phòng và thực hiện đúng quyết định của trưởng phòng.
- c. Khi nhận được báo cáo của nhân viên về các trường hợp bị khách hàng gây sức ép, trưởng phòng cần:
 - Trao đổi với khách hàng trước khi đưa ra quyết định cuối cùng và phải chịu trách nhiệm về quyết định của mình.
 - Báo cáo với Giám đốc Trung tâm trong trường hợp quá thẩm quyền giải quyết.

4.4.4. Bảo mật thông tin:

- a. TTV6 đảm bảo thông tin của khách hàng sẽ không bị tiết lộ cho bên thứ ba nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của khách hàng. Trừ những trường

hợp thông tin của khách hàng được cung cấp cho bên thứ ba theo quy định của pháp luật, khi đó khách hàng sẽ được thông báo về những thông tin đã được cung cấp theo yêu cầu của pháp luật.

- b. Tất cả các nhân viên của TTV6 tham gia vào các hoạt động liên quan đến đánh giá chứng nhận, giám định phải có cam kết bằng văn bản tuân thủ các quy định về bảo mật.
- c. Việc bảo mật thông tin được thực hiện theo thủ tục 03.5-ST

4.4.5. Kiểm tra giám sát:

- a. Các trưởng phòng chịu trách nhiệm định kỳ kiểm tra các kết quả công tác của nhân viên của phòng với tần suất như sau:
 - Ít nhất 1 năm 1 lần đánh giá kết quả công tác của từng nhân viên trong một khoảng thời gian nhất định trên một đối tượng công tác cụ thể.
 - Ít nhất 1 năm 1 lần hoặc trong các trường hợp cần thiết tiếp xúc trực tiếp với khách hàng để đánh giá tính khách quan, trung thực của nhân viên.
- b. Trong các trường hợp cần thiết, TTV6 cử tổ công tác gồm các nhân viên không trực tiếp tham gia hoạt động tiếp xúc với khách hàng kiểm tra tính khách quan, trung thực của nhân viên kiểm tra hiện trường, bao gồm:
 - Hoạt động thăm định và lấy mẫu kiểm nghiệm lô hàng thực phẩm thủy sản xuất khẩu;
 - Hoạt động đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm, sản phẩm;
 - Hoạt động giám định.

4.4.6. Nhận biết, phân tích, ứng phó rủi ro đối với quan hệ của các bên liên quan ảnh hưởng đến tính khách quan, công bằng:

- a. Căn cứ vào mối quan hệ các bên liên quan, bao gồm: khách hàng, tổ chức chứng nhận khác, tổ chức tư vấn, nguồn nhân lực, cơ quan quản lý (cơ quan chủ quản, cơ quan chi phối tài chính, cơ quan nhà nước chỉ định/công nhận TTV6 thực hiện dịch vụ công, dịch vụ hoạt động chứng nhận, hoạt động giám định), TTV6 đã nhận biết, phân tích, ứng phó rủi ro các khả năng nảy sinh xung đột về mâu thuẫn quản lý, nhân sự, chi phối, lợi ích, sở hữu, hợp đồng, bán hàng từ hoạt động chứng nhận, giám định để đảm bảo tính khách quan luôn được áp dụng, duy trì. Nội dung này đã được TTV6 quy định tại Phụ lục 1.
- b. Việc bảo mật thông tin được thực hiện theo thủ tục 03.5-ST.

4.5. Tài liệu liên quan

- *Thủ tục Quản lý tài liệu (03.1-ST)*
- *Thủ tục Quản lý hồ sơ (03.2-ST)*
- *Thủ tục Bảo mật thông tin (03.5-ST)*
- *Thủ tục Đảm bảo tính khách quan (03.10-ST)*

CHƯƠNG 5

TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.1. Cam kết của lãnh đạo TTV6

- 5.1.1. Xây dựng, thực hiện và thường xuyên nâng cao hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng trên cơ sở tuân thủ các quy định của Việt Nam và phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế có liên quan. Luôn đảm bảo duy trì tính nhất quán khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thực hiện.
- 5.1.2. Tạo điều kiện tốt nhất về môi trường và tiện nghi làm việc cho các phòng chức năng và mọi cá nhân trong Trung tâm nhằm đảm bảo kết quả đánh giá, chứng nhận, giám định và cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.
- 5.1.3. Không tạo bất kỳ sức ép nào và cũng không chấp nhận bất kỳ sức ép nào về mặt chính trị, tổ chức, tài chính và mọi áp lực khác có thể gây ảnh hưởng tới tính độc lập, trung thực, khách quan, chính xác của mọi hoạt động kiểm tra đánh giá chứng nhận, giám định của TTV6.
- 5.1.4. Không phân công nhân viên của TTV6 làm nhiệm vụ trực tiếp kiểm tra, đánh giá, giám định, lấy mẫu của doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh nếu người đó thuộc vào một trong các trường hợp như:
 - a. Có mối quan hệ thân thuộc (cha, mẹ, vợ/chồng, con, anh chị em ruột, anh chị em của vợ/chồng) với chủ hoặc người có vị trí chủ chốt tại doanh nghiệp;
 - b. Có liên quan về tài chính (góp vốn, có cổ phần, hưởng lợi tức) với doanh nghiệp;
 - c. Tham gia điều hành, quản lý hoặc tham gia một số hoạt động tại doanh nghiệp;
 - d. Đang có mâu thuẫn cá nhân với doanh nghiệp hoặc đang bị doanh nghiệp đó khiếu nại về chuyên môn, đạo đức, mối quan hệ.
- 5.1.5. Đảm bảo thiết lập quá trình thông tin thích hợp để có sự trao đổi thông tin về hiệu lực của hệ thống quản lý, tạo sự hỗ trợ lẫn nhau giữa TTV6 với khách hàng, giữa các phòng/bộ phận tại đơn vị.
- 5.1.6. Luôn luôn đặt ưu tiên lập kế hoạch cụ thể và thực hiện kế hoạch đó để cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý thông qua việc áp dụng chính sách chất lượng, đảm bảo các mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục, biện pháp phòng ngừa và việc xem xét của lãnh đạo.
- 5.1.7. Luôn đảm bảo tính bảo mật và quyền sở hữu của khách hàng về các thông tin có liên quan hoặc có ảnh hưởng đến họ, ngoại trừ trường hợp theo

những yêu cầu đặc biệt mà pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam quy định.

5.1.8. Sẵn sàng hợp tác với đại diện của khách hàng để làm rõ mọi yêu cầu và luôn tạo điều kiện để khách hàng được tiếp cận những nơi có liên quan đến hoạt động chuyên môn nghiệp vụ kiểm tra, chứng nhận, giám định, kiểm nghiệm để kiểm chứng về tính chính xác, khách quan, trung thực trong điều kiện không làm ảnh hưởng đến tính bảo mật về thông tin hoặc quyền lợi của các khách hàng khác.

5.1.9. Luôn lắng nghe, định kỳ gặp gỡ, trao đổi và tạo điều kiện để khách hàng phát biểu, nhận xét về chất lượng hoạt động chuyên môn nghiệp vụ của TTV6.

Các cam kết của lãnh đạo đối với hoạt động của TTV6 được nêu tại Quyết định số 80/QĐ-CCPT6 ngày 20/5/2024 của Giám đốc TTV6 ban hành Quy định nội bộ về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 65.2.

5.2 Hướng vào khách hàng

Giám đốc TTV6 đặt mục tiêu vào việc đảm bảo các yêu cầu của khách hàng là đối tượng phục vụ đã được xác định nhằm đáp ứng và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.

5.3. Chính sách chất lượng

5.3.1. Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6 cam kết thỏa mãn yêu cầu của khách hàng về chất lượng dịch vụ chứng nhận và giám định.

5.3.2. Để đạt được điều này, Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6 thực hiện:

- a. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế và Việt Nam.
- b. Luôn cải tiến và cập nhật hệ thống quản lý chất lượng.
- c. Luôn quan tâm đến sự phản hồi, yêu cầu của khách hàng để đưa ra những cải tiến thích hợp.

5.4. Mục tiêu chất lượng

Mục tiêu chất lượng được Giám đốc TTV6 ban hành hàng năm.

5.5. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng

Trưởng các phòng thuộc phạm vi hệ thống của TTV6 có trách nhiệm:

5.5.1. Căn cứ vào mục tiêu chất lượng của TTV6 để thiết lập mục tiêu chất lượng tại phòng/bộ phận mình phù hợp với chức năng nhiệm vụ được giao. Các mục tiêu chất lượng phải cụ thể, có thể đo lường, đánh giá mức độ thực hiện;

5.5.2. Xây dựng kế hoạch rõ ràng để thực hiện mục tiêu của phòng/bộ phận;

5.5.3. Phân công trách nhiệm theo dõi, đánh giá tiến độ đạt mục tiêu của phòng/bộ phận và tổng hợp báo cáo đến Ban Quản lý Chất lượng định kỳ hằng năm hoặc đột xuất khi lãnh đạo TTV6 yêu cầu.

5.6. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin

5.6.1. Trách nhiệm và quyền hạn:

Trách nhiệm và quyền hạn của lãnh đạo, trưởng phòng, phó phòng được nêu tại Quyết định số 20/QĐ-CCPT6 ngày 09/5/2024 của Giám đốc TTV6 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các phòng thuộc Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.

5.6.2. Trao đổi thông tin nội bộ:

TTV6 đảm bảo thiết lập và duy trì có hiệu quả hệ thống trao đổi thông tin nội bộ về hệ thống quản lý chất lượng như sau:

- a. Về nội dung: Đối với thông tin giữa lãnh đạo và CBNV trong TTV6, tùy theo nội dung công việc mà xác định hình thức thông tin thích hợp. Trong đó các thông tin về hệ thống quản lý chất lượng được sử dụng hình thức văn bản là chủ yếu. Trưởng các phòng, căn cứ vào trách nhiệm, nhiệm vụ và quyền hạn của bộ phận mình xác định những yêu cầu về thông tin cần có để các bộ phận liên quan cung cấp.
- b. Về hình thức: có thể sử dụng các hình thức thông tin sau:
 - Trao đổi trực tiếp qua các buổi họp giao ban định kỳ, đột xuất theo thông báo.
 - Hình thức văn bản hay các loại phiếu liên lạc.
 - Các thông tin được trao đổi qua email, zalo cá nhân và nhóm.
 - Qua các cuộc họp xem xét của lãnh đạo.
- c. Mọi quan hệ công tác trong TTV6 được quy định tại Quy định nội bộ được ban hành kèm theo Quyết định số 80/QĐ-CCPT6 ngày 20/5/2024 của Giám đốc TTV6 ban hành Quy định nội bộ về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.

5.6.3. Đại diện lãnh đạo về chất lượng:

Giám đốc TTV6 chỉ định bằng văn bản một cán bộ quản lý, giữ vai trò đại diện lãnh đạo, chủ trì việc xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống QLCL. Người này, ngoài các nhiệm vụ đã được giao, sẽ được dành thời gian để làm thực hiện các việc sau:

- a. Đảm bảo thiết lập các quá trình cần thiết của hệ thống quản lý chất lượng, thực hiện và duy trì.
- b. Báo cáo cho Ban lãnh đạo Trung tâm về kết quả hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng và mọi nhu cầu cải tiến.
- c. Đảm bảo mọi nhân viên của Trung tâm nhận thức được các yêu cầu của khách hàng.
- d. Phối hợp với Phòng liên quan xử lý kháng nghị trong việc xem xét và xử lý các kháng nghị, khiếu nại và tranh chấp
- e. Đề xuất và áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo các hoạt động của Trung tâm tuân theo các quy định của hệ thống quản lý.
- f. Đề xuất với Ban lãnh đạo Trung tâm những chương trình cải tiến, sửa đổi chính sách, mục tiêu với thủ tục của hệ thống quản lý để phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ mới.
- g. Kiểm soát toàn bộ tài liệu, hồ sơ liên quan hoạt động quản lý chất lượng của Trung tâm.
- h. Lập kế hoạch, thực hiện các chương trình đánh giá nội bộ về Hệ thống quản lý chất lượng của Trung tâm.
- i. Chuẩn bị nội dung cho các cuộc họp xem xét của lãnh đạo Trung tâm về hệ thống quản lý chất lượng. Lập, kiểm soát việc thực hiện các kết luận sau cuộc họp.
- j. Đầu mối liên hệ với các tổ chức bên ngoài trong lĩnh vực xây dựng, áp dụng, chứng nhận và duy trì chứng nhận hệ thống QLCL của Trung tâm.

5.7. Xem xét của lãnh đạo

5.7.1. Giám đốc phải định kỳ xem xét hệ thống quản lý chất lượng, để đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng luôn thích hợp, thỏa đáng và có hiệu lực thông qua các cuộc họp giao ban hàng tháng. Việc xem xét này phải đánh giá được cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng của TTV6, kể cả chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng. Các hồ sơ về việc xem xét của lãnh đạo được lập và duy trì đầy đủ.

5.7.2. Đầu vào của việc xem xét:

Đầu vào của việc xem xét của lãnh đạo phải bao gồm thông tin về:

- a. Kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ và bên ngoài;

- b. Phản hồi của khách hàng và các bên quan tâm;
- c. Việc đảm bảo tính khách quan;
- d. Tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa;
- e. Tình trạng các hành động giải quyết rủi ro;
- f. Các hành động tiếp theo từ các cuộc xem xét của lãnh đạo lần trước;
- g. Việc thực hiện các mục tiêu;
- h. Việc thực hiện các quá trình chứng nhận;
- i. Yêu cầu xem xét lại và cải tiến;
- j. Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng; và
- k. Các khuyến nghị về cải tiến.

5.7.3. Đầu ra của việc xem xét:

Đầu ra của việc xem xét của lãnh đạo phải bao gồm mọi quyết định và hành động liên quan đến:

- a. Cải tiến hiệu lực của hệ thống quản lý và các quá trình hệ thống;
- b. Cải tiến dịch vụ chứng nhận, giám định;
- c. Các nhu cầu về nguồn lực;
- d. Sửa đổi chính sách và mục tiêu.

5.7.4. Việc xem xét của lãnh đạo được thực hiện theo thủ tục 03.4-ST.

5.8. Tài liệu liên quan

- *Quyết định số 20/QĐ-CCPT6 ngày 09/5/2024 của Giám đốc TTV6 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các phòng thuộc Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.*
- *Quyết định 65/QĐ-CCPT6 ngày 14/5/2024 của Giám đốc TTV6 về việc phân công công tác đối với lãnh đạo Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.*
- *Quyết định số 80/QĐ-CCPT6 ngày 20/5/2024 của Giám đốc TTV6 ban hành Quy định nội bộ về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.*
- *Quyết định 105/QĐ-CCPT6 ngày 29/5/2024 của Giám đốc TTV6 thành lập Ban Quản lý Chất lượng.*
- *Thủ tục Xem xét của lãnh đạo (03.4-ST).*

CHƯƠNG 6

QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

6.1. Cung cấp nguồn lực

- 6.1.1. Giám đốc TTV6 đảm bảo cung cấp các nguồn lực cần thiết để thực hiện, duy trì và cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý chất lượng ngày càng có hiệu quả nhằm không ngừng nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.
- 6.1.2. Nguồn lực được cung cấp bao gồm cả việc đào tạo nhân sự, cải tiến không ngừng các hoạt động quản lý và kể cả hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ.
- 6.1.3. Căn cứ trên mục tiêu chất lượng, phương hướng hoạt động của phòng, Trưởng các phòng xác định nhu cầu nguồn lực, trình Giám đốc cung cấp các nguồn lực khi cần thiết.

6.2. Quản lý nguồn nhân lực

- 6.2.1. Giám đốc TTV6 xác định những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng là những người phải có năng lực thực hiện trên cơ sở được giáo dục, đào tạo, có kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp. Các yêu cầu về trình độ, kinh nghiệm, năng lực của nhân viên được xác định trong các quy định về trách nhiệm và quyền hạn của từng vị trí công tác và trong các quy trình công việc cụ thể.
- 6.2.2. Năng lực, nhận thức và đào tạo:
 - a. Cán bộ nhân viên của TTV6 thực hiện các công việc đều được đào tạo nâng cao trình độ theo quy định tiêu chuẩn.
 - b. Định kỳ hàng năm, TTV6 có kế hoạch đào tạo thông qua các đợt tập huấn ngắn hạn về chuyên môn nghiệp vụ, về hệ thống quản lý chất lượng.
 - c. Đảm bảo rằng viên chức nhận thức được mối liên quan và tầm quan trọng về các lĩnh vực hoạt động của TTV6 và sự đóng góp để đạt mục tiêu chất lượng đã đề ra.
 - d. Đảm bảo các nhân viên thực hiện công tác đều có đủ trình độ và năng lực cần thiết để thực hiện nhiệm vụ của mình.
 - e. Xây dựng, thực hiện và duy trì các quy định và quy trình liên quan đến việc lựa chọn, đăng ký, đào tạo và giám sát các chuyên gia đánh giá, giám định viên.
 - f. Công tác quản lý nhân sự đánh giá, chứng nhận và giám định được quy định chi tiết tại Thủ tục quản lý chuyên gia 03.12-ST.

6.2.3. Cơ sở hạ tầng:

TTV6 cam kết sẽ cung ứng đầy đủ và duy trì các phương tiện cần thiết để

đảm bảo sự phù hợp đối với các yêu cầu về hoạt động của TTV6. Cơ sở hạ tầng bao gồm:

- a. Nhà cửa, không gian làm việc và các phương tiện kèm theo.
- b. Trang thiết bị (cả phần cứng và phần mềm).
- c. Dịch vụ hỗ trợ (vận chuyển hoặc trao đổi thông tin).

6.2.4. Môi trường làm việc:

- a. TTV6 đảm bảo xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm, dịch vụ.
- b. Đảm bảo các nguyên tắc về an toàn, vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ tại TTV6.

6.3. Tài liệu liên quan

- *Quyết định số 80/QĐ-CCPT6 ngày 20/5/2024 của Giám đốc TTV6 ban hành Quy định nội bộ về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.*
- *Thủ tục Quản lý chuyên gia (03.12-ST).*

CHƯƠNG 7

HOẠT ĐỘNG TÁC NGHIỆP DỊCH VỤ

7.1. Hoạch định việc tạo sản phẩm

- 7.1.1. TTV6 có nhiệm vụ lập kế hoạch và lập thành văn bản các thủ tục, quy trình để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.
- 7.1.2. Việc hoạch định thực hiện phải nhất quán với các yêu cầu khác của hệ thống quản lý của TTV6 (nhân lực, cơ sở vật chất, văn bản pháp quy....) và phải được lập thành văn bản theo dạng thích hợp với phương pháp điều hành của TTV6.
- 7.1.3. TTV6 có trách nhiệm xem xét các hoạt động sau một cách thỏa đáng để đáp ứng các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng:
- a. Xây dựng các mục tiêu chất lượng, các kế hoạch cho từng lĩnh vực. Đảm bảo phục vụ tốt yêu cầu của khách hàng.
 - b. Xây dựng thủ tục, quy trình để thực hiện theo yêu cầu của khách hàng trên các lĩnh vực đã xác định và các nguồn lực cần thiết để thực hiện trong hệ thống quy trình giải quyết hồ sơ bảo đảm yêu cầu: nhanh, chính xác và đúng quy định của pháp luật.
 - c. Đảm bảo sự phù hợp giữa các quy trình giải quyết hồ sơ và hệ thống văn bản được áp dụng.
 - d. Thiết lập các hồ sơ chất lượng để làm bằng chứng việc thực hiện đáp ứng các yêu cầu.

7.2. Các quá trình liên quan đến khách hàng

- 7.2.1. Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm, dịch vụ: TTV6 có nhiệm vụ xem xét các yêu cầu của khách hàng liên quan đến chức năng nhiệm vụ của TTV6 đảm bảo xác định các yêu cầu của khách hàng bao gồm:
- a. Các yêu cầu của khách hàng liên quan đến lĩnh vực đã xác định trong hoạt động của TTV6.
 - b. Các yêu cầu không được khách hàng công bố nhưng cần thiết cho việc sử dụng cụ thể.
 - c. Các yêu cầu chế định và pháp luật liên quan đến khách hàng đối với các lĩnh vực đã xác định.
 - d. Các yêu cầu bổ sung do TTV6 xác định.
- 7.2.2. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm:
- a. Trước khi nhận hồ sơ yêu cầu của khách hàng, bộ phận liên quan khi tiếp

nhận hồ sơ phải xem xét kỹ các yêu cầu liên quan của khách hàng để đảm bảo rằng:

- Yêu cầu của khách hàng được định rõ và lập bằng văn bản đầy đủ.
- Bất cứ sự khác biệt nào liên quan đến các yêu cầu trước đây của khách hàng được nhận biết và giải quyết.
- Kịp thời giải đáp mọi thắc mắc, đồng thời hướng dẫn các yêu cầu về thủ tục theo quy định cho khách hàng.

b. Khi khách hàng có nhu cầu thay đổi, các bộ phận có liên quan phải nhận thức được sự thay đổi đó và hướng dẫn cho khách hàng.

7.2.3. Trao đổi thông tin với khách hàng:

- a. Trong quá trình giải quyết hồ sơ, yêu cầu về sản phẩm, dịch vụ, nếu cần thiết phải bổ sung những yêu cầu liên quan đến yêu cầu của khách hàng, bộ phận giải quyết hồ sơ phải có trách nhiệm thông báo cho khách hàng biết để bổ sung hồ sơ (hình thức thông báo bằng văn bản, hoặc điện thoại, Fax).
- b. Trong trường hợp khách hàng có nhu cầu thay đổi so với trước đó, bộ phận giải quyết phải tiếp nhận và hướng dẫn cho khách hàng làm lại các thủ tục nếu sự thay đổi đó phù hợp với quy định của pháp luật.
- c. Khi có sự sai sót trong kết quả dịch vụ (sản phẩm), dẫn tới sự phàn nàn, khiếu nại của khách hàng, bộ phận trực tiếp xử lý phải ghi nhận vào hồ sơ và báo cáo kịp thời với lãnh đạo biết để có biện pháp xử lý khắc phục. Những văn bản (hay thông qua Fax, điện thoại, Email...) về khiếu nại của khách hàng phải được lưu giữ để làm cơ sở cho việc thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa sai sót. Việc giải quyết phàn nàn, khiếu nại của khách hàng được thực hiện theo thủ tục 03.9-ST.

7.3. Cung cấp dịch vụ

7.3.1. Cung cấp dịch vụ:

TTV6 đã lập kế hoạch, tiến hành cung cấp dịch vụ trong điều kiện được kiểm soát. Các điều kiện được kiểm soát bao gồm:

- a. Tiến hành hoạt động tác nghiệp kiểm tra, giám định sản phẩm hàng hóa, kiểm tra điều kiện sản xuất cơ sở, đánh giá chứng nhận đảm bảo các quy định về nguyên tắc chứng nhận và điều kiện chứng nhận, đánh giá hệ thống quản lý chất lượng, quy định quản lý nhà nước và quy định các tổ chức quốc tế. Thực hiện lấy mẫu, thử nghiệm, đánh giá mẫu điển hình, phòng kiểm nghiệm các đặc tính mẫu điển hình phải được công nhận hoặc chỉ định.
- b. Các quá trình cung cấp dịch vụ được kiểm soát thông qua việc phê chuẩn, kiểm tra và hướng dẫn bằng các văn bản thích hợp.

- c. Sử dụng trang thiết bị thích hợp cho công việc theo các hướng dẫn và sử dụng đúng mục đích.
- d. Các thiết bị và phương tiện phải được kiểm định và được theo dõi thường xuyên.
- e. Máy móc, thiết bị, dụng cụ của quá trình cung cấp dịch vụ được kiểm soát và bảo dưỡng một cách thích hợp, đảm bảo trong điều kiện tốt và sẵn sàng để sử dụng
- f. Sử dụng các thiết bị đo lường thích hợp để kiểm tra trong quá trình cung cấp dịch vụ. Các thiết bị đo lường và kiểm tra được kiểm soát, bảo dưỡng và hiệu chỉnh thường xuyên để đảm bảo chúng hoạt động chính xác, an toàn và sẵn sàng để sử dụng.

7.3.2. Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình cung cấp dịch vụ:

- a. TTV6 đảm bảo xác nhận giá trị sử dụng đối với mọi quá trình cung cấp dịch vụ có kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận bằng cách theo dõi hoặc đánh giá sau đó, bao gồm cả các quá trình mà mọi sai sót chỉ trở nên rõ ràng sau khi sản phẩm được sử dụng và kết quả dịch vụ đã được chuyển giao. Việc xác nhận giá trị sử dụng thông qua theo dõi đánh giá để chứng tỏ khả năng của các quá trình đã đạt được các kết quả đã hoạch định.
- b. Đối với các quá trình đó, khi có thể được TTV6 xác định:
 - Đưa ra những quy định cần thiết, các chuẩn mực đã định để xem xét và phê duyệt các quá trình.
 - Phê duyệt thiết bị và trình độ con người.
 - Sử dụng các phương pháp và thủ tục cụ thể.
 - Lưu hồ sơ kể cả các trường hợp giải quyết và từ chối hồ sơ của khách hàng.

7.3.3. Nhận biết và xác nhận nguồn gốc:

TTV6 nhận biết sản phẩm bằng các biện pháp thích hợp trong suốt quá trình tạo sản phẩm và biết được sản phẩm tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường.

7.3.4. Tài sản của khách hàng:

- a. TTV6 chịu trách nhiệm kiểm soát số liệu và tài sản được khách hàng cung cấp.
- b. TTV6 thông báo đến khách hàng khi số liệu hoặc sản phẩm bị mất, hư hỏng hoặc được phát hiện không phù hợp cho việc sử dụng.

- c. Tất cả các phòng có trách nhiệm bảo vệ, giữ gìn tài sản của khách hàng, tránh tình trạng xuống cấp chất lượng. Ngoài ra, tất cả tài sản của khách hàng đều phải có dấu hiệu nhận biết.
 - d. Các hồ sơ của khách hàng phải lưu trữ theo đúng quy định.
- 7.3.5. Bảo quản các kết quả, giấy chứng nhận, chứng thư do TTV6 cung cấp cho khách hàng:
- a. Trung tâm lưu giữ hồ sơ và kết quả thực hiện dịch vụ ở nơi thuận tiện để phòng ngừa hư hỏng. Quy định quy tắc lưu trữ và truy tìm hồ sơ trong kho.
 - b. Định kỳ kiểm tra và đánh giá thực trạng hồ sơ và kết quả thực hiện dịch vụ để có biện pháp ngăn chặn các yếu tố có thể gây hư hỏng như mối mọt, ẩm ướt, đồng thời thường xuyên kiểm tra các loại hồ sơ đã hết thời hạn lưu trữ để thanh lý hủy bỏ.
 - c. Trung tâm kiểm soát điều kiện bảo quản thích hợp cho từng loại hồ sơ trong phạm vi cần thiết để đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu quy định
 - d. Bộ phận tiếp nhận, giao trả các kết quả, chứng chỉ, hồ sơ có trách nhiệm chuyển giao hồ sơ, văn bản đã được giải quyết đến khách hàng bằng các phương tiện thích hợp theo đúng quy định hiện hành.

7.4. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường

Các phòng có sử dụng các phương tiện, dụng cụ để theo dõi và đo lường quá trình, sản phẩm theo chức năng nhiệm vụ của mình phải đảm bảo các phương tiện đó:

- 7.4.1. Được kiểm định hoặc hiệu chuẩn định kỳ, hoặc trước khi sử dụng để đảm bảo liên kết đến chuẩn đo lường quốc gia. Trường hợp không có chuẩn thì phải lưu lại hồ sơ về các căn cứ đã được sử dụng để hiệu chuẩn.
- 7.4.2. Được hiệu chỉnh hoặc hiệu chỉnh lại khi cần.
- 7.4.3. Có thể xác định được trạng thái kiểm định/ hiệu chuẩn.
- 7.4.4. Được bảo vệ, giữ gìn để tránh sự hiệu chỉnh, sự sai hỏng, xuống cấp thiết bị.

7.5. Tài liệu liên quan

- *Quyết định số 67/QĐ-CCPT6 ngày 15/5/2024 về việc ban hành Nguyên tắc, điều kiện chứng nhận hệ thống, sản phẩm và giám định đối với dịch vụ chứng nhận, giám định của Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.*
- *Thủ tục Giải quyết phàn nàn, khiếu nại (03.9-ST)*
- *Thủ tục đánh giá chứng nhận HTQL ATTP (03.13-ST)*

- Thủ tục đánh giá chứng nhận sản phẩm (03.14-ST)
- Thủ tục giám định hàng hóa (03.15-ST)
- Thủ tục thẩm định lô hàng thủy sản xuất khẩu (03.16-ST)
- Thủ tục giám định hàng hóa xếp lên phương tiện vận chuyển (03.17-ST)
- Thủ tục giám định quy trình sản xuất (03.18-ST)
- Thủ tục cấp chứng nhận lô hàng (03.20-ST)

CHƯƠNG 8

ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

8.1. Yêu cầu chung

Trung tâm thường xuyên xác định và tiến hành theo dõi, đo lường, phân tích và liên tục cải tiến các hoạt động cung cấp dịch vụ cung cấp cho khách hàng nhằm:

- 8.1.1. Đảm bảo các hoạt động cung cấp dịch vụ cho khách hàng được thực hiện đúng và có chất lượng cao;
- 8.1.2. Đảm bảo sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng;
- 8.1.3. Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng

8.2. Theo dõi và đo lường

8.2.1. Sự thỏa mãn của khách hàng:

- a. TTV6 đảm bảo theo dõi các thông tin về sự chấp nhận của khách hàng về việc Trung tâm đáp ứng yêu cầu của khách hàng, coi đó như là một trong những thước đo về thành quả của hệ thống quản lý chất lượng.
- b. Ít nhất một lần một năm, TTV6 gửi các phiếu thăm dò ý kiến tới những khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ của Trung tâm để thu thập thông tin phản hồi về chất lượng dịch vụ của Trung tâm.
- c. Khi cần thiết, Giám đốc TTV6 có thể tổ chức gặp gỡ trực tiếp hoặc thông qua Hội nghị với những khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ của Trung tâm để thu thập thông tin phản hồi về chất lượng dịch vụ của Trung tâm.
- d. Trong đánh giá chứng nhận (sản phẩm và hệ thống quản lý ATTP), TTV6 đề nghị khách hàng ký xác nhận đồng thời cả các hồ sơ đánh giá và phiếu đánh giá của họ về chất lượng, phẩm chất làm việc của chuyên gia đánh giá.
- e. Mọi ý kiến phản hồi của khách hàng hoặc đại diện khách hàng đều được TTV6 xem xét cẩn thận, làm cơ sở cho những sửa đổi, cải tiến trong năm sau.

8.2.2. Đánh giá nội bộ:

- a. TTV6 thực hiện các đợt đánh giá nội bộ định kỳ theo kế hoạch hoặc đợt xuất đối với hệ thống quản lý chất lượng nhằm đảm bảo:
 - Hệ thống quản lý chất lượng của TTV6 phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17021-1, ISO 22003, ISO/IEC 17020 và các quy định pháp luật liên quan.

- Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng một cách hiệu lực và thực hiện hiệu quả, được duy trì tốt.
- b. Tất cả các hoạt động đánh giá nội bộ phải được Giám đốc phê duyệt. Các cán bộ đánh giá phải bảo đảm được tính độc lập khách quan với bộ phận được đánh giá.
- c. Đánh giá chất lượng nội bộ được thực hiện ít nhất 01 lần/năm. Đánh giá chất lượng nội bộ được thực hiện bởi những người đủ năng lực và tập trung vào những công việc sau:
 - Kiểm tra xác nhận sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng so với các yêu cầu đã định và được áp dụng, duy trì có hiệu lực;
 - Chỉ ra sự không phù hợp và từ đó yêu cầu thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến tại mỗi bộ phận;
 - Theo dõi, kiểm tra xác nhận kết quả và hiệu lực thực hiện các hành động này và báo cáo kết quả kiểm tra xác nhận.
- d. Kết quả đánh giá nội bộ phải được xử lý nhằm đảm bảo các yêu cầu sau:
 - Khi phát hiện có công việc không phù hợp đều phải tiến hành các hành động khắc phục. Việc thực hiện và kết quả của hành động khắc phục phải được kiểm tra và ghi lại.
 - Khi việc điều tra cho thấy công việc không phù hợp có ảnh hưởng đến tính chính xác của kết quả thì phải thông báo bằng văn bản với khách hàng.
 - Hoạt động đánh giá nội bộ phải được ghi chép, có sự xác nhận của người có thẩm quyền và phải đưa vào hệ thống hồ sơ lưu trữ.
- e. Việc đánh giá nội bộ phải được thực hiện theo thủ tục 03.6-ST.

8.2.3. Theo dõi và đo lường các quá trình:

Các phòng trực thuộc TTV6 phải thực hiện việc theo dõi và đo lường các quá trình theo phạm vi trách nhiệm của mình. Việc theo dõi và đo lường được thực hiện qua việc tổ chức triển khai các quá trình theo đúng thủ tục, tài liệu quy định, thông qua các hoạt động đánh giá nội bộ, họp xem xét của lãnh đạo, thu thập thông tin, phân tích và cải tiến. Những số liệu này là cơ sở cho việc đánh giá sự hoạt động của các quá trình. Khi kết quả đề ra không đạt được, hành động khắc phục, phòng ngừa được thực hiện.

8.2.4. Theo dõi và đo lường sản phẩm:

TTV6 cam kết đảm bảo sản phẩm được chuyển giao đến khách hàng đáp ứng được đặc tính kỹ thuật của bản thân sản phẩm và đặc tính kỹ thuật được yêu cầu bởi khách hàng. Để đạt được điều này, các phòng có liên quan có trách nhiệm xây dựng thành các văn bản kiểm soát việc theo dõi, đo lường sản phẩm để đảm

bảo các đặc tính của sản phẩm được đo lường tại các giai đoạn thích hợp của các quá trình nhận biết sản phẩm.

8.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp

8.3.1. TTV6 thiết lập thủ tục để quy định việc kiểm soát, các trách nhiệm và quyền hạn đối với các sản phẩm, dịch vụ không phù hợp, nhằm đảm bảo chúng được nhận biết, kiểm soát, phòng ngừa việc sử dụng hoặc chuyển giao vô tình trong nội bộ hoặc đến khách hàng.

8.3.2. Trung tâm luôn kiểm soát bất kỳ khía cạnh nào về nội dung không phù hợp với các quy định, thủ tục đã được đề ra, hoặc không đúng theo yêu cầu đã thỏa thuận với khách hàng.

8.3.3. Việc kiểm soát công việc không phù hợp được thực hiện theo thủ tục 03.8-ST, thủ tục này đảm bảo các yêu cầu sau đây:

- a. Xác định rõ người có trách nhiệm và quyền hạn quản lý các công việc không phù hợp kèm theo quy định cụ thể các hành động tương ứng phải được thực thi khi phát hiện công việc không phù hợp (bao gồm cả quyền được tạm dừng công việc, giữ lại báo cáo thử nghiệm khi cần thiết).
- b. Đánh giá mức độ nghiêm trọng khi phát hiện công việc không phù hợp để xác định khả năng chấp nhận hoặc phải thực hiện ngay những hành động khắc phục tương ứng.
- c. Đánh giá mức độ ảnh hưởng của công việc không phù hợp với kết quả thử nghiệm để thông báo cho khách hàng và thu hồi lại kết quả không phù hợp khi cần thiết.
- d. Quy định thẩm quyền cho phép tiếp tục công việc trở lại sau khi thực hiện hành động khắc phục tương ứng.
- e. Thủ tục này cũng quy định các nguyên tắc, phương pháp, cách thức xử lý mỗi khi sản phẩm, dịch vụ không phù hợp được phát hiện, kể cả sau khi đã được chuyển giao đến khách hàng. Các sản phẩm, dịch vụ không phù hợp sau khi được xử lý đều phải được kiểm tra xác nhận lại để chứng tỏ sự phù hợp.

8.3.4. Hồ sơ về bản chất của sự không phù hợp sẽ được lập và lưu giữ để phục vụ cho các hoạt động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến.

8.3.5. Việc kiểm soát việc sự không phù hợp và những hành động khắc phục tương ứng được ghi chép và lưu giữ hồ sơ.

8.4. Phân tích dữ liệu

8.4.1. TTV6 bảo đảm xác định, thu thập phân tích các dữ liệu cần thiết để chứng tỏ tính thích hợp và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá xem sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống chất lượng có thể tiến

hành ở đâu. Điều này bao gồm cả các dữ liệu có được từ hoạt động đánh giá và theo dõi cũng như từ các nguồn thích hợp khác.

8.4.2. Việc phân tích dữ liệu để cung cấp đầy đủ các thông tin về:

- a. Sự thỏa mãn của khách hàng.
- b. Sự phù hợp với các yêu cầu về sản phẩm.
- c. Các đặc tính và xu hướng cải tiến của các quá trình và sản phẩm, để làm cơ sở cho hành động khắc phục và phòng ngừa sai sót.
- d. Người cung ứng.

8.5. Cải tiến

8.5.1. Cải tiến thường xuyên:

- a. Các hoạt động của hệ thống quản lý phải luôn được cải tiến căn cứ trên cơ sở kết quả các hoạt động sau:
 - Áp dụng chính sách chất lượng;
 - Thực hiện mục tiêu chất lượng;
 - Các kết quả đánh giá nội bộ hệ thống quản lý của Trung tâm;
 - Phân tích các thông tin, dữ liệu phản hồi;
 - Hành động khắc phục, phòng ngừa và xem xét của lãnh đạo.
- b. Phạm vi cải tiến:
 - Trình độ, kỹ năng của nhân viên phải được thường xuyên cập nhật, nâng cao;
 - Cơ sở vật chất của Trung tâm phải luôn được cải tiến để đáp ứng nhu cầu công việc;
 - Chất lượng dịch vụ phải được thường xuyên cải tiến để phù hợp với yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

8.5.2. Hành động khắc phục:

- a. Hành động khắc phục là nhằm loại bỏ nguyên nhân gây ra sự sai sót, sự không phù hợp để ngăn ngừa tái diễn. Trung tâm lập thủ tục để thực hiện hành động khắc phục. Hành động khắc phục phải tương ứng với tác động của sự sai sót, sự không phù hợp.
- b. Thực hiện hành động khắc phục được tuân thủ theo thủ tục 03.7-ST, Thủ tục này đảm bảo các yêu cầu sau:
 - Thu thập các ý kiến của khách hàng và các báo cáo về sự sai sót, sự không phù hợp của các loại văn bản trong và sau quá trình giải quyết hồ sơ để xem xét sự không phù hợp.

- Xác định nguyên nhân gốc rễ của sự sai sót, sự không phù hợp.
- Xác định và thực hiện các hành động khắc phục cần thiết để loại bỏ nguyên nhân sự sai sót, sự không phù hợp nhằm tránh tái diễn.
- Kiểm soát để bảo đảm rằng đã thi hành hành động khắc phục có kết quả.
- Hồ sơ các kết quả của hành động được thực hiện và được lưu trữ đầy đủ.

8.5.3. Hành động phòng ngừa:

a. TTV6 bảo đảm xác định hành động phòng ngừa nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự sai sót, sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn ngừa sự xuất hiện của chúng. Những hành động phòng ngừa sai sót, sự không phù hợp được tiến hành tương xứng với những vấn đề tiềm ẩn. TTV6 lập một thủ tục dạng văn bản để xác định các yêu cầu đối với hành động phòng ngừa trong hệ thống quản lý chất lượng bao gồm:

- Thường xuyên nắm bắt và cập nhật các nguồn thông tin, phân tích xem xét các quy trình ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, các kết quả kiểm tra đánh giá, hồ sơ chất lượng, tổ chức học tập phổ biến các quy định mới, tình hình mới... liên quan đến quy trình giải quyết hồ sơ, đồng thời loại bỏ các nguyên nhân của sự sai sót, sự không phù hợp có thể xảy ra để xác định sự không phù hợp tiềm ẩn và các nguyên nhân của chúng.
- Đánh giá nhu cầu thực hiện các hành động để phòng ngừa việc xuất hiện sự không phù hợp.
- Đề xuất hành động phòng ngừa và thực hiện kiểm soát để đảm bảo hành động này có kết quả.
- Hồ sơ các kết quả của hành động phòng ngừa được thực hiện và được lưu trữ đầy đủ.

b. Hành động phòng ngừa phải thực hiện theo thủ tục 03.7-ST

8.6. Tài liệu liên quan

- *Phiếu thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng*
- *Thủ tục Đánh giá nội bộ (03.6-ST)*
- *Thủ tục Hành động khắc phục, phòng ngừa (03.7-ST)*
- *Thủ tục Quản lý điều không phù hợp (03.8-ST)*

CHƯƠNG 9

CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ ATTP VÀ CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM

9.1. Yêu cầu chung

9.1.1. TTV6 thực hiện đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm phù hợp với tiêu chuẩn ISO 22000, JFS-A/B, tiêu chuẩn HACCP, quy chuẩn HACCP tuân thủ theo TCVN ISO/IEC 17021-1:2015 và TCVN ISO 22003.

9.1.1. TTV6 thực hiện đánh giá và chứng nhận sản phẩm (bao gồm chứng nhận VietGAP, Nông nghiệp hữu cơ) phù hợp với tiêu chuẩn, quy chuẩn tuân thủ theo TCVN ISO/IEC 17065:2012.

9.2. Sử dụng nguồn lực bên ngoài

9.2.1. Chính sách của TTV6 là không sử dụng các nhà thầu phụ trong các hoạt động liên quan đến chứng nhận Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm, chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn cho khách hàng.

9.2.2. Trường hợp phải thuê các chuyên gia đánh giá hoặc chuyên gia kỹ thuật, TTV6 sẽ chịu trách nhiệm toàn bộ và đảm bảo các chuyên gia này thỏa mãn các yêu cầu về tiêu chuẩn năng lực chuyên môn và các yêu cầu khác có liên quan của TTV6. Công việc quản lý chuyên gia bên ngoài được thực hiện theo thủ tục 03.12-ST; chuyên gia bên ngoài khi thực hiện công việc cho TTV6 phải tuân thủ theo Thủ tục Quản lý chuyên gia (03.12-ST) và thủ tục Bảo mật thông tin (03.5-ST).

9.2.3. Trường hợp phải gửi mẫu kiểm nghiệm tại phòng kiểm nghiệm bên ngoài, TTV6 sẽ lựa chọn phòng kiểm nghiệm được công nhận ISO 17025 và được cấp chứng nhận đăng ký lĩnh vực hoạt động theo đúng quy định.

9.3. Trao đổi thông tin

9.3.1. TTV6 đảm bảo thiết lập và thực hiện quá trình trao đổi thông tin giữa TTV6 với các tổ chức là khách hàng có hiệu quả về các thông tin sau:

- a. Thông tin về hoạt động chứng nhận và các yêu cầu liên quan đến chứng nhận của TTV6.
- b. Thông báo về các thay đổi của TTV6.
- c. Thông báo về các thay đổi của Tổ chức được chứng nhận.
- d. Thông báo về các thay đổi tiêu chuẩn, quy chuẩn dùng để chứng nhận.

9.3.2. Hoạt động trao đổi thông tin với khách hàng được quy định rõ trong các thủ tục 03.13-ST và 03.14-ST.

9.4. Xem xét hợp đồng

- 9.4.1. Mọi yêu cầu chứng nhận từ phía khách hàng đều được lập thành văn bản, xác định và xem xét khả năng đáp ứng.
- 9.4.2. Với mỗi khách hàng, đều xây dựng hợp đồng chứng nhận tuân thủ theo các quy định hiện hành của pháp luật và quy định của TTV6.
- 9.4.3. Các hợp đồng đều được quản lý theo quy trình đã lập thành văn bản của TTV6.
- 9.4.4. Hoạt động xem xét hợp đồng được quy định rõ trong Thủ tục Xem xét yêu cầu, hợp đồng (03.3-ST) và các thủ tục 03.13-ST và 03.14-ST.

9.5. Quản lý đánh giá

- 9.5.1. TTV6 xây dựng chương trình đánh giá phải được thực hiện quy định bao gồm đánh giá chứng nhận, đánh giá giám sát, đánh giá chứng nhận lại trước khi hết hạn chứng nhận.
- 9.5.2. Mọi cuộc đánh giá chứng nhận và chứng nhận lại của TTV6 đều được quản lý bởi một chuyên gia đánh giá trưởng hoặc một Trưởng đoàn đánh giá.
- 9.5.3. TTV6 đảm bảo các quy định, tiêu chuẩn sử dụng cho đánh giá và chứng nhận đều là và/hoặc phù hợp với các tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế có liên quan, đồng thời cung cấp đầy đủ các nội dung này cho các chuyên gia đánh giá.
- 9.5.4. Các quy định và hướng dẫn khác do TTV6 soạn thảo nhằm giải thích hoặc hỗ trợ cho việc đánh giá các tiêu chuẩn trên đều phải được bộ phận chức năng kiểm tra và Giám đốc TTV6 phê duyệt trước khi ban hành.
- 9.5.5. TTV6 xây dựng, thực hiện và duy trì các quy định, quy trình để thực hiện việc quản lý công tác đánh giá.
- 9.5.6. Hoạt động quản lý đánh giá chứng nhận được thực hiện quy định về nguyên tắc, điều kiện đánh giá chứng nhận và theo các thủ tục 03.13-ST, và 03.14-ST.

9.6. Thẩm xét hồ sơ đánh giá

- 9.6.1. Sau khi Tổ chức đăng ký chứng nhận đã thực hiện các hành động khắc phục các điểm không phù hợp (nếu có), và thỏa mãn các yêu cầu đã quy định. Các phòng chuyên môn thực hiện thẩm xét hồ sơ đánh giá của Đoàn chuyên gia đánh giá để trình Giám đốc TTV6 ra quyết định chứng nhận.
- 9.6.2. Hoạt động thẩm xét hồ sơ đánh giá được quy định rõ trong các thủ tục 03.13-ST và 03.14-ST.

9.7. Điều kiện cấp, duy trì, mở rộng, thu hẹp phạm vi, đình chỉ và hủy bỏ chứng nhận

- 9.7.1. Mọi yêu cầu về chứng nhận, kể cả các thay đổi đều được thông báo trước cho khách hàng và các bên quan tâm trước khi áp dụng.
- 9.7.2. Mọi khách hàng có nhu cầu, hoạt động phù hợp với pháp luật Việt Nam và tuân thủ các nguyên tắc và điều kiện chứng nhận của TTV6 đều có thể tiếp cận dịch vụ chứng nhận do TTV6 cung cấp.
- 9.7.3. TTV6 xây dựng, thực hiện và duy trì các quy trình để thực hiện việc cấp, duy trì, mở rộng, thu hẹp phạm vi, đình chỉ và hủy bỏ chứng nhận theo thủ tục và các quy định về nguyên tắc và điều kiện chứng nhận.
- 9.7.4. Hoạt động cấp, duy trì, mở rộng, thu hẹp phạm vi, đình chỉ và hủy bỏ chứng nhận được thực hiện quy định về nguyên tắc, điều kiện đánh giá chứng nhận và theo các thủ tục 03.13-ST và 03.14-ST.

9.8. Sử dụng giấy chứng nhận và dấu chứng nhận

- 9.8.1. TTV6 có văn bản yêu cầu khách hàng tuân thủ quy định về việc sử dụng các giấy chứng nhận và dấu hiệu chứng nhận khi cho khách hàng và thực hiện giám sát sự tuân thủ của khách hàng.
- 9.8.2. TTV6 có những biện pháp tương ứng khi phát hiện việc sử dụng dấu hiệu chứng nhận không đúng theo quy định đã ban hành, kể cả những biện pháp trong phạm vi pháp luật cho phép.
- 9.8.3. Việc kiểm soát và sử dụng dấu hiệu chứng nhận thực hiện theo Thủ tục kiểm soát, sử dụng logo và dấu chứng nhận (03.11-ST).

9.9. Thay đổi yêu cầu chứng nhận

- 9.9.1. Khi có thay đổi về tiêu chuẩn, quy định hay thủ tục chứng nhận, TTV6 thông báo cho Tổ chức được chứng nhận những thay đổi đó và đồng thời quy định một thời gian hợp lý để Tổ chức có thể điều chỉnh các quá trình, các thủ tục cho phù hợp với các yêu cầu đã thay đổi.
- 9.9.2. Nếu quá thời hạn quy định mà Tổ chức không có khả năng đáp ứng được các thay đổi này thì TTV6 có thể yêu cầu Tổ chức ngừng sử dụng dấu hiệu chứng nhận và giấy chứng nhận cho đến khi Tổ chức thỏa mãn các điều kiện yêu cầu.
- 9.9.3. Khi Tổ chức không đáp ứng được yêu cầu nêu trên, TTV6 có thể sử dụng một trong các biện pháp sau:
- a. Đình chỉ sử dụng và thu hồi Giấy chứng nhận;
 - b. Từ chối cấp lại giấy chứng nhận;
 - c. Thu hẹp phạm vi được chứng nhận;

d. Từ chối mở rộng phạm vi chứng nhận.

9.9.4. Việc thực hiện các thay đổi yêu cầu chứng nhận được nêu tại quy định về nguyên tắc, điều kiện đánh giá chứng nhận và các thủ tục 03.13-ST, 03.14-ST.

9.10. Tài liệu liên quan

- *Quyết định số 80/QĐ-CCPT6 ngày 20/5/2024 của Giám đốc TTV6 ban hành Quy định nội bộ về tổ chức và hoạt động của Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.*
- *Thủ tục Bảo mật thông tin (03.5-ST)*
- *Thủ tục Quản lý chuyên gia (03.12-ST)*
- *Thủ tục Xem xét yêu cầu, hợp đồng (03.3-ST)*
- *Quyết định số 67/QĐ-CCPT6 ngày 15/5/2024 về việc ban hành Nguyên tắc, điều kiện chứng nhận hệ thống, sản phẩm và giám định đối với dịch vụ chứng nhận, giám định của Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.*
- *Thủ tục đánh giá chứng nhận Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm (03.13-ST)*
- *Thủ tục đánh giá chứng nhận Sản phẩm (03.14-ST)*
- *Thủ tục kiểm soát, sử dụng logo và dấu chứng nhận (03.11-ST)*

CHƯƠNG 10

HOẠT ĐỘNG GIÁM ĐỊNH

10.1. Yêu cầu chung

- 10.1.1. TTV6 thực hiện giám định sản phẩm, hàng hóa tuân thủ theo TCVN ISO IEC 17020:2012.
- 10.1.2. TTV6 xây dựng các phương pháp và thủ tục giám định (bao gồm các quy trình, hướng dẫn) để có sự thống nhất trong quá trình thực hiện của các giám định viên tại hiện trường. Các phương pháp và thủ tục giám định được xây dựng dựa trên các yêu cầu quy định trong tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, hướng dẫn của văn bản pháp lý hiện hành hoặc yêu cầu khách hàng và của TTV6.
- 10.1.3. TTV6 xác định các đối tượng sản phẩm hàng hóa để xây dựng hướng dẫn thực hiện việc lập kế hoạch giám định, kỹ thuật lấy mẫu, giám định nhằm không làm tổn hại đến hiệu lực của quá trình giám định đối với các sản phẩm hàng hóa đó.
- 10.1.4. Các phương pháp, thủ tục giám định được xây dựng đảm bảo luôn sẵn có cho nhân sự thực hiện, được cập nhật thường xuyên và đảm bảo kết quả thực hiện giám định có tính chính xác cao, an toàn đối với người thực hiện.
- 10.1.5. Các giám định viên tham gia vào quá trình giám định được trang bị đầy đủ kiến thức về kỹ thuật thống kê nhằm đảm bảo các thủ tục lấy mẫu hợp lý về mặt thống kê và xử lý, diễn giải đúng đắn các kết quả.
- 10.1.6. Các hợp đồng hoặc yêu cầu giám định của khách hàng được TTV6 kiểm soát chặt chẽ theo các thủ tục để đảm bảo:
- a. Xác định phạm vi thực hiện và xác định nguồn lực phù hợp với các yêu cầu.
 - b. Các yêu cầu của khách hàng được xác định một cách rõ ràng đầy đủ và các điều kiện đặc biệt được hiểu rõ nhằm đưa ra hướng dẫn rõ ràng cho nhân viên được giao nhiệm vụ giám định.
 - c. Công việc đang thực hiện được kiểm soát thường xuyên và thực hiện các hành động khắc phục xảy ra (nếu có).
 - d. Nội dung yêu cầu trong hợp đồng hoặc yêu cầu giám định của khách hàng được đáp ứng.
- 10.1.7. Trong quá trình thực hiện giám định, nếu TTV6 sử dụng thông tin do bên khách hàng hoặc bên thứ ba cung cấp thì các thông tin này sẽ được giám định viên kiểm tra xác nhận tính toàn vẹn của thông tin này.

10.1.8. Các thông tin thu thập được trong quá trình giám định sẽ được giám định viên ghi lại một cách kịp thời và đầy đủ nhằm ngăn ngừa việc bỏ sót, thiếu thông tin liên quan. Các thông tin, dữ liệu này được tính toán và truyền dữ liệu sẽ được kiểm tra một cách thích hợp tránh dẫn đến thất lạc hoặc lỗi khi truyền từ nơi này đến nơi khác.

10.2. Quy trình giám định

TTV6 thực hiện quy trình hoạt động giám định đối với các lĩnh vực bao gồm:

- a. Giám định chất lượng, ATTP lô hàng thực phẩm;
- b. Giám định hàng hóa xếp lên phương tiện vận chuyển;
- c. Giám định quá trình sản xuất.

10.3. Tài liệu liên quan

- Thủ tục giám định sản phẩm, hàng hóa (03.15-ST)
- Thủ tục giám định hàng hóa xếp lên phương tiện vận chuyển (03.17-ST)
- Thủ tục giám định quy trình sản xuất (03.18-ST)
- Hướng dẫn hoạt động lấy mẫu, kiểm tra ngoại quan, cảm quan (03.15-ST/HD01)

CHƯƠNG 11

THẨM ĐỊNH, CHỨNG NHẬN LÔ HÀNG THỰC PHẨM THỦY SẢN XUẤT KHẨU

11.1. Yêu cầu chung

- 11.1.1. TTV6 thực hiện thẩm định, chứng nhận lô hàng thực phẩm thủy sản xuất khẩu tuân thủ theo quy định hiện hành của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (Thông tư số 48/2013/TT-BNNPTNT, Thông tư số 32/2022/TT-BNNPTNT).
- 11.1.2. TTV6 quản lý chất lượng của hoạt động thẩm định, chứng nhận lô hàng thực phẩm thủy sản xuất khẩu theo TCVN ISO 9001.

11.2. Quy trình thực hiện

- 11.2.1. TTV6 thực hiện quá trình tiếp nhận đăng ký thẩm định, thực hiện thẩm định tại hiện trường và lấy mẫu kiểm nghiệm theo thủ tục 03.16-ST.
- 11.2.2. Mẫu phân tích được thực hiện tại phòng kiểm nghiệm của TTV6, trong trường hợp có chỉ tiêu phân tích chưa được chỉ định, TTV6 sẽ gửi mẫu đến phòng kiểm nghiệm bên ngoài được chỉ định phục vụ quản lý nhà nước.
- 11.2.3. TTV6 thực hiện thẩm định hồ sơ và cấp chứng thư theo thủ tục cấp chứng nhận lô hàng 03.20-ST.

11.3. Tài liệu liên quan

- *Thủ tục thẩm định lô hàng (03.16-ST)*
- *Thủ tục cấp chứng nhận lô hàng (03.20-ST)*

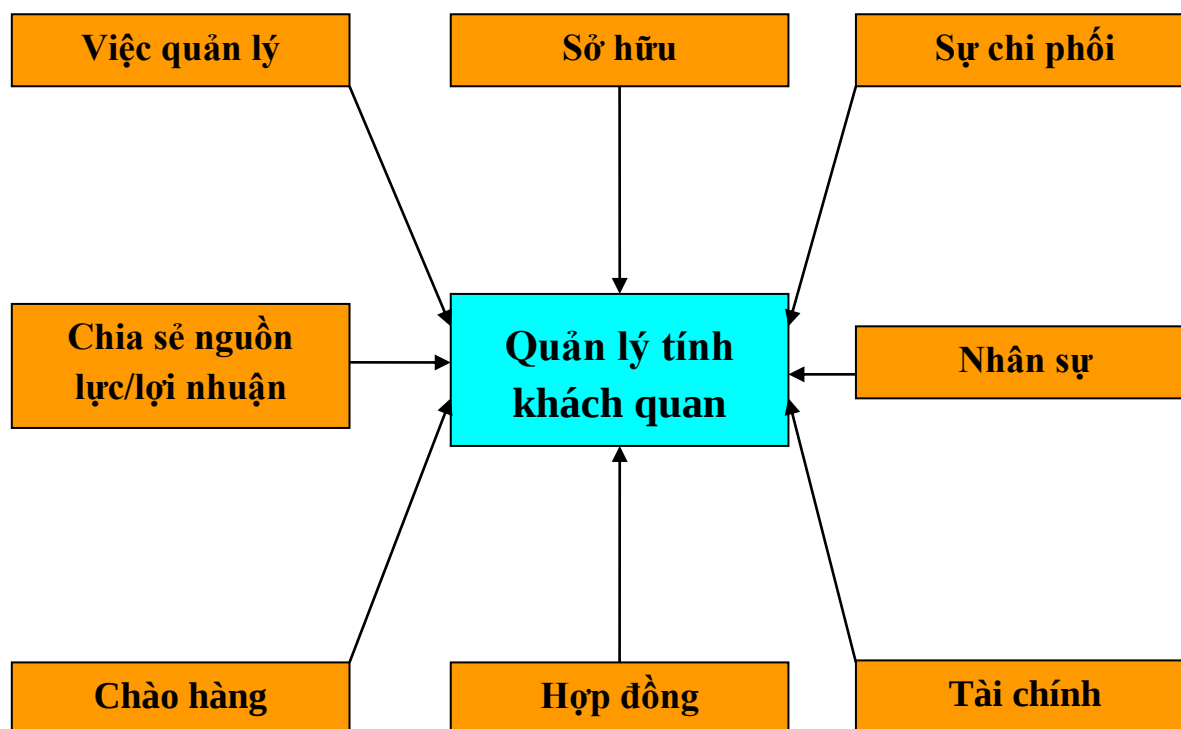
TRANG SỬA ĐỔI, CẬP NHẬT

Lần soát xét	Trang	Nội dung ban đầu	Nội dung sửa đổi, cập nhật	Ngày soát xét	Ngày có hiệu lực

PHỤ LỤC 1

NHẬN BIẾT, PHÂN TÍCH, ỨNG PHÓ RỦI RO ĐỐI VỚI QUAN HỆ CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ẢNH HƯỞNG ĐẾN TÍNH KHÁCH QUAN

1. Sơ đồ mối quan hệ trong hoạt động đánh giá chứng nhận, giám định của TTV6:



—————> : Mối quan hệ tạo nguy cơ cho tính khách quan đối với hoạt động chứng nhận, giám định

2. Ma trận phân tích, các biện pháp đảm bảo tính khách quan:

Các bên liên quan	Mối quan tâm và bị ảnh hưởng đối với tính khách quan	Biện pháp để phòng ngừa	Chính sách, quy định, thủ tục giải quyết các mối quan hệ của các bên
1. Khách hàng	Bị chi phối bởi áp lực, ưu đãi về tài chính của khách hàng trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ chứng nhận, giám định.	- Quy định các điều kiện đối với khách hàng để loại trừ khả năng chi phối. - Không thực hiện tư vấn hệ thống quản lý ATTP và tư vấn các lĩnh vực khác thuộc phạm vi	- Quy tắc đạo đức nghề nghiệp khi thực hiện nhiệm vụ của TTV6. - Nguyên tắc, điều kiện chứng nhận hệ thống và sản phẩm đối với dịch vụ chứng nhận của TTV6. - Quyết định 378/QĐ-TTCL6 ngày 26/10/2015

Các bên liên quan	Mối quan tâm và bị ảnh hưởng đối với tính khách quan	Biện pháp để phòng ngừa	Chính sách, quy định, thủ tục giải quyết các mối quan hệ của các bên
		quản lý của Cục Quản lý chất lượng nông lâm sản và thủy sản; không thực hiện đánh giá chứng nhận cho khách hàng đã được tư vấn bởi các đơn vị thuộc hệ thống Cục.	ban hành Quy chế hoạt động của Ban Tư vấn TTV6. - Quyết định 32/QĐ-TTCL6 ngày 08/02/2018 về việc ban hành quy định đảm bảo tính khách quan.
2. Tổ chức chứng nhận, giám định khác	- Chứng nhận, giám định đối với tổ chức chứng nhận, giám định khác. - Hoạt động quản lý đánh giá, giám định của tổ chức chứng nhận, giám định bên ngoài. - Cạnh tranh không lành mạnh.	- Quy định các nguyên tắc, điều kiện chứng nhận hệ thống quản lý đối với tổ chức chứng nhận bên ngoài ảnh hưởng việc quản lý. Nguyên tắc là không chứng nhận, không thuê tổ chức chứng nhận bên ngoài thực hiện đánh giá. - Chấp nhận cạnh tranh lành mạnh trong khuôn khổ các luật lệ cạnh tranh hiện hành. - Không tham gia vào việc thảo luận và thỏa thuận với đối thủ cạnh tranh về việc phân chia thị trường và dàn xếp giá cả. - Thực hiện công tác tiếp thị với thái độ trung thực, không nói xấu	- Quy tắc đạo đức nghề nghiệp khi thực hiện nhiệm vụ của TTV6. - Nguyên tắc, điều kiện chứng nhận hệ thống và sản phẩm đối với dịch vụ chứng nhận của TTV6. - Quyết định 378/QĐ-TTCL6 ngày 26/10/2015 ban hành Quy chế hoạt động của Ban Tư vấn TTV6. - Quyết định 32/QĐ-TTCL6 ngày 08/02/2018 về việc ban hành quy định đảm bảo tính khách quan.

Các bên liên quan	Mối quan tâm và bị ảnh hưởng đối với tính khách quan	Biện pháp để phòng ngừa	Chính sách, quy định, thủ tục giải quyết các mối quan hệ của các bên
		cũng không lừa dối, bao gồm cả các tham chiếu, các dịch vụ của đối thủ cạnh tranh hoặc bên thứ 3.	
3. Tổ chức tư vấn	Phụ thuộc vào sự chi phối, chào hàng, chia sẻ lợi nhuận của tổ chức tư vấn	Luôn đảm bảo nguyên tắc không chào hàng cùng tổ chức tư vấn, không thuê tổ chức tư vấn thực hiện đánh giá.	- Quy tắc đạo đức nghề nghiệp khi thực hiện nhiệm vụ của TTV6. - Quyết định 378/QĐ-TTCL6 ngày 26/10/2015 ban hành Quy chế hoạt động của Ban Tư vấn TTV6. - Quyết định 32/QĐ-TTCL6 ngày 08/02/2018 về việc ban hành quy định đảm bảo tính khách quan.
4. Nhân lực (nguồn nhân lực nội bộ và bên ngoài)	Bị chi phối, quản lý, sở hữu, chia sẻ lợi nhuận từ những lợi ích không chính đáng của nguồn nhân lực.	- Đảm bảo nhân viên khi thực hiện nhiệm vụ không bị chi phối bởi bất kỳ áp lực nào của khách hàng trong mọi lĩnh vực hoạt động dịch vụ. - Nhân viên có người thân đang làm việc tại các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh hàng nông lâm thủy sản được TTV6 sắp xếp công việc phù hợp và hạn chế những ảnh hưởng có thể xảy ra, tính khách quan.	- Quy tắc đạo đức nghề nghiệp khi thực hiện nhiệm vụ của TTV6. - Cam kết của lãnh đạo và nhân viên. - Thủ tục quản lý chuyên gia 03.12-ST. - Quyết định 378/QĐ-TTCL6 ngày 26/10/2015 ban hành Quy chế hoạt động của Ban Tư vấn TTV6. - Quyết định 32/QĐ-TTCL6 ngày 08/02/2018 về việc ban hành quy định đảm bảo tính khách quan.

Các bên liên quan	Mối quan tâm và bị ảnh hưởng đối với tính khách quan	Biện pháp để phòng ngừa	Chính sách, quy định, thủ tục giải quyết các mối quan hệ của các bên
		- Không phân công những người đang có phản nản, khiếu nại của cơ sở thực hiện công việc có liên quan đến cơ sở đó. - Khi thực hiện nhiệm vụ, nhân viên hoàn toàn độc lập, không nhận bất cứ hỗ trợ tài chính nào của khách hàng dưới bất kì hình thức nào. - Các chuyên gia (bao gồm chuyên gia nội bộ và bên ngoài), giám định viên không được phép mời chào tư vấn dưới danh nghĩa của TTV6, không được phép tiến hành đánh giá, giám định các Cơ sở mà bản thân đã làm tư vấn hay thực hiện đánh giá nội bộ hoặc có quan hệ nào đó có thể ảnh hưởng đến tính vô tư và khách quan khi tiến hành đánh giá, giám định.	
5. Cơ quan quản lý (Cơ quan chủ quản, cơ quan chỉ phối tài	Bị chi phối, quản lý, sở hữu, chia sẻ lợi tức gián tiếp	- Đảm bảo không cung cấp dịch vụ đánh giá chứng nhận đối với các cơ	- Quy tắc đạo đức nghề nghiệp khi thực hiện nhiệm vụ của TTV6.

Các bên liên quan	Mối quan tâm và bị ảnh hưởng đối với tính khách quan	Biện pháp để phòng ngừa	Chính sách, quy định, thủ tục giải quyết các mối quan hệ của các bên
chính, cơ quan nhà nước chỉ định/công nhận TTV6 thực hiện dịch vụ công, dịch vụ chứng nhận)	hoặc trực tiếp.	quan quản lý chủ quản, cơ quan chi phối tài chính, cơ quan nhà nước chỉ định/công nhận TTV6 thực hiện dịch vụ công, dịch vụ chứng nhận. - Không cung cấp dịch vụ cho khách hàng mà có lợi tức gián tiếp hoặc trực tiếp.	- Quyết định 378/QĐ-TTCL6 ngày 26/10/2015 ban hành Quy chế hoạt động của Ban Tư vấn TTV6. - Quyết định 32/QĐ-TTCL6 ngày 08/02/2018 về việc ban hành quy định đảm bảo tính khách quan.