

VN GREEN	VIỆN NGHIÊN CỨU VÀ PHÁT TRIỂN THƯƠNG HIỆU XANH Địa chỉ: Căn hộ Liên kê số 08, KĐT Xây dựng nhà ở bán cho cán bộ sỹ quan cao cấp học viện Quốc Phòng, Phường Xuân La, Quận Tây Hồ, Thành phố Hà Nội Điện thoại: 02439938001 Email: vanphong@vngreen.org.vn
-----------------	--

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số : STCL
Lần ban hành : 02
Ngày hiệu lực : 25/08/2026

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ	Nhân viên	Trưởng phòng Thẩm tra khí nhà kính	Phó Viện Trưởng
Chữ ký			
Họ và tên	Lương Minh Tiến	Vũ Thị Minh Trang	Nguyễn Hoàng Thuận

VN GREEN	VIỆN NGHIÊN CỨU VÀ PHÁT TRIỂN THƯƠNG HIỆU XANH Địa chỉ: Căn hộ Liên kề số 08, KĐT Xây dựng nhà ở bán cho cán bộ sỹ quan cao cấp học viện Quốc Phòng, Phường Xuân La, Quận Tây Hồ, Thành phố Hà Nội Điện thoại: 02439938001 Email: vanphong@vngreen.org.vn
-----------------	--

BẢNG THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI

Thời gian	Vị trí	Nội dung thay đổi	Lần ban hành
25/08/2026	1.3	Sơ đồ Viện	02
	1.4	Chức năng Phòng Môi Trường	
	1.7	Yêu cầu chung	

MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	2
CHƯƠNG I. GIỚI THIỆU.....	3
1.1. Mục đích của Sổ tay chất lượng (STCL):	3
1.2. Chính sách chất lượng (CSCL) và mục tiêu chất lượng (MTCL).....	3
1.3. Giới thiệu khái quát về Viện	3
1.4. Giới thiệu về Phòng Thẩm tra khí nhà kính	4
1.5. Các thuật ngữ và định nghĩa.....	6
1.6. Các nguyên tắc	7
1.7. Yêu cầu chung.....	9
CHƯƠNG II. YÊU CẦU VỀ CƠ CẤU TỔ CHỨC	2
2.1. Cơ cấu tổ chức.....	2
2.2. Kiểm soát hoạt động.....	2
CHƯƠNG III. YÊU CẦU VỀ NGUỒN LỰC	3
3.1. Yêu cầu chung.....	3
3.2 Nhân sự tham gia vào hoạt động thẩm định/thẩm tra	3
3.3. Sử dụng chuyên gia đánh giá và chuyên gia kỹ thuật bên ngoài	3
3.4. Hồ sơ nhân sự.....	3
3.5. Thuê ngoài.....	4
CHƯƠNG IV. YÊU CẦU VỀ THÔNG TIN.....	5
4.1. Thông tin công bố công khai.....	5
4.2. Các tài liệu thẩm định/thẩm tra (kết quả thực hiện thẩm định/thẩm tra cung cấp cho khách hàng).....	5
4.3. Danh mục khách hàng được thẩm định/thẩm tra.....	5
4.4. Viện dẫn và sử dụng dấu thẩm định/thẩm tra.....	5
4.5. Bảo mật	5
4.6. Trao đổi thông tin giữa Viện và khách hàng	6
CHƯƠNG V. YÊU CẦU VỀ QUÁ TRÌNH.....	7
5.1. Yêu cầu chung.....	7
5.2. Trước khi ký kết hợp đồng.....	7
5.3. Ký kết hợp đồng.....	8
5.4. Xây dựng kế hoạch.....	9
5.5. Thực hiện thẩm định/thẩm tra	9
5.6. Thẩm xét.....	10
5.7. Quyết định và ban hành ý kiến thẩm định/thẩm tra	10
5.8. Sự kiện được phát hiện sau khi ban hành tuyên bố thẩm định/thẩm tra	11
5.9. Xử lý yêu cầu xem xét lại.....	11
5.10. Xử lý khiếu nại.....	12
5.11. Hồ sơ và quy trình quản lý hồ sơ	12
CHƯƠNG VI. CÁC YÊU CẦU HỆ THỐNG QUẢN LÝ ĐỐI VỚI VIỆN	14
6.1. Yêu cầu chung.....	14
6.2. Sổ tay hệ thống quản lý.....	14
6.3. Xem xét của lãnh đạo	14
6.4. Đánh giá nội bộ	15
6.5. Hành động khắc phục.....	15
6.6. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.....	16
6.7. Quản lý thông tin dạng văn bản	16

CHƯƠNG I. GIỚI THIỆU

1.1. Mục đích của Sổ tay chất lượng (STCL):

Sổ tay chất lượng của Phòng Thăm tra khí nhà kính là tài liệu cao nhất của Hệ thống quản lý chất lượng Phòng Thăm tra Khí nhà kính của Viện nghiên cứu và phát triển Thương hiệu Xanh nhằm mô tả và kiểm soát tất cả các hoạt động thẩm định/thăm tra thuộc lĩnh vực Khí nhà kính do Viện cung cấp dịch vụ.

Sổ tay chất lượng giới thiệu Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng và các yếu tố cơ bản trong Hệ thống QLCL phòng thăm tra KNK của Viện. Đảm bảo cho các hoạt động của Phòng Thăm tra KNK phù hợp với chức năng nhiệm vụ được quy định và phù hợp với yêu cầu của ISO/IEC 17029: 2019, ISO 14065: 2020, ISO 14066: 2023, ISO 14064-3: 2019.

Sổ tay chất lượng được sử dụng trong nội bộ Viện, nhưng cũng có thể cung cấp cho khách hàng hoặc các bên quan tâm muốn tìm hiểu hoạt động của Viện.

1.2. Chính sách chất lượng (CSCL) và mục tiêu chất lượng (MTCL)

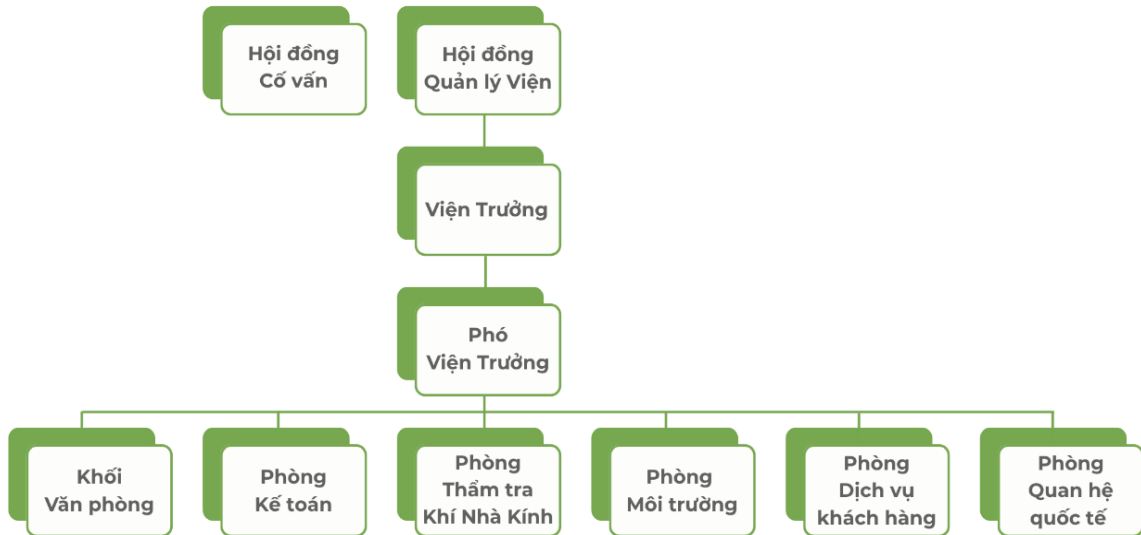
- Chính sách chất lượng: là những ý đồ, định hướng chung của Viện nói chung, Phòng Thăm tra khí nhà kính nói riêng có liên quan đến chất lượng và được lãnh đạo Viện công bố.

- Mục tiêu chất lượng: là điều định tìm kiếm hay nhằm tới có liên quan đến chất lượng, được xây dựng và thiết lập hàng năm do lãnh đạo Viện công bố.

1.3. Giới thiệu khái quát về Viện

- Tên Viện: Viện nghiên cứu và phát triển Thương hiệu Xanh
- Tên giao dịch quốc tế: Green Brand Research and Development Institute
- + Địa chỉ trụ sở chính: Căn hộ Liên kề số 08, KĐT Xây dựng nhà ở cho cán bộ sỹ quan cao cấp học viện Quốc Phòng, Phường Xuân La, Quận Tây Hồ, Thành phố Hà Nội
- + Địa chỉ văn phòng: Căn hộ Liên kề số 08, KĐT Xây dựng nhà ở cho cán bộ sỹ quan cao cấp học viện Quốc Phòng, Phường Xuân La, Quận Tây Hồ, Thành phố Hà Nội
- + Điện thoại: 02439938001
- + Email: vanphong@vngreen.org.vn Website: vngreen.org.vn
- + Giấy phép hoạt động KHCN: A-2702
- + Vốn điều lệ: 1.536.500.000 (*Bằng chữ*: Một tỷ năm trăm ba mươi sáu triệu năm trăm nghìn đồng chẵn).

Sơ đồ tổ chức các phòng ban trong Viện:



1.4. Giới thiệu về Phòng Thăm tra khí nhà kính

1.4.1. Phòng Thăm tra khí nhà kính thuộc Viện Nghiên cứu và phát triển thương hiệu Xanh được thành lập theo quyết định thành lập Phòng Thăm tra khí nhà kính Số: 21-2010/2024/QĐ-VNGREEN do Lãnh đạo Viện ký ban hành và chính thức hoạt động từ ngày 24/09/2024.

1.4.2. Phòng Thăm tra khí nhà kính do trực tiếp lãnh đạo Viện điều hành hoạt động, có nhân sự, có quyền hạn và nguồn lực cần thiết để thực hiện nhiệm vụ của mình, bao gồm:

- Thực hiện các hoạt động thăm định, thăm tra Khí nhà kính cho các tổ chức, dự án.
- Thực hiện, duy trì và cải tạo hệ thống quản lý; Báo cáo cho lãnh đạo về kết quả thực hiện hệ thống quản lý và mọi nhu cầu cải tiến.

- Các phòng ban liên quan: mô tả chức năng các phòng ban liên quan

+ Khối Văn phòng:

a) Chức năng: Tham mưu, giúp Ban quản lý Viện thực hiện các nhiệm vụ về hành chính, nhân sự.

b) Nhiệm vụ: Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác ngắn hạn, trung hạn, dài hạn; theo dõi đôn đốc các đơn vị thực hiện chương trình, kế hoạch công tác của Viện. Tổng hợp, báo cáo các mặt công tác theo sự chỉ đạo của Ban quản lý Viện. Bảo đảm cơ sở vật chất kỹ thuật làm việc cho các đơn vị trong Viện; kiểm tra việc quản lý trực tiếp máy móc, thiết bị, tài sản của các đơn vị trong Viện. Thực hiện công tác văn thư, lưu trữ hành chính của Viện theo quy chế làm việc của Viện. Thực hiện các công việc về tổ chức, biên chế cán bộ, thi đua khen thưởng và các chế độ, chính sách khác đối với cán bộ của Viện theo quy định. Quản lý nhân sự, tài sản, tài liệu của phòng theo quy định.

+ Phòng Kế toán:

a) Chức năng: Tham mưu, giúp Ban quản lý Viện thực hiện các nhiệm vụ về tài chính - kế toán.

b) Nhiệm vụ: Thực hiện công tác tài chính, kế toán của Viện theo đúng quy định của pháp luật về tài chính - kế toán.

+ Phòng Môi trường:

a) Chức năng: Tham mưu, giúp Ban Quản lý Viện thực hiện các nhiệm vụ về chuyên môn và thông tin liên quan đến môi trường.

b) Nhiệm vụ: Lên kế hoạch, xây dựng phương án, tổ chức thực hiện các công việc, dự án, hoạt động liên quan đến môi trường tại Viện. Đào tạo chuyên môn cho các phòng ban khác, khách hàng về môi trường. Tham mưu, tư vấn cho BQL Viện về các hoạt động, dịch vụ liên quan đến môi trường, tư vấn báo cáo kiểm kê khí nhà kính. Tư vấn cho khách hàng, BQL Viện các công văn, nghị định, văn bản pháp luật của Nhà nước về lĩnh vực môi trường. Nghiên cứu, áp dụng ứng dụng khoa học công nghệ liên quan đến phát triển xanh cho doanh nghiệp trong việc triển khai giảm thải khí nhà kính, nghiên cứu các chính sách pháp luật trong nước và quốc tế về môi trường đảm bảo cho doanh nghiệp thương hiệu phát triển xanh về bền vững.

+ Phòng Dịch vụ khách hàng:

a) Chức năng: Tham mưu, giúp Ban Quản lý Viện thực hiện các nhiệm vụ về chăm sóc khách hàng và kinh doanh.

b) Nhiệm vụ: Xây dựng phương án, tổ chức thực hiện kế hoạch kinh doanh, chăm sóc khách hàng, tham mưu cho Ban Quản lý Viện về kế hoạch inh doanh của năm hoạt động; Tổng hợp báo cáo, đánh giá tình hình kinh doanh của Viện; Đề xuất các giải pháp, chiến lược phát triển kinh doanh, mở rộng thị trường và sản phẩm, nâng cao năng lực, cải tiến quy trình, nâng cao hiệu quả kinh doanh.

+ Phòng Phát triển bền vững

a) Chức năng: Tham mưu, giúp Ban Quản lý Viện thực hiện các nhiệm vụ về nghiên cứu, tư vấn, áp dụng và chuyển giao công nghệ, đào tạo, hợp tác và giám sát các hoạt động nhằm thúc đẩy sự phát triển bền vững trong nhiều lĩnh vực: phục vụ sản xuất, văn hóa doanh nghiệp, quản trị doanh nghiệp.

b) Nhiệm vụ: : Tổ chức các nghiên cứu khoa học và ứng dụng trong các lĩnh vực như bảo vệ môi trường, phát triển kinh tế bền vững, sử dụng tài nguyên hiệu quả; Cung cấp các nghiên cứu, báo cáo và tư vấn cho các cơ quan nhà nước, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội về các chiến lược phát triển bền vững, bao gồm việc áp dụng các mô hình kinh tế xanh, năng lượng tái tạo, và quản lý tài nguyên bền vững; Quản lý các dự án nghiên cứu và phát triển bền vững, giám sát tiến độ, kết quả và tác động của các dự án; Nghiên cứu và phát triển các công nghệ xanh và các giải pháp sáng tạo để hỗ trợ các mục tiêu phát triển bền vững cho khách hàng, đặc biệt là trong các lĩnh vực năng lượng, giao thông, và quản lý chất thải; Tiến hành các nghiên cứu và đánh giá tác động của các hoạt động và dự án đối với môi trường, xã hội và nền kinh tế, từ đó đưa ra các giải pháp giảm thiểu tác động tiêu cực.

+ Phòng Quan hệ quốc tế

a) Chức năng: Tham mưu, giúp Ban Quản lý Viện thực hiện các nhiệm vụ về duy trì và phát triển các mối quan hệ hợp tác với các tổ chức, viện nghiên cứu, trường đại học, doanh

ngiệp, và cơ quan chính phủ ở nước ngoài. Mục tiêu là thúc đẩy sự hợp tác quốc tế trong các lĩnh vực nghiên cứu, giáo dục, và đổi mới sáng tạo.

b) Nhiệm vụ: Xây dựng phương án, tổ chức thực hiện kế hoạch liên kết chuyển giao công nghệ vs các tổ chức quốc tế nhằm xây dựng và hỗ trợ doanh nghiệp trong việc phát triển xanh và bền vững. Tổ chức các hoạt động xúc tiến thương mại giữa trong nước và quốc tế, hỗ trợ cho hoạt động xuất nhập khẩu doanh nghiệp; Tư vấn và triển khai các giấy tờ, chứng chỉ có liên quan cho hoạt động xuất khẩu của doanh nghiệp; Tổ chức các khóa đào tạo theo tiêu chuẩn quốc tế cho các cá nhân và tổ chức trong nước; Hỗ trợ viện nghiên cứu tìm kiếm các cơ hội tài trợ từ các tổ chức quốc tế, quỹ nghiên cứu, và các tổ chức phi chính phủ nhằm tài trợ cho các dự án nghiên cứu và phát triển.

1.5. Các thuật ngữ và định nghĩa

- *Viện*: Viết tắt cho Viện Nghiên cứu và phát triển thương hiệu Xanh
- *KNK*: Khí nhà kính.
- *Hệ thống QLCL phòng Thăm tra KNK*: Hệ thống quản lý chất lượng Phòng thăm tra Khí nhà kính.
- *Hệ thống chất lượng*: Cơ cấu tổ chức, các quá trình, thủ tục và nguồn lực cần thiết để thực hiện quản lý chất lượng.
- *Đảm bảo chất lượng*: Toàn bộ các hoạt động có kế hoạch và hệ thống cần thiết để tạo sự tin tưởng, thoả đáng rằng dịch vụ sẽ thoả mãn các yêu cầu về chất lượng.
- *Sổ tay chất lượng*: Tài liệu công bố chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và hệ thống chất lượng.
- *Tính khách quan*: Sự thể hiện của tính vô tư.
- *Khiếu nại*: Việc thể hiện sự không hài lòng của cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ đối với Phòng Thăm tra khí nhà kính, liên quan đến hoạt động hoặc kết quả của Phòng Thăm tra khí nhà kính đó, với mong muốn được đáp trả.
- *Công bố*: Là thông tin về khách hàng được công bố, thông tin này có thể trình bày về một tình huống tại một thời điểm hoặc một khoảng thời gian bằng các hình thức như báo cáo, tuyên bố, công bố, kế hoạch dự án, dữ liệu tổng hợp..... Công bố là đối tượng của hoạt động thẩm định/thăm tra
- *Thẩm định*: Việc xác nhận một công bố, thông qua việc cung cấp bằng chứng khách quan, rằng yêu cầu đối với việc sử dụng hoặc ứng dụng đã định trong tương lai được thực hiện đầy đủ.
- *Thăm tra*: Việc cung cấp bằng chứng khách quan rằng đối tượng đã cho đáp ứng các yêu cầu quy định. Quá trình đánh giá một công bố về dữ liệu và thông tin lịch sử để xác định xem công bố đó có đúng về mặt cơ bản và tuân thủ theo các tiêu chí hay không.
- *Ý kiến thăm tra/thẩm định*: tuyên bố chính thức bằng văn bản đối với người sử dụng dự kiến, cung cấp sự tin cậy về công bố trong báo cáo KNK của bên chịu trách nhiệm và xác nhận sự phù hợp với tiêu chí.
- *Thẩm định/thăm tra bên thứ nhất*: Hoạt động thẩm định/thăm tra do đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp tự tiến hành thẩm định/thăm tra các công bố của đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp. Chuyên gia thẩm định/thăm tra viên trong hoạt động thẩm định/thăm tra bên thứ

nhất có thể là thành viên của đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp hoặc chuyên gia thẩm định/thẩm tra do đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp thuê về thay mặt cho đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp để đánh giá nội bộ chứ không phải là thẩm định/thẩm tra để công bố hoặc chứng nhận.

- *Thẩm định/thẩm tra bên thứ hai:* Hoạt động thẩm định/thẩm tra bên thứ hai là hình thức thẩm định/thẩm tra được tiến hành bởi những bên liên quan đến đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp như khách hàng và các đối tác kinh doanh. Mục đích sử dụng loại hình thẩm định/thẩm tra bên thứ hai là để xác minh xem đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp có tuân thủ các yêu cầu đã ký kết trong hợp đồng hay không. Khách hàng có thể xem xét toàn bộ hoặc lựa chọn một phần nào đó trong hợp đồng để kiểm tra quy trình tại chỗ hoặc đánh giá tài liệu mà doanh nghiệp cung cấp. Các Hoạt động thẩm định/thẩm tra này thường liên quan tới truy xuất nguồn gốc, kiểm soát thêm quy trình kỹ thuật theo yêu cầu riêng của khách hàng.

- *Thẩm định/thẩm tra bên thứ ba:* Hoạt động thẩm định/thẩm tra bên thứ ba là hình thức thẩm định/thẩm tra do đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp tự thuê các tổ chức thẩm định/thẩm tra thực hiện. Sau một thời gian triển khai thực hiện tiêu chuẩn thì đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp sẽ có nhu cầu thực hiện thẩm định/thẩm tra.

- *Mức độ đảm bảo:* Mức độ tin cậy vào công bố KNK.

- *Trọng yếu:* Thông tin có khả năng ảnh hưởng đến quyết định của người sử dụng dự kiến

- Thông tin dạng văn bản: Bao gồm hồ sơ và tài liệu.

- *Hành động khắc phục:* là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

1.6. Các nguyên tắc

Nguyên tắc nêu trong mục này đưa ra cơ sở cho các yêu cầu quy định trong Hệ thống QLCL phòng Thẩm tra KNK. Những nguyên tắc này được áp dụng làm hướng dẫn cho các quyết định mà đôi khi cần được thực hiện cho các tình huống không dự báo trước. Các nguyên tắc không phải là yêu cầu.

Mục tiêu tổng thể của công tác thẩm định/thẩm tra là mang lại lòng tin cho tất cả các bên rằng công bố đã được thẩm định/thẩm tra đáp ứng các yêu cầu quy định. Giá trị của việc thẩm định/thẩm tra là thiết lập sự tin cậy thông qua sự đánh giá khách quan và năng lực thẩm định/thẩm tra của Phòng Thẩm tra khí nhà kính thuộc Viện Nghiên cứu và phát triển thương hiệu Xanh. Trên cơ sở đó, các nguyên tắc đối với quá trình thẩm định/thẩm tra và đối với Phòng Thẩm tra khí nhà kính được xây dựng như sau:

1.6.1. Nguyên tắc trong hoạt động thẩm định/thẩm tra

a. *Cách tiếp cận của việc thẩm định/thẩm tra là dựa vào bằng chứng để đưa ra quyết định*

Quá trình triển khai một phương pháp để đạt được kết luận thẩm định/thẩm tra tin cậy và có thể lập lại, dựa trên bằng chứng khách quan đầy đủ và thích hợp. Tuyên bố thẩm định/thẩm tra dựa trên bằng chứng thu được thông qua việc thẩm định/thẩm tra công bố một cách khách quan.

b. Hệ thống tài liệu

Quá trình thẩm định/thẩm tra được lập thành văn bản và thiết lập cơ sở cho kết luận và quyết định liên quan đến sự phù hợp của công bố với các yêu cầu quy định

c. Thể hiện sự công bằng

Các hoạt động, các phát hiện, kết luận và ý kiến thẩm định/thẩm tra, kể cả những trở ngại đáng kể gặp phải trong quá trình đó và các quan điểm trái chiều chưa được giải quyết giữa Phòng Thẩm tra khí nhà kính và khách hàng, đều phải được phản ánh một cách trung thực chính xác.

1.6.2. Nguyên tắc đối với Phòng Thẩm tra khí nhà kính

a. Tính khách quan

Quyết định dựa trên bằng chứng khách quan thu được từ quá trình thẩm định/thẩm tra và không bị ảnh hưởng bởi lợi ích hoặc các bên khác. Mối đe dọa đối với tính khách quan có thể bao gồm những khía cạnh sau:

- Tư lợi: Nguy cơ nảy sinh từ một cá nhân hoặc tổ chức hành động vì lợi ích riêng của mình. Trong thẩm định/thẩm tra, tư lợi về tài chính là nguy cơ đối với tính khách quan.
- Tự xem xét: Nguy cơ nảy sinh từ một cá nhân hoặc tổ chức xem xét công việc do mình thực hiện.
- Thân quen (hoặc tin tưởng): Nguy cơ nảy sinh từ một cá nhân hoặc tổ chức quá quen thuộc hay tin tưởng vào các cá nhân khác thay vì tìm kiếm bằng chứng cho việc thẩm định/thẩm tra.
- Bị đe dọa: Nguy cơ nảy sinh từ cá nhân hoặc tổ chức có cảm nhận bị ép buộc công khai hoặc kín đáo, như nguy cơ bị người khác thay thế công việc hoặc báo cáo với lãnh đạo.

b. Năng lực

Các nhân sự của Phòng thẩm tra khí nhà kính phải có kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, đào tạo cần thiết hỗ trợ cho cơ sở hạ tầng và khả năng thực hiện một cách hiệu lực các hoạt động thẩm định/thẩm tra

c. Bảo mật

Thông tin bí mật thu được hoặc tạo ra từ hoạt động thẩm định/thẩm tra được bảo vệ và không được tiết lộ khi không thích hợp.

d. Công khai

Viện cần tạo sự tiếp cận công khai, hoặc đưa ra thông tin thích hợp về quá trình thẩm định/thẩm tra của mình.

e. Trách nhiệm

Khách hàng của Viện Nghiên cứu và phát triển thương hiệu Xanh, chứ không phải là Viện Nghiên cứu và phát triển thương hiệu Xanh, chịu trách nhiệm đối với công bố và sự phù hợp của công bố đó với các yêu cầu quy định được áp dụng. Viện chịu trách nhiệm đưa ra tuyên bố thẩm định/thẩm tra dựa trên những bằng chứng khách quan đầy đủ và thích hợp.

f. Khả năng đáp ứng khiếu nại

Các bên quan tâm đến việc thẩm định/thẩm tra có cơ hội đưa ra khiếu nại. Những khiếu nại này được giải quyết và quản lý một cách thích hợp. Khả năng đáp ứng khiếu nại là cần thiết để chứng tỏ sự chính trực và tin cậy cho tất cả người sử dụng về kết quả thẩm định/thẩm tra.

g. Cách tiếp cận dựa trên rủi ro

Viện Nghiên cứu và phát triển thương hiệu Xanh cần tính đến các rủi ro liên quan đến việc cung cấp một cách nhất quán, khách quan và có năng lực thẩm định/thẩm tra. Các rủi ro liên quan đến công việc thẩm định/thẩm tra có thể bao gồm:

- Mục tiêu thẩm định/thẩm tra và các yêu cầu của chương trình;
- Năng lực, tính nhất quán và trung thực cũng như tính khách quan được cảm nhận;
- Các vấn đề pháp lý, quy định và trách nhiệm pháp lý;
- Tổ chức khách hàng, nơi thực hiện việc thẩm định/thẩm tra và hệ thống quản lý, môi trường hoạt động, vị trí địa lý của họ....
- Tính nhạy cảm của các thông số bất kỳ trong công bố tạo ra một tuyên bố sai đáng kể, ngay cả khi áp dụng hệ thống kiểm soát;
- Mức độ đảm bảo cần đạt được và bằng chứng tương ứng thu thập được sử dụng trong quá trình thẩm định/thẩm tra;
- Cảm nhận của các bên quan tâm;
- Các công bố gây hiểu lầm hoặc việc sử dụng sai dấu của khách hàng;
- Kiểm soát rủi ro và cơ hội cải tiến.

1.7. Yêu cầu chung

1.7.1. Yêu cầu về pháp lý và hợp đồng

Viện Nghiên cứu và phát triển thương hiệu Xanh được thành lập theo Giấy đăng hoạt động Khoa học và Công nghệ số: A-2702. Viện cung cấp các dịch vụ trong đó có dịch vụ thẩm định/thẩm tra thuộc lĩnh vực KNK cho khách hàng thông qua hợp đồng thẩm định/thẩm tra.

1.7.2. Quản lý tính độc lập, khách quan

Chính sách đảm bảo tính khách quan của Viện:

- Viện cam kết thực hiện hoạt động thẩm định, thẩm tra một cách khách quan và được Viện trưởng cam kết tại chính sách chất lượng (CSCL)
- Viện đảm bảo hoạt động thẩm định thẩm tra được thực hiện một cách khách quan, không cho phép các áp lực về thương mại, tài chính và áp lực khác ảnh hưởng đến tính khách quan của hoạt động thẩm định, thẩm tra.
- Viện tiến hành phân tích, đánh giá rủi ro ảnh hưởng đến tính khách quan và có biện pháp để giảm thiểu rủi ro.
- Viện thiết lập chính sách chất lượng đối hoạt động thẩm định, thẩm tra trong đó cam kết đảm bảo tính khách quan của hoạt động thẩm định, thẩm tra. Chính sách này được công bố trên website của Viện (đưa lên trang web)
- Người thẩm xét hồ sơ không tham gia vào hoạt động thẩm định, thẩm tra.
- Khi cung cấp dịch vụ thẩm định và dịch vụ thẩm tra cho cùng một khách hàng thì người tham gia thẩm định sẽ không được tham gia thẩm tra và ngược lại.
- Viện cam kết không cung cấp dịch vụ thẩm định thẩm tra và dịch vụ tư vấn cho cùng 1 dự án/khách hàng.

- Viện phân tích quan hệ với các bên liên quan, bao gồm tổ chức tư vấn để nhận biết những rủi ro và có biện pháp giảm thiểu rủi ro.

- Viện cam kết không tiếp thị hoặc chào hàng, hoặc tổ chức các sự kiện cùng với bên tư vấn.

- Viện không có bất kỳ một tuyên bố hay gợi ý nào liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của bên tư vấn.

- Viện phân tích quan hệ với các bên liên quan để nhận biết những rủi ro ảnh hưởng đến tính khách quan và có biện pháp giảm thiểu phù hợp. Việc phân tích này được thực hiện định kỳ hàng năm cùng với việc xem xét của lãnh đạo.

- Viện cam kết không nhận chỉ tiêu doanh thu làm ảnh hưởng đến kết luận thẩm tra, không để bộ phận kinh doanh gây áp lực lên đoàn thẩm tra.

Tài liệu tham khảo:

+ Quy trình phân tích rủi ro: QT02

1.7.3. Trách nhiệm pháp lý và tài chính

Viện mua bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp/trích lập quỹ dự phòng theo quy định tại Quy chế tài chính nội bộ của Viện, nâng cao tinh thần trách nhiệm về pháp lý đối với khách hàng trong hoạt động thẩm định/thẩm tra.

Hàng năm Viện tiến hành đánh giá tài chính và các nguồn thu. Kết quả đánh giá này được cung cấp trong cuộc họp hàng năm của Ban lãnh đạo Viện.

1.7.4. Trách nhiệm của Hội đồng thẩm tra khí nhà kính

Hội đồng thẩm tra KNK bảo đảm tính khách quan

Hội đồng gồm:

- Đại diện Ban lãnh đạo Viện
- Chuyên gia kỹ thuật.
- Người không tham gia hoạt động tư vấn hoặc thẩm tra.
- Các thành viên độc lập bên ngoài.

Nhiệm vụ:

- Xem xét các nguy cơ xung đột lợi ích.
- Đánh giá tính khách quan.
- Đề xuất biện pháp kiểm soát.
- Lập biên bản họp định kỳ 1 năm 1 lần.

CHƯƠNG II. YÊU CẦU VỀ CƠ CẤU TỔ CHỨC

2.1. Cơ cấu tổ chức

2.1.1. Cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của Viện, của Phòng Thẩm tra khí nhà kính và của hoạt động thẩm định/thẩm tra được quy định cụ thể trong tài liệu QT01.

2.1.2. Việc cơ cấu tổ chức của Phòng thẩm tra khí nhà kính đảm bảo tính khách quan của việc thẩm định/thẩm tra. Các thành viên trong Phòng thẩm tra khí nhà kính được lập thành văn bản nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ với ban lãnh đạo, các phòng ban khác trong Viện.

2.1.3. Viện cam kết xây dựng cơ cấu tổ chức có quyền hạn và trách nhiệm đối với những công việc sau đây:

- Xây dựng chính sách và thiết lập quá trình liên quan đến hoạt động của tổ chức;
- Giám sát việc thực hiện các chính sách và quá trình;
- Đảm bảo tính khách quan;
- Giám sát tài chính của tổ chức;
- Xây dựng các hoạt động và yêu cầu thẩm định/thẩm tra;
- Thực hiện các hoạt động thẩm định/thẩm tra;
- Quyết định và ban hành ý kiến thẩm định/thẩm tra;
- Ủy quyền cho các ban hoặc cá nhân, khi cần, thay mặt thực hiện các hoạt động xác định;
- Thỏa thuận hợp đồng;
- Yêu cầu về năng lực nhân sự;
- Xử lý nhanh chóng các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại;
- Hệ thống quản lý của tổ chức thẩm định/thẩm tra;
- Cung cấp đầy đủ các nguồn lực cho các hoạt động thẩm định/thẩm tra

Tài liệu tham khảo:

+ Quy trình cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ trong hoạt động thẩm định/ thẩm tra: QT01

2.2. Kiểm soát hoạt động

Phòng thẩm tra khí nhà kính là phòng ban duy nhất thuộc Viện Nghiên cứu và phát triển thương hiệu Xanh có chức năng thẩm định/thẩm tra. Các văn phòng chi nhánh, văn phòng đại diện, các phòng ban khác của Viện không thực hiện chức năng thẩm định/thẩm tra khí nhà kính.

CHƯƠNG III. YÊU CẦU VỀ NGUỒN LỰC

3.1. Yêu cầu chung

Phòng thẩm tra khí nhà kính đảm bảo đội ngũ nhân viên đủ về số lượng, năng lực để thực hiện hoạt động thẩm định/thẩm tra.

Quy định về tuyển dụng, tiêu chí về năng lực cán bộ, nhân viên được quy định tại Quy trình QT.04.

Tài liệu tham khảo:

+ Quy trình quản lý năng lực nhân sự tham gia hoạt động thẩm định, thẩm tra: QT04

3.2 Nhân sự tham gia vào hoạt động thẩm định/thẩm tra

- Đội ngũ cán bộ quản lý bao gồm: Trưởng phòng thẩm định/thẩm tra; Điều phối viên ; Chuyên gia Thẩm định/thẩm tra; Chuyên gia kỹ thuật; Chuyên gia thẩm xét hồ sơ; nhân viên dự án.

- Đội ngũ cán bộ, chuyên gia, nhân viên được đào tạo và đánh giá năng lực theo Quy trình quản lý năng lực nhân sự tham gia hoạt động thẩm định, thẩm tra (QT04).

- Viện yêu cầu tất cả các nhân sự tham gia vào hoạt động thẩm định/thẩm tra phải ký kết hợp đồng nhân sự theo đó các nhân sự cam kết tuân thủ các điều sau đây:

+ Tuân thủ các quy trình và hướng dẫn của Phòng thẩm tra khí nhà kính, bao gồm cả quy trình và hướng dẫn liên quan đến tính khách quan và bảo mật;

+ Tiết lộ bất kỳ tình huống nào mà họ biết có thể thể hiện rằng họ hoặc Viện có hoặc được cảm nhận là có xung đột lợi ích.

(Viện sử dụng các thông tin này làm đầu vào để nhận biết mối đe dọa đối với tính khách quan nảy sinh từ hoạt động của nhân sự này hoặc của cá nhân hay tổ chức có liên quan đến họ)

- Tất cả nhân sự của Viện, nội bộ hoặc bên ngoài (trường hợp thuê ngoài), có thể ảnh hưởng đến hoạt động thẩm định/thẩm tra phải hành động một cách khách quan

- Nhân viên bất kỳ của Viện, nhà thầu, nhân sự của tổ chức bên ngoài hoặc cá nhân hành động với danh nghĩa của Viện phải giữ bí mật tất cả các thông tin thu được hoặc tạo ra trong quá trình thực hiện hoạt động thẩm định/thẩm tra.

- Trưởng phòng thẩm tra khí nhà kính trao đổi thông tin rõ ràng với nhân sự về nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn của họ trong quá trình thực hiện hoạt động thẩm định/thẩm tra.

3.3. Sử dụng chuyên gia đánh giá và chuyên gia kỹ thuật bên ngoài

Đối với các chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật bên ngoài: Viện xác định và phê duyệt năng lực chuyên gia theo quy định tại Quy trình quản lý năng lực nhân sự tham gia hoạt động thẩm định, thẩm tra (QT04), ký thỏa thuận thuê chuyên gia.

3.4. Hồ sơ nhân sự

Viện duy trì hồ sơ năng lực của các vị trí tham gia vào quá trình thẩm định/thẩm tra, bao gồm:

- Lý lịch chuyên môn;
- Bản sao các chứng chỉ đào tạo về chuyên môn, nghiệp vụ;

- Hồ sơ phê duyệt, giám sát năng lực.
- Các hồ sơ khác liên quan...

3.5. Thuê ngoài

Viện có quy định về sử dụng nhà thầu phụ trong quá trình thẩm định/thẩm tra và trách nhiệm của Viện như sau:

- Chịu toàn bộ trách nhiệm đối với việc thẩm định/thẩm tra;
- Không thuê ngoài hoạt động liên quan đến thỏa thuận ràng buộc, quyết định xác nhận công bố và ban hành ý kiến;
- Có thỏa thuận có hiệu lực pháp lý, bao gồm các yêu cầu bảo mật và quản lý tính khách quan, với mỗi tổ chức cung cấp hoạt động được thuê;
- Đảm bảo tổ chức cung cấp các hoạt động được thuê phù hợp với yêu cầu áp dụng của tiêu chuẩn này, bao gồm năng lực, tính khách quan và bảo mật và mọi yêu cầu áp dụng của chương trình;
- Đạt được sự nhất trí của khách hàng để sử dụng tổ chức cung cấp hoạt động thuê ngoài.

CHƯƠNG IV. YÊU CẦU VỀ THÔNG TIN

4.1. Thông tin công bố công khai

Viện công bố công khai các thông tin liên quan đến hoạt động thẩm định/thẩm tra trên website, bao gồm:

- Chính sách chất lượng;
- Quy trình thẩm định/thẩm tra;
- Tiêu chí thẩm định/thẩm tra;
- Mẫu đơn đăng ký thẩm định/thẩm tra;
- Danh mục khách hàng được thẩm định/thẩm tra, bị đình chỉ, hủy bỏ thẩm định/thẩm tra;
- Biểu mẫu về khiếu nại, phản nàn
- Quy định sử dụng chứng chỉ và con dấu thẩm định/thẩm tra
- Biểu phí thẩm định/thẩm tra

Tài liệu tham khảo:

+ Quy trình giải quyết khiếu nại, kháng nghị: QT07

4.2. Các tài liệu thẩm định/thẩm tra (kết quả thực hiện thẩm định/thẩm tra cung cấp cho khách hàng)

Tài liệu thẩm định/thẩm tra bao gồm:

- Chứng chỉ thẩm định/thẩm tra
- Thỏa thuận sử dụng chứng chỉ, dấu thẩm định/thẩm tra.
- Quyết định thẩm định/thẩm tra

Những tài liệu này được gửi cho khách hàng và lưu tại Viện.

4.3. Danh mục khách hàng được thẩm định/thẩm tra

Viện cập nhật danh mục khách hàng được thẩm định/thẩm tra. Danh mục này được công bố trên website.

4.4. Viện dẫn và sử dụng dấu thẩm định/thẩm tra

Dấu thẩm định/thẩm tra là tài sản của Viện. (Viện được cơ quan đánh giá công nhận cấp dấu thẩm định/thẩm tra sau khi đạt công nhận). Dấu thẩm định/thẩm tra được cấp cho khách hàng được thẩm định/thẩm tra. Khách hàng có trách nhiệm sử dụng dấu theo đúng thỏa thuận với Viện. Viện quản lý việc sử dụng dấu, chứng chỉ thẩm định/thẩm tra theo quy trình QT08.

Tài liệu tham khảo:

+ Quy trình quy định về viện dẫn thẩm định thẩm tra và sử dụng con dấu: QT08

4.5. Bảo mật

4.5.1. Viện tuyệt đối giữ bí mật và không tiết lộ thông tin cho bên thứ ba nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của khách hàng. Nếu bắt buộc phải cung cấp thông tin cho bên thứ ba theo yêu cầu của pháp luật, Viện có trách nhiệm thông báo cho khách hàng về việc cung cấp thông tin.

4.5.2. Viện yêu cầu tất cả các nhân viên của mình, các thành viên tham gia Hội đồng thẩm định/thẩm tra, các chuyên gia do Viện thuê ngoài cam kết tuân thủ các yêu cầu về bảo mật thông tin.

Tài liệu tham khảo:

+ Quy trình đảm bảo tính khách quan và bảo mật thông tin: QT03

4.6. Trao đổi thông tin giữa Viện và khách hàng

4.6.1. Viện có trách nhiệm thông báo với khách hàng bằng văn bản những thay đổi liên quan đến tiêu chuẩn thẩm định/thẩm tra, đồng thời những thay đổi này được công bố trên website:

- Chương trình thẩm định/thẩm tra được áp dụng và bất kỳ thay đổi nào;
- Phí cho hoạt động thẩm định/thẩm tra;
- Yêu cầu của Viện đối với khách hàng về việc:
 - + Tuân thủ chương trình thẩm định/thẩm tra;
 - + Thực hiện các sắp đặt cần thiết cho việc tiến hành các hoạt động thẩm định/thẩm tra;
 - + Khi có thể, cung cấp các hỗ trợ cho việc có mặt của các quan sát viên (ví dụ chuyên gia đánh giá công nhận hoặc người thẩm định/thẩm tra tập sự);
 - + Chính sách của tổ chức điều chỉnh mọi tuyên bố mà khách hàng được phép sử dụng khi viện dẫn đến các tuyên bố thẩm định/thẩm tra dưới mọi hình thức truyền thông phù hợp với các yêu cầu (4.4)

4.6.2. Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho Viện những thay đổi làm ảnh hưởng đến phạm vi thẩm định/thẩm tra, ví dụ: Thay đổi về trụ sở, thay đổi về quy mô, thay đổi về sản phẩm, về quá trình sản xuất.

CHƯƠNG V. YÊU CẦU VỀ QUÁ TRÌNH

5.1. Yêu cầu chung

5.1.1. Quá trình thẩm định/thẩm tra chi tiết được quy định tại các quy trình thẩm định/thẩm tra tương ứng:

- Quy trình thẩm định/thẩm tra ở cấp độ tổ chức (ISO 14064-1)
- Quy trình thẩm định/thẩm tra ở cấp độ dự án (ISO 14064-2), sẽ cập nhật khi đăng ký mở rộng phạm vi

Tài liệu tham khảo:

- + Quy trình về chương trình thẩm định, thẩm tra KNK: QT05
- + Quy trình thẩm định, thẩm tra KNK: QT06

5.1.2. Phòng thẩm tra khí nhà kính tiến hành hoạt động thẩm định/thẩm tra qua các bước như sau:

- Trước khi ký kết hợp đồng (giai đoạn thương thảo hợp đồng) (5.2);
- Ký kết hợp đồng (5.3);
- Xây dựng kế hoạch (5.4)
- Thực hiện thẩm định/thẩm tra (5.5);
- Xem xét (5.6);
- Quyết định và ban hành tuyên bố thẩm định/thẩm tra (5.7);
- Sự kiện được phát hiện sau khi ban hành tuyên bố thẩm định/thẩm tra (5.8);
- Xử lý yêu cầu xem xét lại (5.9);
- Xử lý khiếu nại (5.10);
- Hồ sơ (5.11).

5.2. Trước khi ký kết hợp đồng

5.2.1. Phòng thẩm tra khí nhà kính yêu cầu khách hàng nộp đầy đủ thông tin để thực hiện việc xem xét kỹ đối tượng trước khi ký kết hợp đồng, bao gồm ít nhất những thông tin sau:

- Tên khách hàng và công bố đề nghị thẩm định/thẩm tra;
- Địa điểm thực hiện hoạt động của khách hàng;
- Chương trình thẩm định/thẩm tra và yêu cầu quy định liên quan đối với thẩm định/thẩm tra;
- Mục tiêu và phạm vi thẩm định/thẩm tra;
- Các báo cáo, dữ liệu và thông tin liên quan khác;
- Mức trọng yếu và mức độ đảm bảo, nếu biết được trong giai đoạn này và nếu có thể áp dụng được;
- Bất kỳ thông tin nào khác theo yêu cầu của chương trình thẩm định/thẩm tra.

5.2.2. Phòng thẩm tra khí nhà kính tiến hành xem xét các nội dung (5.2.1) nhận được từ khách hàng trước khi ký kết hợp đồng để đảm bảo rằng:

- Có chương trình được áp dụng hoặc một chương trình phải được thiết lập;

- Công bố về bồi cảnh, nội dung, sự phức tạp;
- Mục tiêu và phạm vi thẩm định/thẩm tra được thống nhất với khách hàng;
- Yêu cầu quy định theo đó công bố sẽ được thẩm định/thẩm tra được nhận biết và thích hợp.
- Mức trọng yếu và mức độ bảo đảm được thống nhất, khi có thể áp dụng được;
- Quá trình đối với các hoạt động thẩm định/thẩm tra có thể đạt được (ví dụ hoạt động thu thập bằng chứng, đánh giá bằng chứng thu thập được);
- Thời lượng thẩm định/thẩm tra có thể ước lượng được;
- Viện nhận biết và tiếp cận được các nguồn lực và năng lực cần thiết để thực hiện thẩm định/thẩm tra;
- Khung thời gian cho thẩm định/thẩm tra theo kế hoạch có thể được đề xuất.

5.2.3. Sau khi xem xét trước khi ký kết hợp đồng về các thông tin do khách hàng cung cấp, Phòng thẩm tra khí nhà kính báo cáo và tham mưu cho Giám đốc. Viện sẽ đưa ra thông báo chấp nhận hoặc từ chối thực hiện thẩm định/thẩm tra bằng văn bản cho khách hàng.

5.3. Ký kết hợp đồng

5.3.1. Viện có thỏa thuận với từng khách hàng về việc cung cấp hoạt động thẩm định/thẩm tra theo các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu quy định trong chương trình thẩm định/thẩm tra được áp dụng.

- Hoạt động thẩm định/thẩm tra bên thứ hai và bên thứ ba là thỏa thuận ràng buộc pháp lý (hợp đồng);

- Hoạt động thẩm định/thẩm tra bên thứ nhất, là thỏa thuận nội bộ chẳng hạn như thỏa thuận mức dịch vụ, hợp đồng nội bộ, tuyên bố về công việc hoặc thỏa thuận nội bộ ràng buộc khác...Viện không áp dụng.

5.3.2. Viện đảm bảo thỏa thuận của mình yêu cầu khách hàng tuân thủ ít nhất các nội dung sau đây:

- Yêu cầu đối với việc thẩm định/thẩm tra;
- Thực hiện các sắp đặt cần thiết cho việc thực hiện thẩm định/thẩm tra, bao gồm cung cấp tài liệu cho việc kiểm tra và tiếp cận tất cả các quá trình, khu vực, hồ sơ, nhân sự có liên quan;
- Cung cấp các điều kiện cho quan sát viên nếu có;
- Tuân thủ các quy tắc của Viện đối với việc dẫn thẩm định/thẩm tra hoặc việc sử dụng con dấu (QT.08).

5.3.3. Trong hợp đồng phải xác nhận rằng khách hàng cam kết để Viện thực hiện hoạt động thẩm định/thẩm tra, bao gồm quy định về:

- Các mục được nêu ở 5.2.2;
- Yêu cầu cụ thể đối với hoạt động thẩm định/thẩm tra, bao gồm bất kỳ yêu cầu bổ sung có liên quan được thiết lập theo chương trình hoặc tiêu chuẩn.

5.3.4. Viện chịu trách nhiệm cho mọi đầu vào mà Viện đã chấp nhận tính đến như một phần trong hoạt động thẩm định/thẩm tra, bao gồm cả những đầu vào được tạo ra bởi khách hàng hoặc tổ chức bên ngoài khác.

5.4. Xây dựng kế hoạch

5.4.1. Phòng thẩm tra khí nhà kính thực hiện xây dựng kế hoạch cho hoạt động Thẩm định/thẩm tra dưới đây có tính đến yêu cầu quy định trong chương trình thẩm định/thẩm tra được áp dụng trước khi thực hiện hoạt động thẩm định/thẩm tra:

- Phân công nhân sự có năng lực để thực hiện hoạt động;
- Xác định các hoạt động thẩm định/thẩm tra dựa trên hiểu biết về công bố;
- Đánh giá rủi ro của việc tuyên bố sai đáng kể liên quan đến công bố;
- Xác nhận các sắp xếp về thời gian và việc tiếp cận với khách hàng;
- Xác định hoạt động thu thập bằng chứng cần thiết để hoàn thành việc thẩm định/thẩm tra theo yêu cầu quy định;
- Chuẩn bị kế hoạch thu thập bằng chứng, có tính đến các rủi ro và các biện pháp khách hàng đặt ra để kiểm soát được nguồn sai lỗi, thiếu sót và diễn đạt sai tiềm ẩn;
- Chuẩn bị kế hoạch thẩm định/thẩm tra (5.4.2) có tính đến kế hoạch thu thập bằng chứng làm đầu vào.

5.4.2. Phòng thẩm tra khí nhà kính xây dựng kế hoạch thẩm định/thẩm tra quy định các hoạt động và lịch trình và bao gồm những điều sau đây:

- Mục tiêu và phạm vi thẩm định/thẩm tra;
- Nhận biết thành viên của đoàn thẩm định/thẩm tra và vai trò, trách nhiệm của họ trong đoàn (ví dụ trưởng đoàn, chuyên gia thẩm định/thẩm tra, chuyên gia kỹ thuật, quan sát viên);
- Khung thời gian và thời lượng cho các hoạt động thẩm định/thẩm tra;
- Các yêu cầu khác theo quy định tại ISO 14064-1, ISO 14064-2, ISO 14064-3.

5.4.3. Phòng thẩm tra khí nhà kính có trách nhiệm thông báo cho khách hàng tên và vai trò của các thành viên trong đoàn cùng với thông báo đầy đủ về mọi phản đối đối với việc chỉ định thành viên trong đoàn (nhằm mục đích đảm bảo tính khách quan).

5.4.4. Phòng thẩm tra khí nhà kính phải trao đổi thông tin với khách hàng về kế hoạch thẩm định/thẩm tra

5.5. Thực hiện thẩm định/thẩm tra

5.5.1. Phòng thẩm tra khí nhà kính thực hiện các hoạt động thẩm định/thẩm tra theo kế hoạch thẩm định/thẩm tra đã được xây dựng (5.4).

5.5.2. Kế hoạch thẩm định/thẩm tra được sửa đổi khi cần trong quá trình thực hiện thẩm định/thẩm tra.

5.5.3. Mọi sửa đổi đối với kế hoạch thẩm định/thẩm tra phải được lập thành văn bản nội bộ, bao gồm cả lý do, và được thông báo cho khách hàng.

5.5.4. Phòng thẩm tra khí nhà kính thực hiện các hoạt động sau:

- Thu thập bằng chứng khách quan đầy đủ về dữ liệu/thông tin gốc, đảm bảo khả năng truy xuất nguồn gốc những dữ liệu, thông tin đó thông qua quá trình quản lý dữ liệu/thông tin, các phân tích và tính toán bổ sung;

- Nhận biết những công bố sai và xem xét mức độ quan trọng của chúng;
- Đánh giá sự phù hợp với các yêu cầu quy định có tính đến chương trình thẩm định/thẩm tra.

5.5.5. Phòng thẩm tra khí nhà kính phải chuẩn bị:

- Kết luận về kết quả của các hoạt động ở 5.5.4;
- Dự thảo ý kiến thẩm định/thẩm tra trình Lãnh đạo Viện;
- Báo cáo và các hồ sơ, tài liệu đi kèm.

5.6. Thẩm xét

5.6.1 Phòng thẩm tra khí nhà kính phải thực hiện hoạt động thẩm xét.

5.6.2 Việc thẩm xét phải được thực hiện bởi Chuyên gia thẩm xét hồ sơ tại (3.2), người không tham gia vào thực hiện thẩm định/thẩm tra.

5.6.3 Nội dung của việc thẩm xét phải xác nhận rằng:

- a) Tất cả các hoạt động thẩm định/thẩm tra đã được hoàn thành theo thỏa thuận và chương trình;
- b) Sự đầy đủ và thích hợp của bằng chứng hỗ trợ cho các quyết định;
- c) Những phát hiện quan trọng có được nhận biết, giải quyết và lập thành văn bản hay không.

5.6.4 Người xem xét phải trao đổi thông tin với đoàn thẩm định/thẩm tra khi có nhu cầu cần làm rõ. Đoàn thẩm định/thẩm tra phải giải quyết các nghi ngại mà người thẩm xét nêu ra.

5.6.5 Việc thẩm xét phải sẵn có tất cả hồ sơ về hoạt động thẩm định/thẩm tra theo quy định ở (6.3)(6.4).

5.7. Quyết định và ban hành ý kiến thẩm định/thẩm tra

5.7.1 Quyết định

- Sau khi hoàn thành việc thẩm xét thẩm định/thẩm tra, Viện ra quyết định về việc có hay không xác nhận công bố.
- Quyết định được ra bởi Lãnh đạo Viện
- Theo quyết định này, một tuyên bố thẩm định/thẩm tra sẽ được ban hành hoặc không được ban hành theo yêu cầu của chương trình.
- Trường hợp Viện không ban hành tuyên bố thẩm định/thẩm tra, thì Viện phải thông báo cho khách hàng và nêu rõ lý do.

5.7.2 Ban hành tuyên bố thẩm định/thẩm tra

- Nội dung ban hành tuyên bố thẩm định/thẩm tra (5.7.1):
 - + Nêu tên của khách hàng;
 - + Nhận biết rõ đây là tuyên bố thẩm định hay tuyên bố thẩm tra;
 - + Viện dẫn đến công bố, bao gồm cả ngày tháng hoặc khoảng thời gian công bố bao trùm;
 - + Bao gồm hình thức thẩm định/thẩm tra liên quan đến tuyên bố đó (ví dụ bên thứ nhất, bên thứ hai hoặc bên thứ ba);

- + Bao gồm tên và địa chỉ của Viện;
- + Mô tả mục tiêu và phạm vi thẩm định/thẩm tra;
- + Nêu rõ dữ liệu và thông tin hỗ trợ cho công bố là giả thuyết, dự báo và/hoặc lịch sử;
- + Các viện dẫn đến chương trình thẩm định/thẩm tra và các yêu cầu quy định kèm theo;
- + Các quyết định về công bố, kể cả việc thực hiện đầy đủ các yêu cầu liên quan của chương trình (ví dụ mức độ quan trọng hoặc mức độ đảm bảo);
- + Chỉ rõ thời gian và nhận biết duy nhất tuyên bố;
- + Tất cả mọi phát hiện chưa được giải quyết trước khi ban hành tuyên bố thẩm định/thẩm tra, nếu chương trình yêu cầu

5.8. Sự kiện được phát hiện sau khi ban hành tuyên bố thẩm định/thẩm tra

5.8.1 Khi sự kiện và thông tin mới có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến tuyên bố thẩm định/thẩm tra được phát hiện sau ngày ban hành tuyên bố, tổ chức thẩm định/thẩm tra phải:

- Trao đổi thông tin về vấn đề này với khách hàng sớm nhất có thể, và với chủ chương trình nếu được yêu cầu;
- Thực hiện hành động thích hợp, bao gồm:
- + Thảo luận vấn đề với khách hàng;
- + Xem xét xem tuyên bố thẩm định/thẩm tra có cần được sửa đổi hoặc hủy bỏ hay không.

5.8.2 Nếu cần sửa đổi tuyên bố thẩm định/thẩm tra, Viện phải áp dụng quá trình để ban hành một tuyên bố mới bao gồm việc chỉ rõ lý do sửa đổi. Các quá trình này có thể bao gồm việc lặp lại các bước có liên quan của quá trình thẩm định/thẩm tra.

5.8.3 Viện cũng có thể trao đổi thông tin với các bên quan tâm khác về sự kiện mà sự tin tưởng vào tuyên bố ban đầu có thể bị tổn hại do các sự kiện hoặc thông tin mới.

5.9. Xử lý yêu cầu xem xét lại

5.9.1 Viện có một quá trình dạng văn bản cho việc tiếp nhận, đánh giá và ra quyết định về yêu cầu xem xét lại (QT 07).

5.9.2 Nội dung quá trình xử lý yêu cầu xem xét như sau:

- Mô tả quá trình tiếp nhận, điều tra, xác minh yêu cầu xem xét lại và quyết định hành động nào được thực hiện để hồi đáp;
- Theo dõi và ghi nhận yêu cầu xem xét lại bao gồm cả các hành động để giải quyết yêu cầu xem xét lại;
- Đưa ra giải pháp và thực hiện.

5.9.3 Viện có trách nhiệm thu thập mọi thông tin cần thiết để xác định yêu cầu xem xét lại có đúng hay không.

5.9.4 Viện ghi nhận việc nhận được yêu cầu xem xét lại và cung cấp cho người yêu cầu xem xét lại kết quả và báo cáo tiến trình nếu có thể.

5.9.5 Bản mô tả quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại phải sẵn có cho các bên quan tâm.

5.9.6 Viện có trách nhiệm về mọi quyết định trong suốt quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại.

5.9.7 Việc điều tra và quyết định về yêu cầu xem xét lại không được dẫn đến bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào.

5.9.8 Quyết định về yêu cầu xem xét lại phải được thực hiện, hoặc được xem xét và phê duyệt bởi các cá nhân không liên quan đến quyết định là đối tượng của yêu cầu xem xét lại.

5.10. Xử lý khiếu nại

Viện cam kết xử lý kịp thời, khách quan các khiếu nại, kháng nghị từ khách hàng và các bên liên quan.

5.10.1 Viện có quá trình dạng văn bản đối với việc tiếp nhận, đánh giá và giải quyết khiếu nại.

Tài liệu tham khảo:

+ Quy trình xử lý khiếu nại, kháng nghị: QT07

5.10.2 Quá trình giải quyết khiếu nại bao gồm các nội dung sau:

a) mô tả quá trình tiếp nhận, xác minh, điều tra khiếu nại, và quyết định về hành động được thực hiện để hồi đáp;

b) theo dõi và ghi nhận khiếu nại, bao gồm cả hành động được thực hiện để giải quyết khiếu nại;

c) đảm bảo hành động thích hợp được thực hiện.

5.10.3 Viện tiếp nhận khiếu nại phải chịu trách nhiệm thu thập tất cả thông tin cần thiết nhằm xác định khiếu nại là đúng hay không.

5.10.4 Ngay khi có thể, Viện phải xác nhận đã nhận được khiếu nại và cung cấp cho bên khiếu nại kết quả và báo cáo tiến trình nếu có thể.

5.10.5 Bản mô tả quá trình xử lý khiếu nại phải sẵn có cho các bên quan tâm.

5.10.6 Ngay khi nhận được khiếu nại, tổ chức phải xác nhận xem khiếu nại có liên quan đến hoạt động thẩm định/thẩm tra của mình hay không, nếu liên quan phải giải quyết khiếu nại đó.

5.10.7 Việc điều tra và giải quyết khiếu nại không được dẫn đến bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào.

5.10.8 Giải quyết khiếu nại phải được thực hiện, hoặc được xem xét, phê duyệt bởi các cá nhân không liên quan đến khiếu nại. Khi nguồn lực không cho phép thực hiện điều này, bất kỳ cách tiếp cận thay thế nào cũng không được làm tổn hại đến tính khách quan.

5.11. Hồ sơ và quy trình quản lý hồ sơ

5.11.1 Phòng thẩm tra khí nhà kính duy trì và quản lý hồ sơ hoạt động thẩm định/thẩm tra của Viện bao gồm:

- Thông tin được nộp trước thỏa thuận ràng buộc và phạm vi thẩm định/thẩm tra;
- Lý giải cách xác định thời lượng thẩm định/thẩm tra;
- Mọi sửa đổi đối với các hoạt động hoạch định thẩm định/thẩm tra;

- Các hồ sơ, tài liệu chứng minh cho các hoạt động thẩm định/thẩm tra đã được thực hiện theo yêu cầu của Hệ thống QLCL Phòng Thẩm tra KNK và chương trình thẩm định/thẩm tra, bao gồm cả các phát hiện và thông tin về tuyên bố sai đáng kể và không đáng kể;

- Đánh giá, lựa chọn và theo dõi kết quả thực hiện của tổ chức cung cấp các hoạt động thuê ngoài;

- Bảng chứng hỗ trợ cho kết luận và quyết định;

- Tuyên bố thẩm định/thẩm tra;

- Khiếu nại và yêu cầu xem xét lại và bất kỳ việc khắc phục hay hành động khắc phục sau đó.

5.11.2 Viện giữ an toàn và bảo mật hồ sơ, bao gồm cả trong quá trình vận chuyển, truyền hoặc chuyển giao hồ sơ.

5.11.3 Viện lưu giữ hồ sơ thẩm định/thẩm tra theo các yêu cầu chương trình, hợp đồng và các yêu cầu khác của hệ thống quản lý. Hồ sơ thẩm định/thẩm tra được lưu giữ tối thiểu 6 năm tại Phòng thẩm tra khí nhà kính.

Tài liệu tham khảo:

+ Quy trình quản lý thông tin dạng văn bản: QT13

CHƯƠNG VI. CÁC YÊU CẦU HỆ THỐNG QUẢN LÝ ĐỐI VỚI VIỆN

6.1. Yêu cầu chung

6.1.1 Lãnh đạo Viện cam kết xây dựng, duy trì hệ thống thẩm định/thẩm tra phù hợp ISO/IEC 17029 ; và các quy định pháp luật hiện hành.

6.1.2 Hệ thống QLCL Phòng thẩm tra KNK của Viện bao gồm:

- Sổ tay hệ thống quản lý, chính sách và mục tiêu chất lượng (6.2);
- Xem xét của lãnh đạo (6.3);
- Đánh giá nội bộ (6.4);
- Hành động khắc phục (6.5);
- Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội (6.6);
- Quản lý thông tin dạng văn bản (6.7).

6.2. Sổ tay hệ thống quản lý

Sổ tay chất lượng được xây dựng theo các yêu cầu của ISO/IEC 17029. Trong đó nêu rõ chính sách của Viện đối với các yêu cầu của Hệ thống quản lý, đồng thời viện dẫn các tài liệu liên quan.

Sổ tay chất lượng được định kỳ xem xét, cập nhật.

6.3. Xem xét của lãnh đạo

6.3.1 Lãnh đạo Viện tiến hành soát xét tổng thể Hệ thống QLCL Phòng thẩm tra KNK theo định kỳ ít nhất 1 năm 1 lần để đảm bảo duy trì sự phù hợp và tính hiệu lực của Hệ thống quản lý và việc tuân thủ Chính sách, mục tiêu chất lượng.

Tài liệu tham khảo:

+ Quy trình xem xét của lãnh đạo: QT09

6.3.2 Các thông tin, dữ liệu đầu vào của hoạt động xem xét của lãnh đạo phải được lưu hồ sơ và phải bao gồm thông tin liên quan đến Phòng thẩm tra KNK:

- Những thay đổi về các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến Phòng thẩm tra KNK;
- Việc thực hiện mục tiêu;
- Sự phù hợp của chính sách và thủ tục;
- Tình trạng của các hành động từ lần xem xét trước;
- Các kết quả đánh giá nội bộ gần đây;
- Hành động khắc phục;
- Đánh giá của tổ chức bên ngoài;
- Những thay đổi về khối lượng và loại hình công việc hoặc phạm vi hoạt động Phòng thẩm tra KNK;
- Phản hồi của khách hàng và nhân sự;
- Khiếu nại và yêu cầu xem xét lại;
- Hiệu lực của các cải tiến được thực hiện;
- Sự đầy đủ của các nguồn lực;

- Kết quả phân tích rủi ro;
- Các yếu tố liên quan khác, như hoạt động theo dõi và đào tạo.

6.3.3 Các thông tin, dữ liệu đầu ra của hoạt động xem xét của lãnh đạo phải được lưu hồ sơ về các quyết định và các hành động liên quan như:

- Hiệu lực của hệ thống quản lý và các quá trình của hệ thống;
- Việc cải tiến các hoạt động của Viện liên quan đến việc thực hiện các yêu cầu của Hệ thống QLCL Phòng thẩm tra KNK;
- Việc cung cấp các nguồn lực cần thiết;
- Mọi nhu cầu thay đổi khác.

6.4. Đánh giá nội bộ

6.4.1 Viện thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ nhằm kiểm tra tính phù hợp của các hoạt động thẩm định/thẩm tra do Viện cung cấp với các tiêu chuẩn, chính sách, mục tiêu và quy trình đã định. Đánh giá nội bộ giúp khẳng định hiện trạng áp dụng và hiệu quả của Hệ thống quản lý của Viện.

Tài liệu tham khảo:

+ Quy trình đánh giá nội bộ: QT10

6.4.2 Nội dung của hoạt động đánh giá nội bộ:

- a) Hoạch định, thiết lập, thực hiện và duy trì chương trình đánh giá bao gồm tần suất, phương pháp, trách nhiệm, các yêu cầu đối với việc hoạch định, lập báo cáo và phải tính đến tầm quan trọng của các hoạt động được quan tâm của Viện, những thay đổi ảnh hưởng đến Viện và kết quả của những cuộc đánh giá trước đó;
- b) Xác định tiêu chí đánh giá và phạm vi của từng cuộc đánh giá;
- c) Đảm bảo rằng kết quả đánh giá được báo cáo đến nhân sự có liên quan;
- d) Thực hiện không chậm trễ việc khắc phục và các hành động khắc phục thích hợp;
- e) Lưu giữ hồ sơ làm bằng chứng thực hiện đối với chương trình đánh giá và kết quả đánh giá.

6.4.3 Đánh giá nội bộ được tiến hành bởi các chuyên gia độc lập với những người chịu trách nhiệm trực tiếp các lĩnh vực được đánh giá. Việc lựa chọn chuyên gia và thực hiện đánh giá phải đảm bảo đủ năng lực, khách quan, độc lập.

Kết quả đánh giá được lập thành văn bản và thông báo cho người chịu trách nhiệm trực tiếp các lĩnh vực được đánh giá. Kết quả này cũng được báo cáo phục vụ cho công tác xem xét của lãnh đạo.

Hành động khắc phục và hành động phòng ngừa và cải tiến (nếu có) phải được thực hiện kịp thời sau khi có kết quả của hoạt động đánh giá nội bộ.

6.5. Hành động khắc phục

6.5.1. Viện tiến hành các hành động khắc phục để cải tiến hiệu quả của hệ thống thẩm định/thẩm tra. Hành động khắc phục phải được thực hiện đối với các điểm không phù hợp được phát hiện trong đánh giá nội bộ hoặc đánh giá của các cơ quan, tổ chức bên ngoài, phát hiện trong thực tế công việc.

Tài liệu tham khảo:

+ Quy trình hành động khắc phục: QT11

6.5.2. Viện thiết lập các quá trình đối với việc nhận biết và quản lý sự không phù hợp trong hoạt động của mình. Khi cần, Viện thực hiện hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn. Hành động khắc phục phải tương ứng với tác động của vấn đề gặp phải. Nội dung của hoạt động Hành động khắc phục:

- Nhận biết sự không phù hợp (ví dụ từ các khiếu nại đúng và đánh giá nội bộ);
- Xác định các nguyên nhân của sự không phù hợp;
- Khắc phục sự không phù hợp;
- Đánh giá nhu cầu đối với các hành động để đảm bảo không tái diễn sự không phù hợp;
- Xác định và thực hiện kịp thời các hành động cần thiết;
- Lập hồ sơ kết quả của các hành động được thực hiện;
- Xem xét hiệu lực của hành động khắc phục.

6.6. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

6.6.1 Viện tiến hành xem xét các rủi ro và cơ hội liên quan đến hoạt động thẩm định/thẩm tra nhằm:

- a) Đảm bảo hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến;
- b) Nâng cao cơ hội để đạt được chương trình và mục tiêu Viện trong hoạt động thẩm định/thẩm tra khí nhà kính;
- c) Ngăn ngừa hoặc giảm nhẹ tác động không mong muốn và sai lỗi tiềm ẩn trong hoạt động của tổ chức thẩm định/thẩm tra;
- d) Đạt được các kết quả tốt hơn nhằm cải tiến Hệ thống QLCL Phòng Thẩm tra KNK.

Tài liệu tham khảo:

+ Quy trình giải quyết rủi ro và cơ hội: QT12

6.6.2 Viện tiến hành hoạch định cụ thể các nội dung:

- Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội;
- Cách thức để tích hợp và thực hiện các hành động này trong hệ thống quản lý;
- Cách thức đánh giá hiệu lực của các hành động này.

6.6.3 Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội phải tương ứng với tác động tiềm ẩn của tuyên bố về thẩm định/thẩm tra, cơ hội tiếp xúc các khách hàng mới, sử dụng công nghệ mới và các khả năng khác để giải quyết nhu cầu của khách hàng, nâng cao số lượng và chất lượng dịch vụ.

6.7. Quản lý thông tin dạng văn bản

6.7.1 Phòng Thẩm tra KNK xây dựng, triển khai và duy trì quy trình để kiểm soát các thông tin dạng văn bản liên quan tới các hoạt động thẩm định/thẩm tra của Viện để đảm bảo duy trì và cải tiến hệ thống thẩm định/thẩm tra:

- Trước khi ban hành hoặc sau khi sửa đổi bổ sung, các thông tin dạng văn bản đều được phê duyệt hoặc phê duyệt lại bởi người có thẩm quyền.

- Các thông tin dạng văn bản được kiểm soát, soát xét, cập nhật khi thấy cần thiết. Một Danh mục các tài liệu được thiết lập và duy trì.

- Các thông tin dạng văn bản hết hiệu lực được loại bỏ hoặc nếu cần lưu trữ theo yêu cầu của luật định thì được kiểm soát để tránh sử dụng nhầm.

- Việc phân phát thông tin dạng văn bản được kiểm soát để đảm bảo rằng thông tin dạng văn bản có hiệu lực sẵn có ở các vị trí công việc.

Tài liệu tham khảo:

+ Quy trình quản lý thông tin dạng văn bản: QT13

6.7.2 Thông tin dạng văn bản được lưu giữ làm bằng chứng về sự phù hợp phải được bảo vệ khỏi những thay đổi không mong muốn.

- Viện duy trì các thông tin dạng văn bản cần thiết để chứng tỏ các dịch vụ thẩm định/thẩm tra do Viện cung cấp thoả mãn các yêu cầu của luật định, tiêu chuẩn, quy định, quy trình và hướng dẫn hiện hành. Các thông tin dạng văn bản này còn là bằng chứng về tính hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng của Viện.

- Viện thiết lập, thực hiện và duy trì quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản bao gồm việc xác định, thu thập, đánh số, tiếp cận, lập hồ sơ, cất giữ, bảo quản, thời hạn lưu giữ và biện pháp loại bỏ các thông tin dạng văn bản, nhằm đảm bảo tính nhất quán của quá trình và bảo mật của các thông tin.

6.7.3 Thông tin dạng văn bản có nguồn gốc bên ngoài được tổ chức thẩm định/thẩm tra xác định là cần thiết cho việc hoạch định và thực hiện hệ thống quản lý phải được nhận biết khi thích hợp và phải được kiểm soát.