

**CÔNG TY CỔ PHẦN GIÁM ĐỊNH CÀ PHÊ VÀ HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU
CAFECONTROL**

228A Pasteur, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: (+84) 028.38207550 - 028.38207552; Fax: (+84) 028.38207554

Website: <http://www.cafecontrol.com.vn> - Email: cafecontrol@hcm.fpt.vn

PHÒNG CHỨNG NHẬN - 75/38 Nguyễn Lương Bằng, Hòa Thắng, Buôn Ma Thuột, Tỉnh Daklak

Điện thoại: 0262.3862040 - Fax: 0262.3862.401 - Email: pcncafecontroldaklak@gmail.com

----- oOo -----



**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG
CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ
HỆ THỐNG QUẢN LÝ
(ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17021, ISO/TS 22003)**

Mã hóa: QM

Ngày ban hành: 01/07/2023

Biên soạn	Người xem xét	Chấp thuận
		
LÊ THỊ VÂN ANH	LÊ HỒNG VINH	NGUYỄN NAM HẢI



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

MỤC LỤC

1. LỜI GIỚI THIỆU	5
2. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA.....	6
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN.....	6
4. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA CAFECONTROL.....	7
5. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG.....	7
6. LƯU ĐỒ	8
6.1. Sơ đồ tổ chức chung:.....	8
6.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức cho chứng nhận:.....	9
7. CÁC QUÁ TRÌNH CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG.....	11
8. THỰC HIỆN CỦA CAFECONTROL ĐỐI VỚI CÁC YÊU CẦU CỦA ISO/IEC 17065 , ISO/IEC 17021 và ISO/TS 22003	12
8.1 Lĩnh vực, phương thức và tiêu chuẩn chứng nhận:	12
8.2 Quá trình chứng nhận:	13
8.2.1 Lưu đồ.....	14
8.2.2 Đánh giá giám sát hàng năm, đánh giá đột xuất.....	15
8.2.3 Tái chứng nhận	16
8.2.4 Chứng nhận sản phẩm khác.....	16
8.3 Thay đổi về yêu cầu chứng nhận	16
8.4 Đảm bảo sự độc lập và không thiên vị trong hoạt động chứng nhận	16
8.4.1 CAFECONTROL đảm bảo sự độc lập và không thiên vị trong hoạt động chứng nhận ở tất cả các cấp chức năng sau:	16
8.4.2 Đảm bảo độc lập và không thiên vị ở cấp chiến lược và chính sách:	16
8.4.3 Đảm bảo độc lập và không thiên vị trong quá trình đánh giá:	17
8.5 Ban tư vấn kỹ thuật	17
8.6 Bảo mật.....	18
8.7 Hợp đồng thầu phụ	18
8.8 Nhân sự của tổ chức chứng nhận.....	18
8.9 Xử lý các kháng nghị, khiếu nại và tranh chấp và Rủi Ro	19



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

8.10	Tính phí chứng nhận.....	19
8.11	Công bố thông tin.....	19
9.	PHỤ LỤC	19
9.1	Bảng liệt kê thực hiện các yêu cầu của ISO/IEC 17065.....	19
9.2	Bảng liệt kê thực hiện các yêu cầu của ISO/IEC 17021.....	22
9.3	Bảng liệt kê thực hiện các yêu cầu của ISO/TS22003.....	24
9.4	Phạm vi chứng nhận hệ thống quản lý.....	25
9.5	Phạm vi chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm.....	27



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

LỊCH SỬ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

STT	LẦN SỬA	TRANG SỬA	NỘI DUNG SỬA ĐỔI	NGÀY SỬA ĐỔI	NGÀY HIỆU LỰC
1	01	8 - 10	6.1 Sơ đồ tổ chức chung 6.2 Sơ đồ tổ chức chứng nhận	01/11/2019	01/11/2019
2	02	06	<i>Bổ sung tài liệu viện dẫn:</i> Quy tắc thanh tra và chứng nhận 2020 Rainforest Alliance Các quy định áp dụng trong thời kỳ chuyển đổi của Rainforest Alliance Quy định 2020 Rainforest Alliance cho các CB.	07/07/2020	07/07/2020
3		12	<i>Bổ sung tiêu chuẩn:</i> Rainforest Alliance Tiêu chuẩn nông nghiệp bền vững (các yêu cầu áp dụng cho trang trại và chuỗi cung ứng)		
4	03	19	Ban tư vấn kỹ thuật có quyền thực hiện hành động độc lập (ví dụ thông báo cho cơ quan có thẩm quyền, tổ chức công nhận, các bên liên quan) khi lãnh đạo của CAFECONTROL không tuân theo các hướng dẫn hoặc đầu vào của cơ chế này. Khi thực hiện hành động thích hợp, phải tôn trọng các yêu cầu bảo mật liên quan đến khách hàng và CAFECONTROL.	20/01/2021	20/01/2021
5		19	Tất cả các thông tin của tổ chức được chứng nhận đều được giữ bảo mật. CAFECONTROL yêu cầu tất cả những người liên quan sau đây ký cam kết bảo mật bằng văn bản:		
6			Xóa bỏ các quy định liên quan đến tiêu chuẩn UTZ	01/07/2023	01/07/2023



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

1. LỜI GIỚI THIỆU

Công ty Cổ phần Giám định cà phê và hàng hóa xuất nhập khẩu (CAFECONTROL) được tiến hành cổ phần hóa theo quyết định số 3594/QĐ/BNN – ĐMDN của Bộ nông nghiệp và phát triển nông thôn ngày 14 tháng 11 năm 2007.

Trụ sở chính: 228A Pasteur, Phường 6, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

CAFECONTROL cung cấp các dịch vụ chính:

- Giám định;
- Khử trùng;
- Đánh giá, chứng nhận sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn; chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng, hệ thống quản lý an toàn thực phẩm.

Việc thực hiện các dịch vụ này được áp dụng theo yêu cầu của các quá trình cụ thể, đã mô tả ở mục 7.

Sổ tay này mô tả cơ cấu tổ chức và cách thức kiểm soát các hoạt động đánh giá chứng nhận sản phẩm, hệ thống quản lý chất lượng, hệ thống quản lý an toàn thực phẩm của CAFECONTROL theo các yêu cầu của ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17021, ISO/TS 22003 và ISO 9001.

Các hoạt động dịch vụ của CAFECONTROL đảm bảo tính khách quan, chính xác độ tin cậy cao nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

CAFECONTROL không phân biệt đối xử, chấp nhận cho tất cả mọi bên đăng ký mà không đặt ra bất kỳ điều kiện phi lý nào hoặc điều kiện tài chính nào.

Chương trình chứng nhận của CAFECONTROL được tất cả các đối tượng có nhu cầu đánh giá chứng nhận, tiếp cận dễ dàng và được triển khai phù hợp với năng lực của CAFECONTROL.

Tất cả các tiêu chí, quy định chung, các quy trình chứng nhận, phí, thời gian, ... đều được đưa vào tài liệu, và được công bố công khai cho mọi đối tượng có nhu cầu chứng nhận.

CAFECONTROL cam kết bảo mật kết quả chứng nhận cho tổ chức / nhà sản xuất.

Đối với CAFECONTROL, chúng tôi xác định không có các bên liên quan nào có thể làm ảnh hưởng đến sự công bằng trong dịch vụ chứng nhận:

- CAFECONTROL là đơn vị độc lập, hoạt động theo luật doanh nghiệp Việt Nam.
- Các cổ đông tham gia là thành phần bên ngoài công ty chỉ chiếm tỷ lệ thấp, không thể gây được áp lực tài chính đối với CAFECONTROL.
- Hàng năm, CAFECONTROL tiến hành phân tích tình hình tài chính của các cổ đông liên quan.
- Các đối tác trong hợp đồng thầu phụ (nếu có) đều được CAFECONTROL đưa ra các thủ tục để kiểm soát nhằm đảm bảo tính bảo mật, khách quan, công bằng, không xung



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

đột lợi ích.

- CAFECONTROL không cung cấp dịch vụ tư vấn, cũng như không có công ty con hoặc liên doanh, hợp tác với bất kỳ đơn vị nào khác cung cấp dịch vụ tư vấn.
- CAFECONTROL có thủ tục đảm bảo sự khách quan, vô tư và triệt tiêu xung đột lợi ích trong hoạt động chứng nhận.

2. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- **Chứng nhận:** Sự công bố của bên thứ ba rằng sản phẩm, quy trình, hệ thống hoặc con người phù hợp với các yêu cầu cụ thể – Mục 5.5, tiêu chuẩn ISO/IEC 17000
- **Công nhận:** Sự công bố của bên thứ ba rằng tổ chức đánh giá sự phù hợp có đủ năng lực để thực hiện một hoạt động đánh giá sự phù hợp cụ thể – Mục 5.6, tiêu chuẩn ISO/IEC 17000
- **VICAS:** Việt Nam Accreditation Scheme for Certification Body – Hệ thống công nhận các tổ chức chứng nhận của Việt Nam thuộc Văn phòng Công nhận Chất Lượng – Bộ khoa học và công nghệ Việt Nam;
- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Hệ thống quản lý chất lượng và Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý được thiết lập và xây dựng dựa trên tiêu chuẩn và tài liệu sau:

- ISO/IEC 17000: Đánh giá sự phù hợp – Từ vựng và các nguyên tắc chung.
- ISO /IEC 17021: Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận các hệ thống quản lý – Phần 1: Yêu cầu
- ISO/IEC 17065: Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận, quá trình và dịch vụ
- ISO/IEC 17067: Đánh giá sự phù hợp – Cơ sở của chứng nhận sản phẩm và hướng dẫn đối với chương trình chứng nhận.
- ISO/TS 22003: Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm -- Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm
- TCVN 11041 (tất cả các phần) - Nông nghiệp hữu cơ
- ISO 9001: Hệ thống quản lý chất lượng – Yêu cầu
- ISO 22000: Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm – yêu cầu đối với các tổ chức trong chuỗi thực phẩm
- Quy tắc thanh tra và chứng nhận 2020 Rainforest Alliance
- Các quy định áp dụng trong thời kỳ chuyển đổi của Rainforest Alliance
- Quy định 2020 Rainforest Alliance cho các CB.
- Quy định về Hệ thống 4C phiên bản hiện hành
- Quy định chứng nhận VietGAP theo quy định hiện hành



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

- Quy định chứng nhận sản phẩm nông nghiệp hữu cơ hiện hành

4. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA CAFECONTROL

Để đáp ứng các yêu cầu trên, hệ thống quản lý chất lượng được thiết lập như sau:

- Chính sách chất lượng: được thiết lập cho cả hai hệ thống ISO/IEC 17065, ISO/TS 22003 và ISO/IEC 17021.
- Mục tiêu chất lượng: được thiết lập tại từng phòng/chi nhánh để thực hiện cải tiến liên tục các chính sách mà Công ty đã đề ra.
- Cơ cấu tổ chức và trách nhiệm, quyền hạn để thực hiện các hoạt động chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý được xác định và phân biệt một cách rõ ràng nhằm đảm bảo tính độc lập và khách quan của các hoạt động này.
- Các quá trình: bao gồm quá trình tác nghiệp về chứng nhận và các quá trình hỗ trợ (hành chính, quản lý nhân sự, kiểm soát tài liệu, hồ sơ ...).
- Các nguồn lực: nhân sự thực hiện chứng nhận và hỗ trợ, cơ sở vật chất, thông tin dữ liệu, tài chính...

Hệ thống văn bản: nhằm đảm bảo việc kiểm soát, duy trì và cải tiến liên tục các hoạt động của CAFECONTROL. Hệ thống văn bản bao gồm:

- **Sổ tay chứng nhận và hệ thống quản lý:** sử dụng chung cho các hệ thống ISO/IEC 17065, ISO/TS 22003 và ISO/IEC 17021.
- **Quy trình:** quy trình tác nghiệp (chứng nhận sản phẩm, chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng, hệ thống quản lý an toàn thực phẩm được thiết kế và sử dụng riêng cho từng hệ thống. Quy trình quản lý hệ thống (kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ, đánh giá nội bộ, khắc phục phòng ngừa, xem xét của lãnh đạo, ...) được xây dựng để dùng chung cho toàn hệ thống.
- **Các hướng dẫn, biểu mẫu:** kiểm soát và thực hiện theo các quy trình tương ứng.

Tất cả các hệ thống quản lý chất lượng và tài liệu liên quan phải được chuyển trực tiếp hoặc qua email cho các nhân sự liên quan.

5. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Toàn thể Ban lãnh đạo cùng CBNV của CAFECONTROL cam kết cung cấp dịch vụ chứng nhận luôn luôn hướng đến những khía cạnh như sau:

- Tuân thủ hệ thống pháp luật của nhà nước, phù hợp với dịch vụ chứng nhận mà CAFECONTROL đã đề ra một cách chính xác, kịp thời, khách quan và độc lập.
- Luôn sẵn sàng có mặt ở mọi lúc, mọi nơi để thực hiện dịch vụ chứng nhận phục vụ khách hàng.
- Nhiệt tâm vì khách hàng bằng tất cả kiến thức, sự am hiểu chuyên môn cùng với kinh nghiệm chuyên sâu của những chuyên gia chứng nhận hàng đầu Việt Nam.



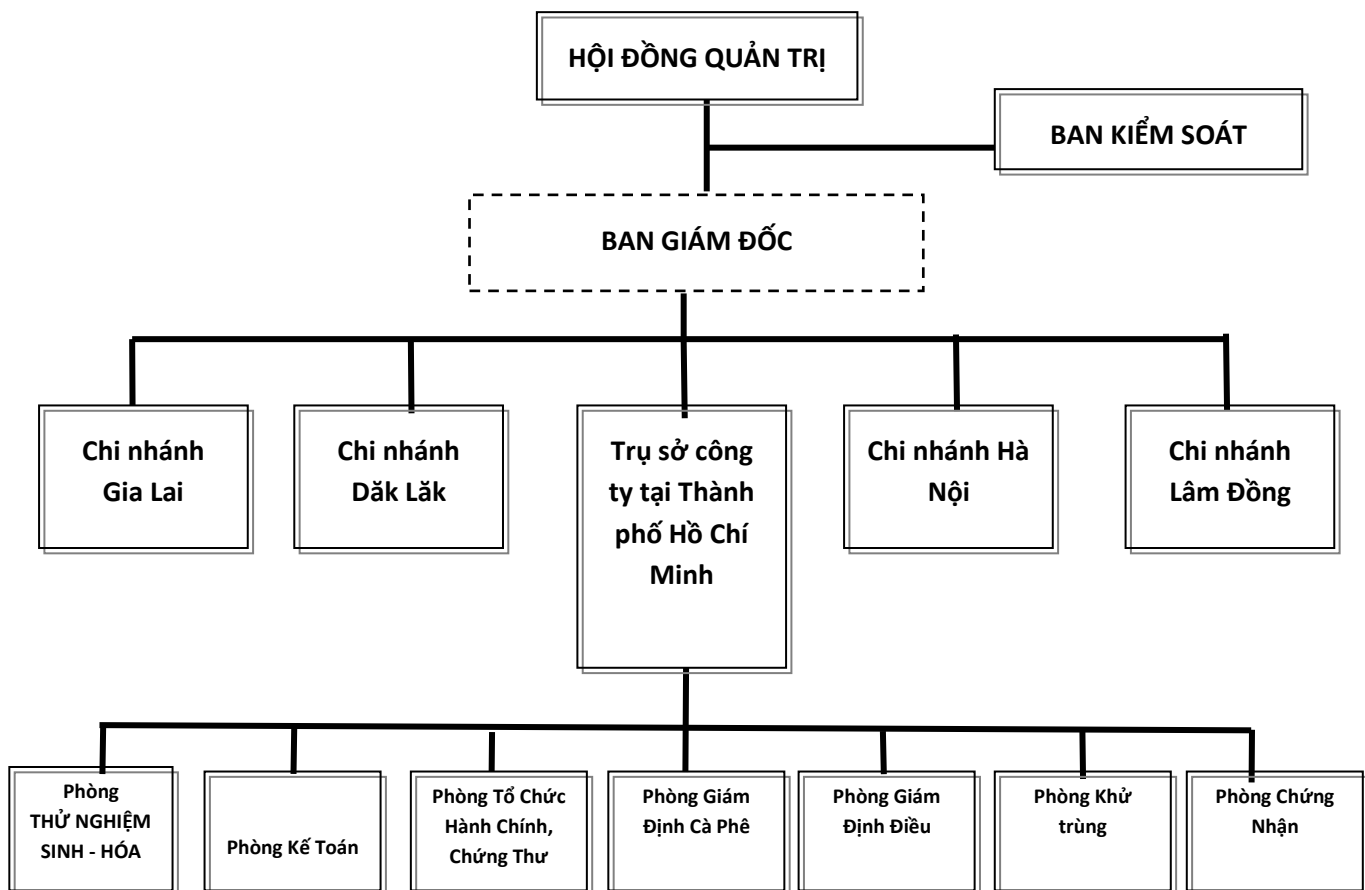
SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

- 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, chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng, chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm, được quản lý nghiêm khắc bởi Hệ thống quản lý chất lượng và chứng nhận phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17065, ISO 22003, được công nhận với phương châm:

“ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁ TRỊ THỰC, CHO NIỀM TIN BỀN VỮNG ”

6. LƯU ĐỒ

6.1. Sơ đồ tổ chức chung:



Cổ đông:

Cổ đông của CAFECONTROL có 81 bao gồm: Cổ đông lớn, cổ đông chiến lược và nhân viên của CAFECONTROL là cổ đông tự do.

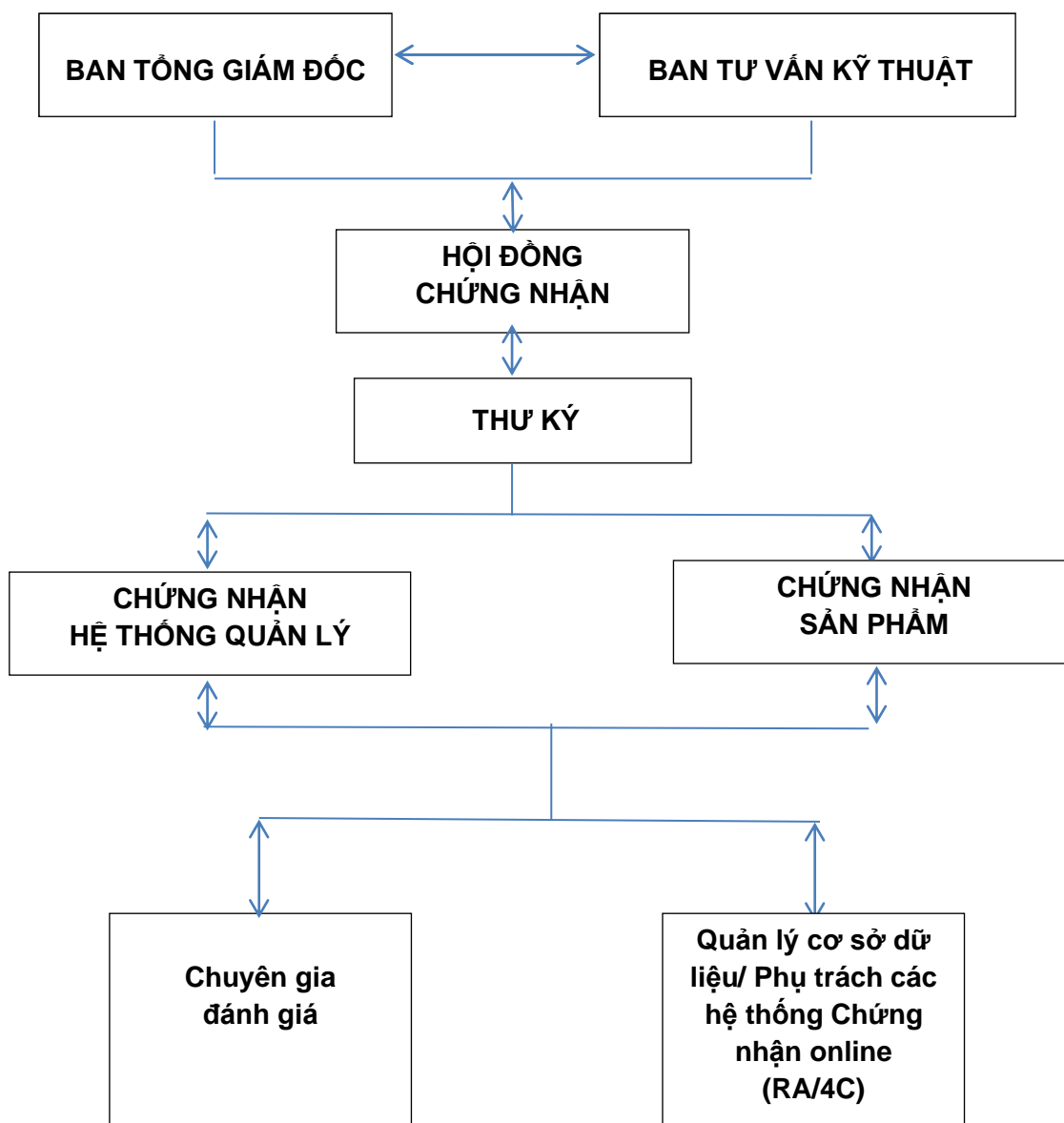


SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

CAFEC CONTROL cung cấp ba dịch vụ chính:

- Giám định: Chất lượng, trọng lượng hàng hóa xuất nhập khẩu.
- Khử trùng: khử trùng hàng hóa xuất khẩu;
- Chứng nhận sự phù hợp của sản phẩm và hệ thống quản lý.

6.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức cho chứng nhận:



Ban Tổng giám đốc:

Ban Tổng giám đốc có trách nhiệm trước hội đồng quản trị và các cổ đông điều hành mọi



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

hoạt động của công ty bao gồm các hoạt động của phòng chứng nhận.

- Tổng giám đốc: Chức năng, trách nhiệm quyền hạn tham khảo tài liệu quy định chức năng quyền hạn của Ban Lãnh đạo;
- Đại diện lãnh đạo về Quản lý hệ thống chất lượng: Chức năng, trách nhiệm quyền hạn tham khảo tài liệu quy định chức năng quyền hạn của Ban Lãnh đạo

Hội đồng chứng nhận:

Hội đồng chứng nhận có trách nhiệm giám sát việc thực hiện theo quy định, quy trình đánh giá, cấp chứng nhận theo tiêu chuẩn liên quan.

Kiểm tra kết quả đánh giá và đưa ra quyết định cấp chứng nhận sản phẩm và chứng nhận hệ thống quản lý.

Một thành viên của hội đồng chứng nhận nếu tham gia đánh giá tại một đơn vị thì thành viên đó sẽ không có trách nhiệm thẩm xét báo cáo, ký quyết định chứng nhận đối với đơn vị mà mình thực hiện đánh giá

Tên, chức năng, nhiệm vụ tham khảo: Quyết định Thành lập Hội đồng Chứng nhận

Ban tư vấn kỹ thuật:

Ban tư vấn kỹ thuật được thiết lập bởi CAFECONTROL, bao gồm đại diện khách hàng và các bên liên quan với hoạt động chứng nhận. Ban tư vấn kỹ thuật cung cấp sự vô tư và độc lập ở cấp chiến lược.

Tên, chức năng, nhiệm vụ: Tham khảo file Ban tư vấn kỹ thuật: Quy chế làm việc của Ban Tư vấn kỹ Thuật, Quyết định thành lập Ban.

Thư ký:

Thư ký có nhiệm vụ quản lý hồ sơ của hệ thống chứng nhận, tuân thủ các quy trình, đảm bảo hồ sơ, tài liệu hệ thống luôn sẵn có để mọi người trong tổ chức có thể tiếp cận khi cần thiết, báo cáo kết quả hoạt động của hệ thống để đại diện lãnh đạo xem xét.

Tên, chức năng, nhiệm vụ: Tham khảo Quyết định bổ nhiệm Nhân viên quản lý hồ sơ, tài liệu của Hệ thống chứng nhận.

Chuyên Gia đánh giá:

Chuyên gia phải tuân thủ Quy trình chứng nhận;

Thực hiện công việc của một chuyên gia đánh giá theo phân công trong kế hoạch đánh giá;

Ghi chép và thông báo cho trưởng đoàn về các phát hiện trong quá trình đánh giá;

Ghi báo cáo không phù hợp và các điểm lưu ý đã thống nhất theo mẫu;

Trình bày vấn đề không phù hợp và các điểm lưu ý, khuyến nghị cho Tổ chức/Nhà sản xuất trong cuộc họp kết thúc (khi được sự đồng ý của trưởng đoàn);

Bảo mật những thông tin có được trong quá trình đánh giá;



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

Thực hiện các công việc khác của trường đoàn đánh giá khi được ủy quyền ;

Tham khảo chức năng quyền hạn của chuyên gia trong tài liệu: Cẩm nang chuyên gia đánh giá

Nhân sự quản lý cơ sở dữ liệu/ Phụ trách các hệ thống Chứng nhận online (RA/4C)

Hỗ trợ Ban lãnh đạo, chuyên gia đánh giá trong quá trình hoàn thiện hồ sơ báo cáo từ tiếng việt sang tiếng anh và ngược lại.

Phụ trách nhập dữ liệu về các quá trình chứng nhận cho các đơn vị sở hữu chứng nhận, đảm bảo từng bước tuân thủ theo các quy định về thời gian và quy trình chứng nhận của RA/4C

Đảm bảo chất lượng dữ liệu và cập nhật thông tin đơn vị sở hữu chứng nhận, nếu cần trên các nền tảng trực tuyến của tiêu chuẩn liên quan.

Cập nhật hồ sơ đánh giá viên trên Nền tảng Quản lý CB của các Tiêu chuẩn (RA/4C)...

Theo dõi việc nhập dữ liệu hoặc cập nhật hồ sơ theo Quy định của các Tiêu chuẩn...

Tên, chức năng, nhiệm vụ: Tham khảo Quyết định bổ nhiệm Nhân sự Quản lý Cơ sở dữ liệu/Phụ trách Hệ thống Chứng nhận Online

7. CÁC QUÁ TRÌNH CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

CÁC QUÁ TRÌNH	Tổng Giám đốc	Phó Tổng Giám đốc	Bộ phận nhân sự	Chi nhánh Daklak - Bộ phận chứng nhận	Tài chính
Thiết lập chiến lược, chính sách, mục tiêu	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
Cơ cấu tổ chức, trách nhiệm, quyền hạn	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Đánh giá chứng nhận sản phẩm: Rainforest Alliance, 4C, VietGAP, nông nghiệp hữu cơ. Đánh giá chứng nhận về hệ thống quản lý: ISO 9001, ISO 22000	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
Thẩm xét, quyết định chứng nhận	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
Giải quyết khiếu nại, điều tra sự thỏa mãn của khách hàng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Quản lý nguồn nhân lực			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Quản lý thông tin đi – đến			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Quy trình xem xét của lãnh đạo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Quá trình kiểm soát tài liệu			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Quá trình kiểm soát hồ sơ			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

Quá trình đánh giá nội bộ		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Quá trình thực hiện hành động khắc phục			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Quá trình thực hiện hành động phòng ngừa			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

8. THỰC HIỆN CỦA CAFEC CONTROL ĐỐI VỚI CÁC YÊU CẦU CỦA ISO/IEC 17065 , ISO/IEC 17021 và ISO/TS 22003

8.1 Lĩnh vực, phương thức và tiêu chuẩn chứng nhận:

+ CAFEC CONTROL cung cấp dịch vụ chứng nhận sản phẩm và chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm sau đây:

- Chứng nhận Rainforest Alliance
- Đánh giá chứng nhận 4C
- Chứng nhận VietGAP
- Chứng nhận chất lượng sản phẩm khác theo tiêu chuẩn quốc gia (TCVN), tiêu chuẩn quốc tế hoặc tiêu chuẩn nước ngoài tùy thuộc vào yêu cầu của sản phẩm và lựa chọn của khách hàng
- Chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm theo tiêu chuẩn ISO 22000/HACCP hoặc tương đương.
- Chứng nhận hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO 9001
- Chứng nhận sản phẩm nông nghiệp hữu cơ.

+ Phương thức chứng nhận: CAFEC CONTROL lựa chọn phương thức chứng nhận 6 (tiêu chuẩn TCVN 7779: 2008 (ISO/IEC GUIDE 67: 2004): Đánh giá sự phù hợp – Nguyên tắc cơ bản trong chứng nhận sản phẩm) đối với hoạt động chứng nhận sản phẩm cà phê theo yêu cầu của (Rainforest Alliance), 4C Phương thức này bao gồm các hoạt động của đánh giá chứng nhận sản phẩm sau đây:

- Xác định đặc tính bằng cách đánh giá quá trình hoặc dịch vụ
- Đánh giá ban đầu hệ thống chất lượng (nếu áp dụng)
- Đánh giá
- Ra quyết định
- Cho phép sử dụng chứng chỉ
- Giám sát bằng đánh giá hệ thống chất lượng
- Giám sát bằng đánh giá quá trình hoặc dịch vụ

Đối với các hoạt động chứng nhận sản phẩm khác (VietGAP, nông nghiệp hữu cơ,...), CAFEC CONTROL sẽ áp dụng các phương thức chứng nhận khác theo yêu cầu của quy định hiện hành

+ Tiêu chuẩn chứng nhận:



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

CAFEC CONTROL chứng nhận sản phẩm của khách hàng theo:

- Tiêu chuẩn Quốc tế,
- Tiêu chuẩn nước ngoài,
- Tiêu chuẩn quốc gia, hoặc
- Tiêu chuẩn cơ sở.

Hoạt động chứng nhận sản phẩm theo yêu cầu của Rainforest Alliance, 4C, VietGAP, nông nghiệp hữu cơ ... được chứng nhận theo:

- Quy trình giám sát nguồn gốc với phiên bản hiện hành
- Rainforest Alliance: Rainforest Alliance Tiêu chuẩn nông nghiệp bền vững 2020: các yêu cầu áp dụng cho trang trại và các yêu cầu áp dụng cho chuỗi cung ứng
- 4C: Bộ nguyên tắc chung cho cộng đồng cà phê theo phiên bản hiện hành
- VietGAP: Theo phiên bản hiện hành
- ISO 22000
- ISO 9001
- Nông nghiệp hữu cơ.

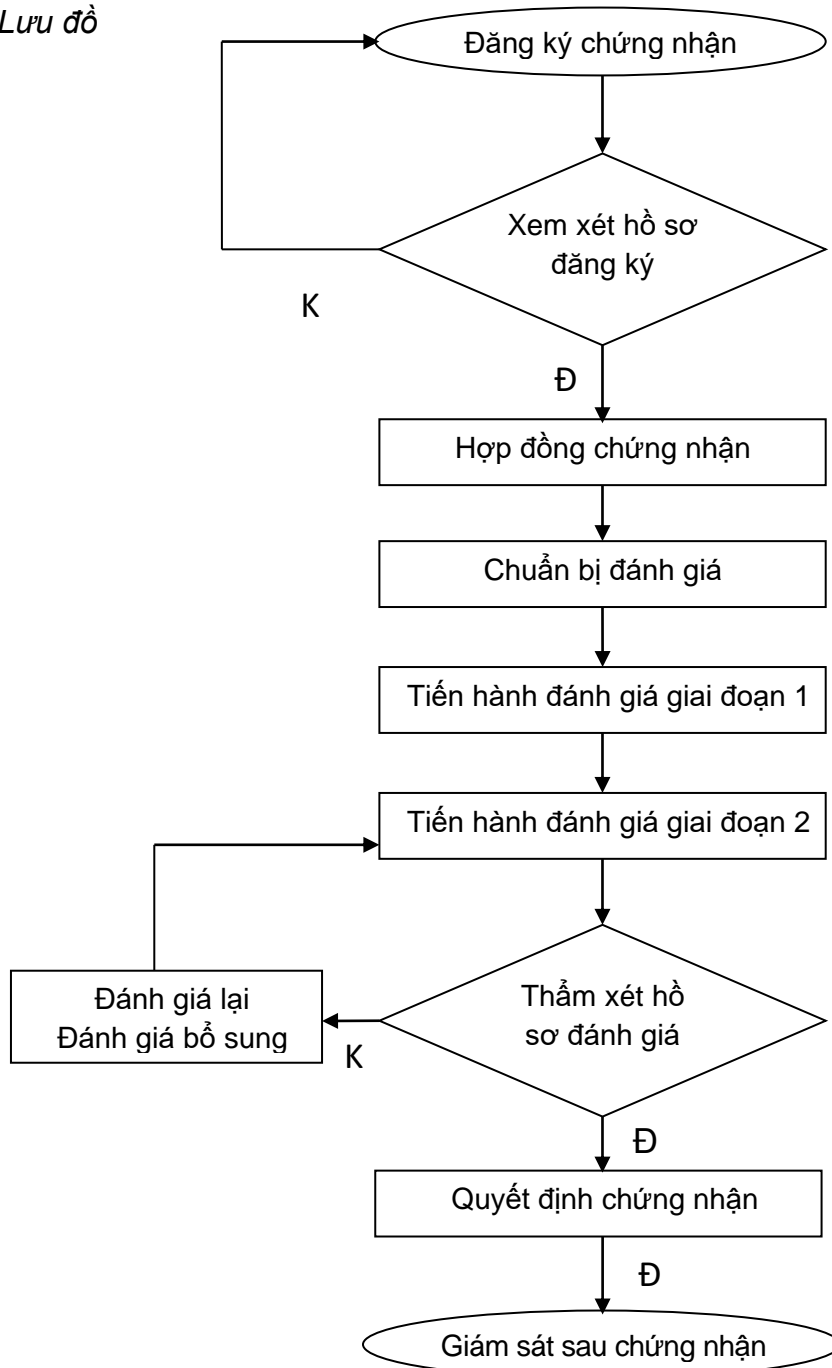
8.2 Quá trình chứng nhận:

(trang tiếp theo)



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

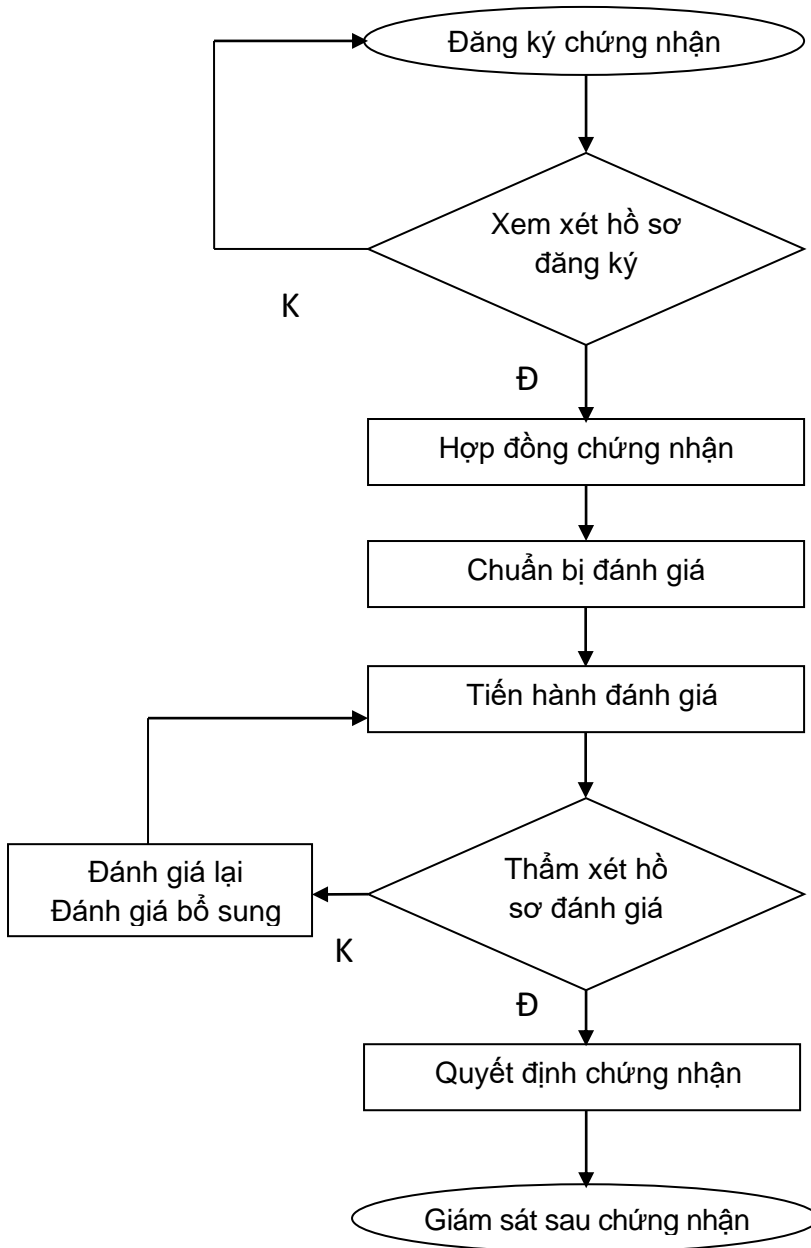
8.2.1 Lưu đồ



LĐ1: Lưu đồ quy trình đăng ký, đánh giá, chứng nhận hệ thống



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ



LĐ2: Lưu đồ quy trình đăng ký, đánh giá, chứng nhận sản phẩm

*Trong đó: Đ – Đạt, K – Không đạt

8.2.2 Đánh giá giám sát hàng năm, đánh giá đột xuất

- Đánh giá giám sát là giai đoạn đánh giá để chứng tỏ phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn chứng nhận (liên quan đến lĩnh vực đánh giá) và Quy định chung của CAFEC CONTROL.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

- Bên cạnh việc đánh giá giám sát hàng năm, CAFECONTROL có thể đánh giá đột xuất khi cần thiết.
- Kết quả đánh giá giám sát là cơ sở cho CAFECONTROL duy trì, đình chỉ, hủy bỏ kết quả chứng nhận.

8.2.3 Tái chứng nhận

Trước khi chứng nhận hết hạn, khách hàng muốn tái chứng nhận thì phải đăng ký với CAFECONTROL. Thủ tục đăng ký và tái chứng nhận của CAFECONTROL như là đánh giá lần đầu. Quy trình đánh giá chứng nhận sản phẩm (PM-10) và chứng nhận hệ thống quản lý (PM-11)

8.2.4 Chứng nhận sản phẩm khác

Quá trình chứng nhận sản phẩm khác được CAFECONTROL thiết lập dựa trên sự chọn lựa khách hàng.

8.3 Thay đổi về yêu cầu chứng nhận

- Với chứng nhận sản phẩm (Rainforest Alliance, 4C, VietGAP, Nông nghiệp hữu cơ) việc thay đổi yêu cầu chứng nhận thuộc thẩm quyền của Tổ chức ban hành tiêu chuẩn, tham khảo *Quy chế chứng nhận (Liên quan đến lĩnh vực đánh giá) – Phiên bản hiện hành*.
- Việc thay đổi yêu cầu về chứng nhận đối với các sản phẩm khác do CAFECONTROL quyết định theo hướng dẫn của các cơ quan công nhận liên quan nhằm đảm bảo sự thừa nhận lẫn nhau về kết quả chứng nhận.
- Quy định cụ thể về thay đổi yêu cầu chứng nhận được đề cập trong Quy định về hoạt động chứng nhận sản phẩm.

8.4 Đảm bảo sự độc lập và không thiên vị trong hoạt động chứng nhận

8.4.1 CAFECONTROL đảm bảo sự độc lập và không thiên vị trong hoạt động chứng nhận ở tất cả các cấp chức năng sau:

- Hoạch định chiến lược và đề ra các chính sách về chứng nhận;
- Quá trình đánh giá;
- Quyết định về chứng nhận;
- Tham khảo quy chế chứng nhận (liên quan đến lĩnh vực đánh giá).

8.4.2 Đảm bảo độc lập và không thiên vị ở cấp chiến lược và chính sách:

CAFECONTROL thành lập và duy trì Ban tư vấn kỹ thuật đại diện những người có lợi ích liên quan để định hướng và giám sát các hoạt động chứng nhận của CAFECONTROL

Thành phần Ban tư vấn kỹ thuật thông thường bao gồm các đại diện sau:

- Đại diện của đơn vị sở hữu chứng nhận.
- Đại diện của cơ quan quản lý nhà nước liên quan;



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

- Đại diện người được hưởng lợi từ việc chứng nhận;
- Đại diện từ viện nghiên cứu hoặc trường đại học liên quan hoạt động chứng nhận;
- Ban tư vấn kỹ thuật chịu trách nhiệm xem xét, góp ý các tài liệu liên quan khách hàng chứng nhận như: quy định về hoạt động chứng nhận, quá trình đánh giá chứng nhận, quá trình giải quyết khiếu nại. (*Thông qua họp định kỳ hàng năm*).

8.4.3 Đảm bảo độc lập và không thiên vị trong quá trình đánh giá:

- Tất cả chuyên gia khi tham gia đánh giá (kể cả các chuyên gia bên ngoài) đều phải thông báo cho CAFECONTROL về các mối quan hệ với doanh nghiệp được đánh giá nhằm nhận biết và loại trừ sự không độc lập và thiên vị trong quá trình chứng nhận
- Không sử dụng chuyên gia đã tham gia các hoạt động tư vấn cho doanh nghiệp được đánh giá
- CAFECONTROL không thành lập công ty con để tư vấn cho nhà sản xuất
- Đảm bảo độc lập và không thiên vị ở cấp quyết định về chứng nhận
- Giám đốc chi nhánh Đắk Lắk là người chịu trách nhiệm quyết định chứng nhận của tổ chức dựa trên tất cả các yêu cầu của Rainforest Alliance, VietGAP, 4C; ISO 9001, 22000/HACCP, Nông nghiệp hữu cơ.
- Giám đốc chi nhánh Đắk Lắk không đồng thời tham gia đánh giá và thẩm xét.

8.5 Ban tư vấn kỹ thuật

- Ban tư vấn kỹ thuật được CAFECONTROL thành lập bao gồm đại diện của các đơn vị sở hữu chứng nhận, cơ quan quản lý, các tổ chức có liên quan đến hoạt động chứng nhận
- Nhiệm vụ của Ban tư vấn kỹ thuật: đảm bảo công bằng và mục tiêu của chứng nhận sản phẩm của CAFECONTROL.
 - Tham gia góp ý xây dựng quy định chung về hoạt động chứng nhận và các tài liệu liên quan tới khách hàng nhằm đảm bảo sự khách quan và công bằng trong hoạt động chứng nhận
 - Xem xét và tư vấn, góp ý các tài liệu khác về hoạt động chứng nhận của CAFECONTROL
 - Theo dõi việc thực hiện các chính sách, quy định đã đề ra và khi cần thiết giải quyết các quyền lợi của các bên tham gia khi xảy ra phàn nàn về chứng nhận
 - Tham gia giải quyết các khiếu nại, khiếu kiện của các nhà sản xuất có liên quan đến: đồng ý, từ chối, hủy, thu hồi chứng nhận
- Ban tư vấn kỹ thuật có quyền thực hiện hành động độc lập (ví dụ thông báo cho cơ quan có thẩm quyền, tổ chức công nhận, các bên liên quan) khi lãnh đạo của CAFECONTROL không tuân theo các hướng dẫn hoặc đầu vào của cơ chế này. Khi thực hiện hành động thích hợp, phải tôn trọng các yêu cầu bảo mật liên quan đến khách hàng và CAFECONTROL.
- Ban tư vấn kỹ thuật thực hiện nhiệm vụ qua các cuộc họp mỗi năm 1 lần. CAFECONTROL



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

chịu trách nhiệm chuẩn bị và tổ chức cuộc họp của Ban tư vấn kỹ thuật

- Danh sách thành viên Ban tư vấn kỹ thuật: Tham khảo quyết định thành lập ban Tư vấn kỹ thuật
- Ban tư vấn kỹ thuật hàng năm ký cam kết bảo mật thông tin của hoạt động chứng nhận.

8.6 Bảo mật

Danh sách các tổ chức được chứng nhận Rainforest Alliance, VietGAP, 4C, Nông nghiệp hữu cơ; hệ thống quản lý chất lượng... (bao gồm tên, phạm vi được chứng nhận) sẽ được CAFECONTROL cập nhật, quản lý, duy trì và cung cấp rộng rãi khi có yêu cầu.

Tất cả các thông tin của tổ chức được chứng nhận đều được giữ bảo mật. CAFECONTROL yêu cầu tất cả những người liên quan sau đây ký cam kết bảo mật bằng văn bản:

- Tất cả nhân sự liên quan đến hoạt động chứng nhận của CAFECONTROL;
- Chuyên gia bên ngoài tham gia quá trình đánh giá chứng nhận. (nếu có)

8.7 Hợp đồng thầu phụ

Khi cần phải thuê tổ chức khác thực hiện một phần công việc về đánh giá hoặc thử nghiệm sản phẩm... CAFECONTROL sẽ chỉ lựa chọn, thuê thầu phụ có hệ thống quản lý chất lượng, phòng thí nghiệm đáp ứng các yêu cầu của ISO/IEC 17065, 17021, ISO/TS 22003 và/hoặc ISO/IEC 17025. Tham khảo quá trình ký hợp đồng: PM – 12

Một tổ chức khi đã được kiểm tra có đầy đủ năng lực, một hợp đồng sẽ được thiết lập giữa hai bên. Hợp đồng này bao gồm tính bảo mật, không có xung đột với các bên quan tâm cũng như quyền và nghĩa vụ của hai bên.

Trong bất cứ hoàn cảnh nào thì quyết định về cấp chứng nhận, thông báo treo, thông báo hủy chứng nhận đều thuộc thẩm quyền của CAFECONTROL

8.8 Nhân sự của tổ chức chứng nhận

Năng lực chuyên gia đánh giá và những người tham gia vào quá trình cấp chứng nhận là một trong những yếu tố chính ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ của CAFECONTROL

Trên cơ sở yêu cầu của công việc, CAFECONTROL sẽ xác định nhu cầu và cung cấp đủ các khóa đào tạo để đảm bảo tất cả các cán bộ, chuyên gia có đủ năng lực thực hiện công việc được giao.

CAFECONTROL chỉ sử dụng những người có năng lực đáp ứng được yêu cầu của chứng nhận (Liên quan đến lĩnh vực đánh giá):

- Đáp ứng yêu cầu năng lực và trách nhiệm của đánh giá trưởng và chuyên gia đánh giá
- Đáp ứng yêu cầu năng lực và trách nhiệm của đánh giá trưởng và chuyên gia đánh giá – Quy định 2020 Rainforest Alliance cho các CB
- Đáp ứng yêu cầu năng lực của đoàn đánh giá 4C – Quy định đối với CB phiên bản hiện hành
- Đáp ứng yêu cầu năng lực chuyên gia đánh giá của VietGAP – theo quy định hiện hành



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

- Đáp ứng yêu cầu năng lực chuyên gia đánh giá của chứng nhận nông nghiệp hữu cơ
- Đáp ứng yêu cầu năng lực chuyên gia đánh giá theo nghị định 107/2016/NĐ-CP
- Lựa chọn và bổ nhiệm chuyên gia theo quy trình quản lý nhân sự đánh giá (PM 8)

CAFECONTROL khuyến khích tất cả các cán bộ, chuyên gia chủ động tìm hiểu và tham gia các khóa đào tạo để nâng cao năng lực. CAFECONTROL có thể hỗ trợ toàn bộ hoặc một phần kinh phí của các khóa đào tạo này khi thích hợp.

8.9 Xử lý các kháng nghị, khiếu nại và tranh chấp và Rủi Ro

CAFECONTROL quan tâm, xử lý tất cả kháng nghị, khiếu nại và tranh chấp liên quan hoạt động chứng nhận sản phẩm nhằm đảm bảo quyền lợi của khách hàng và cải tiến liên tục chất lượng dịch vụ đánh giá chứng nhận

Về mối liên quan khiếu nại với tổ chức đã được chứng nhận: tham khảo quy định chung của hoạt động chứng nhận (PM-14)

Kết quả xử lý các kháng nghị, khiếu nại hoặc tranh chấp sẽ được thông báo tới các bên liên quan và được lưu hồ sơ.

Giải quyết liên quan đến trách nhiệm pháp lý thì dựa trên Luật chất lượng sản phẩm hàng hóa phát hành năm 2008 của Việt Nam (mục 3, điều 20, điểm 9, trang 31)

CAFECONTROL mua bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp theo định kỳ

8.10 Tính phí chứng nhận

CAFECONTROL đảm bảo tuân thủ việc tính phí chứng nhận tuân thủ theo quy định tính phí đã đề ra. Tuy nhiên tùy theo tình hình thực tế và thỏa thuận với khách hàng có thể điều chỉnh mức phí cho phù hợp.

Tham khảo quy định tính phí chứng nhận sản phẩm (PM13.1) và quy định tính phí chứng nhận hệ thống (PM13.2).

8.11 Công bố thông tin

CAFECONTROL sẽ công khai những thông tin liên quan đến hoạt động chứng nhận trên trang Web của công ty: <http://www.cafecontrol.com.vn>

9. PHỤ LỤC

9.1 Bảng liệt kê thực hiện các yêu cầu của ISO/IEC 17065

Yêu cầu của ISO/IEC 17065	Thực hiện của CAFECONTROL
4. Yêu cầu chung 4.1 Các yêu cầu pháp lý và hợp đồng	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Quy định tính phí



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

4.2 Quản lý tính khách quan	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
4.3 Trách nhiệm pháp lý và tài chính	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
4.4 Điều kiện không phân biệt đối xử	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
4.5 Tính bảo mật	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
4.6 Công bố thông tin	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
5. Yêu cầu về cơ cấu	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
5.1 Cơ cấu tổ chức và lãnh đạo cao nhất	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
5.2 Cơ chế đảm bảo tính khách quan	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Quy chế hoạt động của ban tư vấn kỹ thuật
6. Yêu cầu nguồn lực	
6.1 Nhân sự của tổ chức chứng nhận	Quy trình quản lý nhân sự
6.2 Nguồn lực cho việc xem xét đánh giá	Quy trình thầu phụ
7. Yêu cầu về quá trình	
7.1 Khái quát	
7.2 Đăng ký	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Quy trình đánh giá chứng nhận Quy định tính phí
7.3 Xem xét đăng ký	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Quy trình đánh giá chứng nhận
7.4 Đánh giá	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Quy trình đánh giá chứng nhận
7.5 Thẩm xét	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Quy trình đánh giá chứng nhận



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

7.6 Quyết định chứng nhận	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Quy trình đánh giá chứng nhận
7.7 Tài liệu chứng nhận	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Quy trình đánh giá chứng nhận Quy định hoạt động chứng nhận
7.8 Danh mục sản phẩm chứng nhận	
7.9 Giám sát	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Quy trình đánh giá chứng nhận Quy định hoạt động chứng nhận
7.10 Những thay đổi ảnh hưởng đến chứng nhận	Quy định hoạt động chứng nhận
7.11 Chấm dứt thu hẹp, đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận	Quy định hoạt động chứng nhận
7.12 Hồ sơ	Quy trình kiểm soát hồ sơ
7.13 Khiếu nại yêu cầu và xem xét lại	Quy định hoạt động chứng nhận Cẩm nang chuyên gia đánh giá
8. Yêu cầu đối với hệ thống quản lý	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
8.1 Các lựa chọn	
8.2 Tài liệu chung về hệ thống quản lý	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý
8.3 Kiểm soát tài liệu (Lựa chọn A)	Quy trình kiểm soát tài liệu
8.4 Kiểm soát hồ sơ (Lựa chọn A)	Quy trình kiểm soát hồ sơ
8.5 Xem xét lãnh đạo (Lựa chọn A)	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
8.6 Đánh giá nội bộ (Lựa chọn A)	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

	Quy trình đánh giá nội bộ Hồ sơ đánh giá nội bộ
8.7 Hành động khắc phục (Lựa chọn A)	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Quy trình khắc phục
8.8 Hành động phòng ngừa (Lựa chọn A)	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)

9.2 Bảng liệt kê thực hiện các yêu cầu của ISO/IEC 17021

Yêu cầu của ISO/IEC 17021	Thực hiện của CAFECONTROL
4 Nguyên tắc	
4.1 Quy định chung	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Quy định tính phí
4.2 Tính khách quan	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
4.3 Năng lực	Quy trình quản lý nhân sự
4.4 Trách nhiệm	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
4.5 Tính công khai	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
4.6 Tính bảo mật	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
4.7 Khả năng đáp ứng các khiếu nại	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
4.8 Tiếp cận dựa trên rủi ro	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
5 Yêu cầu chung	
5.1 Các vấn đề pháp lý và hợp đồng	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
5.2 Quản lý tính khách quan	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

Yêu cầu của ISO/IEC 17021	Thực hiện của CAFECONTROL
	lý (QM)
5.3 Trách nhiệm pháp lý và tài chính	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
6 Yêu cầu về cơ cấu	
6.1 Cơ cấu tổ chức và lãnh đạo cao nhất	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
6.2 Kiểm soát điều hành	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
7 Yêu cầu về nguồn lực	
7.1 Năng lực nhân sự	Quy trình quản lý nhân sự
7.2 Những người liên quan đến hoạt động chứng nhận	Quy trình quản lý nhân sự
7.3 Sử dụng chuyên gia đánh giá bên ngoài và chuyên gia kỹ thuật bên ngoài	Quy trình thầu phụ
7.4 Hồ sơ nhân sự	Sổ tay quy trình (PM) Quy trình quản lý nhân sự
7.5 Nguồn lực bên ngoài	Quy trình thầu phụ
8 Yêu cầu về thông tin	
8.1 Thông tin truy cập chung	Website: www.cafecontrol.vn
8.2 Tài liệu chứng nhận	Website: www.cafecontrol.vn
8.3 Thông tin về chứng nhận và dấu hiệu chứng nhận	Quy định hoạt động chứng nhận
8.4 Tính bảo mật	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
8.6 Trao đổi thông tin giữa tổ chức chứng nhận và khách hàng	Website: www.cafecontrol.vn Email: pcncafecontroldaklak@gmail.com
9 Yêu cầu về quá trình	
9.1 Hoạt động trước chứng nhận	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
9.2 Hoạch định đánh giá	



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

Yêu cầu của ISO/IEC 17021	Thực hiện của CAFECONTROL
9.3 Chứng nhận ban đầu	Quy định hoạt động chứng nhận
9.4 Thực hiện cuộc đánh giá	
9.5 Quyết định chứng nhận	
9.6 Duy trì chứng nhận	
9.7 Yêu cầu xem xét lại	
9.8 Khiếu nại	Quy trình khiếu nại
9.9 Hồ sơ khách hàng	Danh mục theo dõi khách hàng
10 Yêu cầu về hệ thống quản lý đối với tổ chức chứng nhận	
10.1 Lựa chọn	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Sổ tay quy trình (PM)
10.2 Lựa chọn A: Các yêu cầu về hệ thống quản lý chung	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Sổ tay quy trình (PM)
10.3 Lựa chọn B: Các yêu cầu về hệ thống quản lý theo ISO 9001	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Sổ tay quy trình (PM)

9.3 Bảng liệt kê thực hiện các yêu cầu của ISO/TS22003

Yêu cầu của ISO/TS 22003	Thực hiện của CAFECONTROL
4 Nguyên tắc	
5 Yêu cầu chung	
5.1 Khái quát	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
5.2 Quản lý tính khách quan	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM)
6 Yêu cầu về cơ cấu	
7 Yêu cầu về nguồn lực	
7.1 Năng lực của quản lý và nhân sự	Sổ tay quy trình (PM)



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

Yêu cầu của ISO/TS 22003	Thực hiện của CAFECONTROL
	Quy trình quản lý nhân sự
7.2 Những người liên quan đến hoạt động chứng nhận	Quy trình quản lý nhân sự
7.3 Sử dụng chuyên gia đánh giá bên ngoài và chuyên gia kỹ thuật bên ngoài	Quy trình thầu phụ
7.4 Hồ sơ nhân sự	Quy trình quản lý nhân sự
7.5 Nguồn lực bên ngoài	Quy trình thầu phụ
8 Yêu cầu về thông tin	
9 Yêu cầu về quá trình	
9.1 Yêu cầu chung	Sổ tay chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý (QM) Quy định hoạt động chứng nhận
9.2 Đánh giá và chứng nhận ban đầu	
9.3 Hoạt động giám sát	
9.4 Chứng nhận lại	
9.5 Đánh giá đặc biệt	
9.6 Đình chỉ, thu hồi hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận	
9.7 Yêu cầu xem xét lại	
9.8 Khiếu nại	Quy trình khiếu nại
9.9 Hồ sơ người đăng ký chứng nhận và khách hàng	Danh mục theo dõi khách hàng
10 Yêu cầu về hệ thống quản lý đối với tổ chức chứng nhận	

9.4 Phạm vi chứng nhận hệ thống quản lý

Phạm vi chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng theo (IAF ID1:2014 - IAF Informative Document for QMS and EMS Scopes of Accreditation - Issue 2)

TT	Lĩnh vực hoạt động	NACE (rev.2)
1	Nông nghiệp, lâm nghiệp, đánh cá	01, 02, 03
2	Khai thác mỏ, khai thác đá	05, 06, 07, 08, 09



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

TT	Lĩnh vực hoạt động	NACE (rev.2)
3	Sản phẩm thực phẩm, rau quả và thuốc lá	10, 11, 12
4	Dệt và sản phẩm dệt	13, 14
5	Da và sản phẩm da	15
6	Gỗ và sản phẩm gỗ	16
7	Bột giấy, giấy và sản phẩm giấy	17
8	Nhà xuất bản	58.1, 59.2
9	Nhà in	18
10	Nhà máy luyện cốc và các sản phẩm dầu đã quá tinh chế	19
11	<i>Nhiên liệu hạt nhân *</i>	24.46
12	Hóa chất, sản phẩm hóa chất và sợi hóa học	20
13	Dược phẩm	21
14	Cao su và các sản phẩm nhựa	22
15	Các sản phẩm tự nhiên phi kim loại	23, trừ 23.5 và 23.6
16	Bê tông, xi măng, vôi, vữa, ...	23.5, 23.6
17	Các kim loại cơ bản, sản phẩm vật liệu kim loại	24 trừ 24.46, 25 trừ 25.4, 33.11
18	Thiết bị và máy móc	25.4, 28, 30.4, 33.12, 33.2
19	Thiết bị quang học và điện	26, 27, 33.13, 33.14, 95.1
20	Đóng tàu	30.1, 33.15
21	Hàng không vũ trụ	30.3, 33.16
22	Thiết bị giao thông khác	29, 30.2, 30.9, 33.17
23	Sản xuất khác chưa được phân loại	31, 32, 33.19
24	Tái chế	38.3
25	Cung cấp điện	35.1
26	Cung cấp ga	35.2



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

TT	Lĩnh vực hoạt động	NACE (rev.2)
27	Cung cấp nước	35.3, 36
28	Xây dựng	41, 42, 43
29	Bán buôn, bán lẻ; Sửa chữa ô tô, mô tô, xe máy và đồ gia đình	45, 46, 47, 95.2
30	Khách sạn và nhà hàng	55, 56
31	Giao thông, lưu trữ và truyền thông	49, 50, 51, 52, 53, 61
32	Trung gian tài chính; bất động sản; cho thuê	64, 65, 66, 68, 77
33	Công nghệ thông tin	58.2, 62, 63.1
34	Các dịch vụ kỹ thuật	71, 72, 74 trừ 74.2 và 74.3
35	Các dịch vụ khác	69, 70, 73, 74.2, 74.3, 78, 80, 81, 82
36	Hành chính công	84
37	Giáo dục	85
38	Sức khỏe và công việc xã hội	75, 86, 87, 88
39	Các dịch vụ xã hội khác	37, 38.1, 38.2, 39, 59.1, 60, 63.9, 79, 90, 91, 92, 93, 94, 96

Ghi chú: (*) hiện tại CAFECONTROL không cung cấp dịch vụ chứng nhận cho các lĩnh vực này.

9.5 Phạm vi chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm

Mã	Phân loại	Ví dụ ngành tương ứng
A	Canh tác 1 (Động vật)	Động vật, cá, sản phẩm trứng, sản phẩm sữa, nuôi ong, đánh bắt cá, săn bắt, đặt bẫy
B	Canh tác 2 (Thực vật)	Rau quả, ngũ cốc, đồ gia vị, sản phẩm từ làm vườn
C	Chế biến 1 (Sản phẩm dễ hư hỏng từ động vật) bao gồm tất cả các hoạt động sau chăn nuôi, chẳng hạn như: Giết mổ gia súc.	Thịt, thịt gia cầm, trứng, bơ sữa và sản phẩm cá



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG CHO CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

D	Chế biến 2 (Sản phẩm dễ hư hỏng từ thực vật)	Trái cây tươi và nước ép trái cây; trái cây bảo quản, rau tươi, rau bảo quản
E	Chế biến 3 (Sản phẩm có hạn sử dụng dài, bảo quản ở nhiệt độ thường)	Sản phẩm đóng hộp, bánh quy, đồ ăn nhẹ, dầu ăn. Đồ uống; mì ống, bột mỳ, đường, muối.
F	Sản xuất thức ăn	Thức ăn chăn nuôi, thức ăn cho cá
G	Cung cấp thực phẩm	Khách sạn, nhà hàng.
H	Phân phối	Cửa hàng bán lẻ, bán buôn
I	Dịch vụ	Cấp nước, vệ sinh, xử lý nước và nước thải, phát triển sản phẩm, chế biến và thiết bị, dịch vụ thú y.
J	Vận chuyển và Bảo quản	Vận chuyển và bảo quản
K	Sản xuất thiết bị	Thiết bị chế biến, thiết bị tự động
L	Sản xuất Hóa chất (chế phẩm sinh học)	Chất phụ gia, vitamin, thuốc BVTV, thuốc trừ sâu, phân bón, chất tẩy rửa
M	Sản xuất vật liệu đóng gói	Vật liệu đóng gói