

## CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Toàn thể Ban lãnh đạo cùng cán bộ CNV của Công ty cổ phần Giám định cà phê và hàng hóa xuất nhập khẩu (CAFECONTROL) cam kết cung cấp dịch vụ chứng nhận sản phẩm, giám định, thử nghiệm và khử trùng luôn hướng đến những khía cạnh sau:

1. Tuân thủ hệ thống pháp luật của nhà nước và phù hợp với dịch vụ chứng nhận sản phẩm, giám định, thử nghiệm và khử trùng mà CAFECONTROL đề ra một cách chính xác, kịp thời, khách quan và độc lập.
2. Luôn luôn sẵn sàng có mặt mọi lúc, mọi nơi để thực hiện dịch vụ giám định, thử nghiệm, khử trùng và dịch vụ chứng nhận sản phẩm phục vụ khách hàng.
3. Nhiệt tâm vì khách hàng bằng tất cả kiến thức và sự am hiểu chuyên môn cùng với kinh nghiệm chuyên sâu của những chuyên gia chứng nhận sản phẩm, giám định, thử nghiệm và khử trùng hàng đầu Việt Nam.
4. Tiếp thu mọi góp ý của khách hàng, xem như là cơ sở để cải tiến liên tục Hệ thống Quản lý Chất lượng nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Những yêu cầu trên là định hướng chung của các hoạt động cung cấp dịch vụ chứng nhận sản phẩm, giám định, thử nghiệm và khử trùng được quản lý nghiêm khắc bởi hệ thống quản lý chất lượng và chứng nhận sản phẩm phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17065:2012, ISO/IEC 17025:2017 được chứng nhận và công nhận với phương châm: “CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH, KHỬ TRÙNG, THỬ NGHIỆM VÀ CHỨNG NHẬN GIÁ TRỊ THỰC, CHO NIỀM TIN BỀN VỮNG”

*Tp.HCM, ngày 01 tháng 01 năm 2021*

**Tổng Giám Đốc**



**Nguyễn Nam Hải**

## QUALITY POLICY

The management and staff of the superintendence and Inspection of Coffee and Products for Export – Import Joint Stock Company (CAFECONTROL) commit to provide product certification, Inspection, Testing and Fumigation services with the aims:

1. Observe to National Laws system and comply with Product certification, Inspection, Testing and Fumigation services accurately, timely, objectively and independently that CAFECONTROL was set up.
2. Always to be ready at anytime, anywhere to implement the Inspection, Testing, Fumigation and Product certification services to serve customers.
3. Enthusiastic for customers by all knowledge, professional capability and deep experience of experts on top of Viet Nam in Product certification, Inspection, Testing and Fumigation.
4. Accept all contributions of customers as the basic of continual improvement of a Quality Management System with the aim at increasing customer satisfaction.

All above requirements as a general orientation for the product certification, Inspection, Testing and Fumigation services provision was strictly management by Quality Management and product certification systems comply with ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17065:2012, ISO/IEC 17025:2017 the Certification and Accreditation with motto: “THE QUALITY OF INSPECTION, TESTING, FUMIGATION AND CERTIFICATION TRUE VALUE, FOR SUSTAINABLE FAITH”

*HCM City, January 01, 2021*

**General Director**



**Nguyễn Nam Hải**

## MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2021

Căn cứ vào chính sách chất lượng được ban lãnh đạo CAFECONTROL Thành Phố Hồ Chí Minh công bố, với phương châm

“CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH, KHỬ TRÙNG, THỬ NGHIỆM VÀ CHỨNG NHẬN GIÁ TRỊ THỰC, CHO NIỀM TIN BỀN VỮNG”

Toàn thể Ban lãnh đạo và cán bộ công chức của CAFECONTROL xác định và phấn đấu đạt được những mục tiêu chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế ISO/IEC17020:2012, ISO/IEC17065:2012, ISO/IEC 17025:2017 như sau:

- Tiếp tục duy trì hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá nội bộ ít nhất một năm một lần
- Mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ giám định, khử trùng, thử nghiệm và chứng nhận trên 99%
- Ý kiến phản nản của khách hàng về mặt kỹ thuật giám định, thử nghiệm và khử trùng trên tổng số vụ trong năm dưới 0.3%
- Đáp ứng 100% yêu cầu về mặt thời gian theo đúng các quy trình giám định và khử trùng, thử nghiệm và quy chế chứng nhận nhằm thỏa mãn nhu cầu khách hàng.
- Hoàn thành hoạt động đánh giá cấp chứng nhận RA :30, VietGAP: 20, 4C: 10
- Tỷ lệ khiếu nại của hoạt động đánh giá cấp chứng nhận không quá 01 vụ việc trong một năm
- Hàng năm bồi dưỡng kiến thức và nghiệp vụ cho chuyên gia đánh giá

*Tp.HCM, ngày 01 tháng 01 năm 2021*

**Tổng Giám Đốc**



**Nguyễn Nam Hải**

## QUALITY OBJECTIVE 2021

Based on the quality policy to be announced by the management board of CAFECONTROL Ho Chi Minh City, with the motto:

“THE QUALITY OF INSPECTION, FUMIGATION, TESTING AND CERTIFICATION TRUE VALUE, FOR SUSTAINABLE FAITH”

The management board and staff of CAFECONTROL affirms to do their best to achieve the quality targets in accordance with ISO/IEC17020:2012, ISO/IEC17065:2012, ISO/IEC 17025:2017 as follows:

- Continue to maintain the Quality Management System and Internal audit at minimum 01 time/year.
- Rate of satisfaction of client about services of Inspection, Fumigation, Testing and Certification is over 99%.
- Rate of client's complains is below 0.3% per total performances in the year for inspection, testing and fumigation.
- Satisfy 100% client's requests about time of Inspection, Testing, Fumigation and Products Certification Regulations.
- Accomplish all audit activities and issue RA product Certification for 30 clients, VietGAP: 20 and 4C: 10.
- Rate of claim of audit and product certification is less than 01 per year.
- Training professional knowledge for Auditors annually.

*HCM City, January 01, 2021*

**General Director**



**Nguyễn Nam Hải**