



TRỤ SỞ CHÍNH

Địa chỉ: 478 Minh Khai, Hai Bà Trưng, Hà Nội
Tel : (84-24) 2.2157278/6.3285045 Fax : (84-24) 3.6321409/3.8622867
Web: <http://www.viendetmay.org.vn> Email: giamdinhdetmay@gmail.com

CHI NHÁNH TẠI TP.HỒ CHÍ MINH

Địa chỉ: 345/128A Trần Hưng Đạo, Quận 1, TP.HCM
Tel: (84-28) 3.9201396 Fax: (84-28) 3.9202215
Web: <http://www.phanviendetmay.org.vn> Email: phanviendetmay1@gmail.com

QUY ĐỊNH ĐỊNH CHUNG VỀ DỊCH VỤ KIỂM TRA, GIÁM ĐỊNH GD-QĐ01

(Ban hành lần 2, soát xét lần 1)

1. MỤC ĐÍCH

- Tài liệu này qui định một số nguyên tắc cơ bản phù hợp với yêu cầu của TCVN ISO/IEC 17020:2012 mà Trung tâm giám định, chứng nhận sản phẩm thuộc CTCP-Viện Nghiên cứu Dệt May (sau đây gọi tắt là Trung tâm) áp dụng trong quá trình kiểm tra, giám định sự phù hợp của nguyên liệu xơ, sợi dệt và các sản phẩm dệt may, giấy tissue, khăn giấy, giấy vệ sinh, da giày, thiết bị ngành dệt may... theo yêu cầu của tổ chức, doanh nghiệp hoặc cá nhân, dựa trên các tiêu chuẩn kỹ thuật, yêu cầu của hợp đồng do các bên thỏa thuận, các quy chuẩn kỹ thuật, các quy định của các cơ quan quản lý trong nước hoặc các tổ chức quốc tế được thừa nhận, hoặc các tài liệu kỹ thuật chuyên ngành... tương ứng với các hàng hóa phân phối trong nước, xuất khẩu hoặc nhập khẩu.
- Tài liệu này được cung cấp cho các tổ chức /doanh nghiệp là khách hàng của VTRI-IC về dịch vụ kiểm tra, giám định hàng hóa.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Đối tượng áp dụng:

- Các mẫu/sản phẩm/lô hàng dệt, may bao gồm: xơ, sợi, vải, sản phẩm may mặc và các sản phẩm dệt may hoàn thiện khác được phân phối trong nước, xuất khẩu hoặc nhập khẩu.
- Các mẫu/sản phẩm/lô hàng nguyên liệu giấy tissue, khăn giấy, giấy vệ sinh, nguyên liệu và sản phẩm da giày được phân phối trong nước, xuất khẩu hoặc nhập khẩu.
- Thiết bị chuyên ngành dệt may.

3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Tiêu chuẩn TCVN ISO/IEC 17020:2012.
- Sổ tay chất lượng

4. NỘI DUNG

4.1 NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM GIÁM ĐỊNH, CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM THUỘC CTCP-VIỆN NGHIÊN CỨU DỆT MAY

Đảm bảo sự nhất quán, khách quan, công bằng, công khai trong các hoạt động kiểm tra, giám định sản phẩm và hàng hóa, bảo mật các thông tin của khách hàng, chịu trách nhiệm trước pháp luật về hoạt động của mình

4.2 QUI TRÌNH KIỂM TRA/GIÁM ĐỊNH

Trình tự thực hiện	Trách nhiệm và tài liệu/biểu mẫu liên quan
<pre> graph TD A[Tiếp nhận và xem xét hồ sơ/ đăng ký giám định / kiểm tra] --> B{Xem xét/ phê duyệt} B -- Từ chối --> A B -- Chấp nhận --> C[Lựa chọn PTN/phân công GĐV] C --> D[Lập KH và thực hiện GĐ mẫu/GĐ lô hàng] D --> E[Thử nghiệm mẫu tại PTN (nếu cần)] E --> F[Xử lý và đánh giá kết quả. Lập dự thảo chứng thư/ thông báo KQGD] F --> G{Xem xét/ phê duyệt} G -- Cần xem xét thêm --> E G --> H([Giao chứng thư]) H --> I[Lưu hồ sơ, mẫu] </pre>	1. Đăng ký và nhận đăng ký kiểm tra/giám định sản phẩm, hàng hóa: - Nhân viên DV hướng dẫn khách hàng đăng ký theo biểu mẫu GĐ-BM-TT05-01 hoặc các biểu mẫu khác theo quy định nhà nước (nếu có) và hướng dẫn khách hàng cung cấp các thông tin, hồ sơ, tài liệu cần thiết cho việc kiểm tra, giám định được đăng ký. - Nhân viên DV kiểm tra sơ bộ sự phù hợp yêu cầu của khách hàng với năng lực của Trung tâm, sự đầy đủ hồ sơ và mẫu theo từng yêu cầu giám định, đề xuất phòng thử nghiệm phù hợp, và ký biểu mẫu GĐ-BM-TT05-01
	2. Xem xét/phê duyệt Lãnh đạo Trung tâm xem xét, ký duyệt chấp nhận yêu cầu kiểm tra/giám định (GĐ-BM-TT05-01), xem xét hợp đồng giám định chuyển lãnh đạo Công ty ký (nếu cần)
	3. Lãnh đạo Trung tâm phân công GĐV.
	4. GĐV lập kế hoạch GĐ, thực hiện lấy/nhận mẫu GĐ (nếu yêu cầu) và triển khai GĐ (GĐ-BM-TT05-03/06).
	5. GĐV gửi mẫu thử nghiệm tại phòng thí nghiệm phù hợp được lựa chọn (nếu cần).
	6. GĐV xử lý và đánh giá kết quả, lập báo cáo giám định (GĐ-BM-TT05-04/08) nếu có, dự thảo chứng thư/ thông báo kết quả giám định theo GĐ-BM-TT05-05 hoặc các biểu mẫu khác theo quy định của cơ quan quản lý nhà nước.
	7. GĐV gửi toàn bộ hồ sơ cùng dự thảo chứng thư giám định/thông báo kết quả giám định đến bộ phận thẩm xét hồ sơ. Bộ phận thẩm xét hồ sơ kiểm tra tính phù hợp của hồ sơ và giám định viên theo quy định và lập biên bản thẩm xét GĐ-BM-TT05-09. Nếu thẩm xét đạt, hồ sơ sẽ được chuyển đến Lãnh đạo Công ty/GĐTT hoặc người được ủy quyền thực hiện phê duyệt chứng thư/thông báo kết quả giám định.
	8. Nhân viên DV giao chứng thư/thông báo kết quả giám định cho khách hàng sau khi khách hàng thực hiện hoàn tất việc thanh toán, ký phiếu nhận chứng thư.
	9. Phụ trách bộ phận DV thực hiện lưu các hồ sơ, mẫu giám định theo đúng quy định.

4.3 ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ DỊCH VỤ KIỂM TRA/ GIÁM ĐỊNH

- Các điều kiện chung này áp dụng khi khách hàng lập yêu cầu và đồng ý sử dụng dịch vụ kiểm tra/ giám định được cung cấp;
- Đối tượng kiểm tra/ giám định có thể là mẫu sản phẩm/ hàng hóa, lô sản phẩm, thiết bị, công nghệ, dịch vụ hoặc quá trình... theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền hoặc của tổ chức/ cá nhân (khách hàng);
- Tổ chức kiểm tra/ giám định (thuộc bên thứ 3), cung cấp các dịch vụ kiểm tra/ giám định: lấy mẫu, thử nghiệm, đánh giá, kiểm tra/ giám định chất lượng, kỹ thuật, vệ sinh, an toàn của sản phẩm hàng hóa, dịch vụ, vật liệu, thiết bị, dự án ... và các hoạt động đánh giá sự phù hợp tương tự khác;
- Khi lập và gửi Giấy yêu cầu và nhận kiểm tra/ giám định, khách hàng xem như đã đọc kỹ và chấp nhận các điều kiện chung về kiểm tra/ giám định được quy định trong văn bản này. Nếu không có thỏa thuận nào khác, khi đến nhận chứng thư kiểm tra/ giám định, quý khách hàng mang theo bản chụp Giấy yêu cầu và nhận yêu cầu kiểm tra/ giám định này;
- Trường hợp Khách hàng không ghi cụ thể phương pháp kiểm tra/ giám định trong mục (7) của Giấy yêu cầu và nhận kiểm tra/ giám định, Tổ chức kiểm tra/ giám định được quyền chọn phương pháp kiểm tra/ giám định dựa trên căn cứ kỹ thuật và tài chính thích hợp để thực hiện yêu cầu kiểm tra/ giám định theo nguyên tắc trung lập, khách quan, chính xác;
- Chứng thư về kết quả kiểm tra/ giám định do Tổ chức kiểm tra/ giám định phát hành đến Khách hàng chỉ có giá trị trên đối tượng được kiểm tra/ giám định tại thời điểm kiểm tra/ giám định và không làm giảm trách nhiệm cũng như nghĩa vụ thuộc hợp đồng thương mại hay liên quan đến pháp lý của khách hàng hay bên cung cấp đối tượng kiểm tra/ giám định;
- Ngoài các trường hợp cần thiết phải lưu mẫu theo quy định hiện hành, Tổ chức kiểm tra/ giám định sẽ lưu mẫu trong thời hạn tối đa là 30 ngày kể từ ngày phát hành chứng thư và sẽ thanh lý mẫu lưu nếu không có bất kỳ yêu cầu nào khác của Khách hàng. Các trường hợp đặc biệt khác sẽ được thỏa thuận cụ thể;
- Khách hàng có quyền phản ánh/ khiếu nại về kết quả kiểm tra/ giám định đã nhận. Tổ chức kiểm tra/ giám định có trách nhiệm giải quyết kịp thời khi nhận được khiếu nại và trao đổi về cách thức xử lý trên tinh thần hợp tác, tôn trọng lẫn nhau dựa trên cơ sở các bằng chứng tin cậy về kỹ thuật liên quan đến đối tượng được kiểm tra/ giám định. Khách hàng không phải thanh toán phí kiểm tra/ giám định lại nếu việc khiếu nại được xác nhận là đúng;
- Khách hàng có quyền rút lại yêu cầu kiểm tra/ giám định bằng cách gửi văn bản chính thức yêu cầu hủy việc kiểm tra/ giám định đến Tổ chức kiểm tra/ giám định trong thời hạn hợp lý. Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán chi phí theo khối lượng công việc mà Tổ chức kiểm tra/ giám định đã thực hiện tính đến thời điểm ngừng việc thực hiện kiểm tra/ giám định.
- Tổ chức kiểm tra/ giám định có thể đơn phương chấm dứt hợp đồng nếu phát hiện hồ sơ do khách hàng cung cấp không phù hợp với đối tượng được yêu cầu giám định. Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán chi phí theo khối lượng công việc mà Tổ chức kiểm tra/ giám định đã thực hiện tính đến thời điểm ngừng việc thực hiện kiểm tra/ giám định.
- Tổ chức kiểm tra/ giám định không có trách nhiệm bồi thường cho những sai lỗi gián tiếp hoặc không liên quan đến quá trình giám định, cấp chứng chỉ cho khách hàng.
- Nếu trong quá trình giám định, cấp chứng chỉ mà TTGD gây ra những thiệt hại cho khách hàng thì TTGD có trách nhiệm bồi thường cho những thiệt hại này. Số tiền bồi thường sẽ được hai bên thỏa thuận, thống nhất, tuy nhiên tổng số tiền bồi thường không vượt quá các quy định theo pháp luật.

4.4 THỦ TỤC LẬP YÊU CẦU VÀ NHẬN YÊU CẦU KIỂM TRA/ GIÁM ĐỊNH

- Khách hàng cần ghi đầy đủ, rõ ràng các nội dung yêu cầu kiểm tra/ giám định vào “Giấy yêu cầu và nhận kiểm tra/ giám định” trước khi Tổ chức kiểm tra/ giám định thực hiện công việc kiểm tra/ giám định. Khách hàng chịu trách nhiệm về các thông tin và nội dung hồ sơ gửi kèm theo nêu trong yêu cầu kiểm tra/ giám định;
- Tất cả các yêu cầu kiểm tra/ giám định của khách hàng phải được Tổ chức kiểm tra/ giám định chấp nhận. Tổ chức kiểm tra/ giám định giữ quyền từ chối yêu cầu kiểm tra/ giám định khi khách hàng không cung cấp đủ thông tin hoặc thông tin không xác thực về đối tượng kiểm tra/ giám định hay khi mẫu hoặc đối tượng không đáp ứng yêu cầu kiểm tra/ giám định;
- Trừ khi có các thỏa thuận khác bằng văn bản, Giấy yêu cầu và nhận kiểm tra/ giám định do khách hàng lập và được Tổ chức kiểm tra/ giám định ký chấp nhận được xem như là thỏa thuận ràng buộc giữa 2 bên để cùng thực hiện các “Điều kiện chung về dịch vụ kiểm tra/ giám định” này;
- Ngoại trừ các thỏa thuận khác (nếu có) với Khách hàng, số hiệu được ghi trên Giấy yêu cầu và nhận kiểm tra/ giám định là số hiệu công việc của Tổ chức kiểm tra/ giám định sau khi chấp nhận yêu cầu của Khách hàng, số hiệu này sẽ được sử dụng để làm cơ sở trao đổi thông tin giữa Tổ chức kiểm tra/ giám định và Khách hàng sau này.
- Phí giám định sẽ theo thỏa thuận giữa hai bên dựa trên các yêu cầu cụ thể của khách hàng. Phí giám định sẽ bao gồm 01 bản chứng thư giám định. Nếu khách hàng yêu cầu nhiều hơn 01 bản chứng thư giám định sẽ phải trả thêm phụ phí chứng thư, nhưng số bản chứng thư yêu cầu thêm không được vượt quá 02 bản.

4.5 CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG

- Cung cấp bản chính Phiếu trưng cầu kiểm tra/ giám định/Văn bản yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền yêu cầu khách hàng thực hiện việc kiểm tra/ giám định (nếu có); Các hồ sơ, tài liệu có liên quan đến đối tượng yêu cầu kiểm tra/ giám định nếu được yêu cầu và chịu trách nhiệm về tính xác thực của các hồ sơ, tài liệu đó. Các tài liệu này sẽ được xem như là thông tin tham khảo nhưng không mở rộng hoặc hạn chế các nghĩa vụ của Tổ chức kiểm tra/ giám định trong công việc kiểm tra/giám định;
- Tạo điều kiện thuận lợi, an toàn cần thiết cho kiểm tra/ giám định viên của Tổ chức kiểm tra/ giám định tiếp cận với đối tượng kiểm tra/ giám định nêu tại mục 1 để thực hiện yêu cầu kiểm tra/ giám định;
- Nộp chi phí tạm tính và thanh toán đúng hạn chi phí kiểm tra/ giám định còn lại trước khi nhận chứng thư ngoại trừ phương thức thanh toán khác được thỏa thuận bằng văn bản với Khách hàng.

4.6 CAM KẾT CỦA TỔ CHỨC KIỂM TRA/ GIÁM ĐỊNH

- Thực hiện đúng nội dung kiểm tra/ giám định đã thỏa thuận với Khách hàng dựa trên kiến thức, năng lực kỹ thuật tốt nhất hiện có của Tổ chức kiểm tra/ giám định để cung cấp dịch vụ kiểm tra/ giám định tối ưu cho Khách hàng với đầy đủ trách nhiệm của mình theo đúng các quy định hiện hành;
- Bảo mật các kết quả kiểm tra/giám định của khách hàng theo quy định của pháp luật;
- Hoàn trả phí kiểm tra/ giám định trong trường hợp không thực hiện việc kiểm tra/ giám định.