

	XEM XÉT YÊU CẦU VÀ ĐĂNG KÝ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã số : QP12-XXYC
		Lần ban hành: 02
		Ngày hiệu lực: 31/3/2025
		Số trang: 06

LỊCH SỬ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Số hiệu chỉnh	Nội dung thay đổi	Ngày áp dụng	Phê duyệt
02	Thay đổi logo Công ty	31/03/2025	Phan Phi Sơn

<u>Biên soạn:</u>	<u>Phê duyệt:</u> Thái An Bình
-------------------	--

	XEM XÉT YÊU CẦU VÀ ĐĂNG KÝ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã số : QP12-XXYC
		Lần ban hành: 02
		Ngày hiệu lực: 31/3/2025
		Số trang: 06

I. MỤC ĐÍCH:

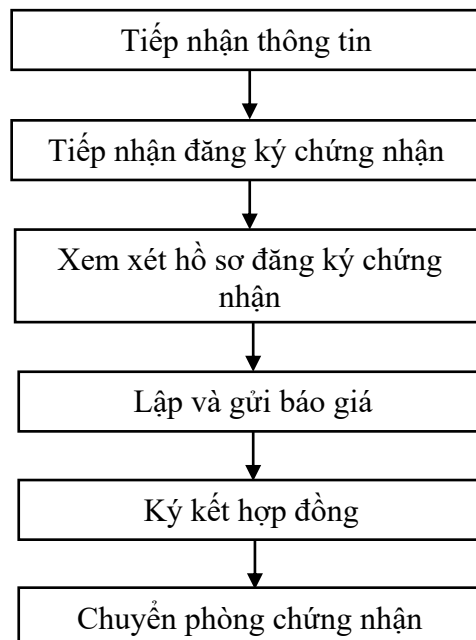
Quy định trách nhiệm, trình tự thực hiện thống nhất trong việc tìm kiếm, trao đổi thông tin, tiếp cận và xem xét các nhu cầu khách hàng, thỏa thuận đánh giá chứng nhận nhằm cung cấp dịch vụ chứng nhận cho khách hàng.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Quy trình này áp dụng cho hoạt động tiếp nhận thông tin và thỏa thuận ký hợp đồng cung cấp dịch vụ đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý của SAINCO đối với khách hàng

III. NỘI DUNG :

3.1. Lưu đồ



3.2. Nội dung

3.2.1. Tiếp nhận thông tin:

Phòng Kinh doanh có trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ của khách hàng, các thông tin tiếp nhận bao gồm: tên, địa chỉ, điện thoại, fax, người đứng đầu, người liên hệ, yêu cầu... của khách hàng và được ghi vào biểu mẫu QP12-01. Thông tin về khách hàng có thể được tiếp nhận trực tiếp, gián tiếp, qua fax, email,...

Yêu cầu của khách hàng được chuyển cho Văn phòng. Văn phòng có trách nhiệm liên lạc, trao đổi trực tiếp thông tin với khách hàng hoặc qua điện thoại. Trong trường hợp cần thiết, người tiếp xúc với khách hàng có thể đưa ngay báo giá dự kiến dịch vụ cho khách hàng trên cơ sở quy định tính phí chứng nhận hiện hành.

Người tiếp xúc với khách hàng có trách nhiệm chuẩn bị tài liệu, hồ sơ, gửi và giới thiệu các nội dung liên quan đến các quy định về chứng nhận, Quy định về nội dung và thủ tục chứng nhận và cấp dấu

	XEM XÉT YÊU CẦU VÀ ĐĂNG KÝ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã số : QP12-XXYC
		Lần ban hành: 02
		Ngày hiệu lực: 31/3/2025
		Số trang: 06

hiệu phù hợp tiêu chuẩn, giới thiệu về SAINCO và các bước thực hiện đăng ký, đánh giá, chứng nhận.

3.2.2. Tiếp nhận đăng ký chứng nhận:

Sau khi tiếp xúc khách hàng, người tiếp xúc khách hàng phải xác nhận được mong muốn của khách hàng thông qua việc yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin đăng ký chứng nhận theo Biểu mẫu QP12-01

Mỗi bộ Hồ sơ đăng ký chứng nhận được văn phòng xác lập một mã số. Mã số khách hàng được lập gồm: QP[mmyy]Q[stt khách hàng], trong đó:

- mm là hai ký tự của tháng đăng ký xin chứng nhận như: 01 cho tháng 1; 10 cho tháng 10...
- yy là hai ký tự cuối của năm đăng ký xin chứng nhận như: 15 cho năm 2015; 16 cho năm 2016...
- stt là 1 ký tự biểu thị số thứ tự đăng ký xin chứng nhận, số này được cộng dồn cho từng loại hình chứng nhận trong mỗi tháng.

Văn phòng ghi mã số vào Bảng báo giá, sau đó chuyển sang phòng CN xem xét.

3.2.3. Xem xét hồ sơ đăng ký chứng nhận:

a) Xem xét chung

Hồ sơ Đăng ký chứng nhận được phòng CN xem xét và xác nhận các thông tin cần thiết chứng nhận sự phù hợp theo Biểu mẫu QP12-01.

Trong trường hợp các thông tin trong hồ sơ Đăng ký chứng nhận không đầy đủ so với yêu cầu của SAINCO thì văn phòng có trách nhiệm liên hệ với khách hàng để làm rõ các thông tin này. Các thông tin đó được ghi lại trực tiếp trên bản đăng ký chứng nhận với sự xác nhận của người ghi. Nếu cần thiết có thể yêu cầu khách hàng.

Nếu các yêu cầu bổ sung không được thỏa mãn, văn phòng có trách nhiệm kiến nghị đến Giám đốc SAINCO gửi công văn từ chối chấp nhận đăng ký.

b) Xem xét tư cách pháp nhân

Đăng ký chứng nhận được chấp nhận nếu khách hàng có đầy đủ tư cách pháp nhân (được thành lập hợp pháp, tự chịu trách nhiệm trước pháp luật và hoạt động sản xuất, kinh doanh các lĩnh vực không bị cấm theo luật hiện hành).

Nếu tư cách pháp nhân của khách hàng không thỏa mãn các yêu cầu quy định, văn phòng có trách nhiệm kiến nghị Giám đốc SAINCO từ chối bằng văn bản việc không chấp nhận đăng ký chứng nhận của khách hàng.

	XEM XÉT YÊU CẦU VÀ ĐĂNG KÝ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã số : QP12-XXYC
		Lần ban hành: 02
		Ngày hiệu lực: 31/3/2025
		Số trang: 06

c) Kiểm tra và xem xét các mối quan hệ

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

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

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

- Lĩnh vực hoạt động; mục đích, phạm vi, tiêu chí;
- Kỹ năng đánh giá hệ thống quản lý chất lượng của chuyên gia;
- Chung loại, đặc điểm... của sản phẩm/dịch vụ
- Ứng dụng của sản phẩm/dịch vụ (nếu cần);
- Tiêu chuẩn áp dụng: được thực hiện theo hướng dẫn xem xét tiêu chuẩn áp dụng;
- Địa chỉ của nơi sản xuất/kinh doanh ...;

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

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

Căn cứ vào lĩnh vực chứng nhận đã xác định, văn phòng có trách nhiệm đối chiếu với các danh mục mã ngành NACE Code.

e) Tìm chuyên gia cho mã ngành mong muốn

Mã bốn số của NACE Code là cơ sở cho việc dự kiến chuyên gia/chuyên gia kỹ thuật cho quá trình đánh giá trong số các chuyên gia đã được đăng ký. Văn phòng có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ tìm chuyên gia phù hợp cho Code mong muốn nếu không có sẵn chuyên gia phù hợp.

Quá trình đăng ký và phê duyệt chuyên gia phải tuân theo thủ tục quản lý nhân sự.

f) Xác định số công đánh giá: Phụ lục 2: Cách tính thời gian đánh giá QMS (Sử dụng IAF MD 5: 2019) – QP13QMS

3.2.4. Lập và gửi báo giá cho khách hàng:

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

	XEM XÉT YÊU CẦU VÀ ĐĂNG KÝ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã số : QP12-XXYC
		Lần ban hành: 02
		Ngày hiệu lực: 31/3/2025
		Số trang: 06

Dựa trên việc xác định phí đánh giá, văn phòng phối hợp với bộ phận kinh doanh đề xuất bảng báo giá chuyển cho Giám đốc phê duyệt và gửi báo giá cho khách hàng.

SAINCO sẽ từ chối đánh giá chứng nhận khi hồ sơ khách hàng chưa đáp ứng.

3.2.5. Thỏa thuận phí đánh giá với khách hàng:

Sau khi nhận báo giá, khách hàng có ý kiến phản hồi gửi về Phòng Kinh doanh. Nếu khách hàng không chấp nhận mức phí do SAINCO đưa ra thì mức phí được thống nhất thông qua việc đàm phán giữa khách hàng và SAINCO.

Nếu cuộc đàm phán giữa khách hàng và SAINCO không thành công, thì hồ sơ đăng ký chứng nhận không được chấp nhận và kết thúc.

3.2.6. Ký kết hợp đồng:

Sau khi khách hàng chấp nhận bảng báo giá hoặc việc đàm phán mức phí chứng nhận thành công, bộ phận kinh doanh lập dự thảo hợp đồng chứng nhận trình Giám đốc SAINCO ký với khách hàng.

Thỏa thuận chứng nhận giữa SAINCO và khách hàng được thông qua hình thức hợp đồng. Hợp đồng chứng nhận phải có điều khoản cụ thể đề cập đến trách nhiệm của SAINCO và khách hàng. Nội dung điều khoản hợp đồng về trách nhiệm của khách hàng phải đáp ứng các yêu cầu với các nội dung sau:

- Khách hàng được phép sử dụng dấu phù hợp tiêu chuẩn SAINCO trong phạm vi và lĩnh vực đã được chứng nhận.
- Khách hàng được quyền quảng cáo về hệ thống đã được chứng nhận trên các phương tiện thông tin đại chúng
- Khách hàng phải thông báo cho SAINCO kịp thời nếu như có bất kỳ sự thay đổi nào trong hồ sơ xin chứng nhận của cơ sở trước khi việc đánh giá diễn ra;
- Không được sử dụng chứng nhận theo cách có thể gây hiểu lầm, không được phép hoặc làm tổn hại đến uy tín SAINCO.
- Khi bị đình chỉ, thu hồi hoặc chấm dứt chứng nhận khách hàng phải hoàn trả lại cho SAINCO toàn bộ hồ sơ chứng nhận (quyết định, giấy chứng nhận).

IV. TRÁCH NHIỆM, ĐÀO TẠO VÀ NHẬN THỨC

Giám đốc, trưởng các bộ phận trở lên phải nắm vững quy trình này và các tài liệu khác liên quan đến hoạt động xem xét yêu cầu khách hàng;

Giám Đốc có trách nhiệm đào tạo các nhân viên thực hiện đúng quy trình này.

	XEM XÉT YÊU CẦU VÀ ĐĂNG KÝ CỦA KHÁCH HÀNG	Mã số : QP12-XXYC
		Lần ban hành: 02
		Ngày hiệu lực: 31/3/2025
		Số trang: 06

V. HỒ SƠ

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Đăng ký chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng:	QP12-01	Văn phòng	3 năm
2.	Xem xét và tính ngày công đánh giá	QP12-02	Văn phòng	3 năm
2	Báo giá chứng nhận		Văn phòng	3 năm
3	Hợp đồng kinh tế		Văn phòng	3 năm