

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN ISO/IEC TR 17028:2017

ISO/IEC TR 17028:2017

Xuất bản lần 1

**ĐÁNH GIÁ SỰ PHÙ HỢP – HƯỚNG DẪN VÀ VÍ DỤ
VỀ CHƯƠNG TRÌNH CHỨNG NHẬN DỊCH VỤ**

Conformity assessment –

Guidelines and examples of a certification scheme for services

HÀ NỘI - 2018

Mục lục

Lời nói đầu.....	4
Lời giới thiệu.....	5
1 Phạm vi áp dụng.....	7
2 Tài liệu viện dẫn.....	7
3 Thuật ngữ và định nghĩa.....	7
4 Cơ sở của chứng nhận dịch vụ.....	8
4.1 Khái quát.....	8
4.2 Tiếp cận theo chức năng.....	9
5 Xây dựng và quản lý chương trình chứng nhận dịch vụ.....	10
5.1 Khái quát.....	10
5.2 Chủ chương trình.....	10
5.3 Sự tham gia của các bên liên quan.....	11
5.4 Quản lý chương trình.....	11
6 Nội dung của chương trình chứng nhận dịch vụ.....	12
6.1 Khái quát.....	12
6.2 Phạm vi của chương trình.....	12
6.3 Các yếu tố của chương trình chứng nhận.....	13
6.4 Lựa chọn các yếu tố trong chương trình.....	14
6.5 Quá trình chứng nhận.....	17
6.6 Xác nhận sự phù hợp.....	18
6.7 Cho phép sử dụng giấy chứng nhận và dấu phù hợp.....	18
6.8 Giám sát.....	19
6.9 Thay đổi ảnh hưởng đến chứng nhận.....	19
Phụ lục A (tham khảo) Ví dụ về chương trình chứng nhận dịch vụ.....	21
Phụ lục B (tham khảo) Ví dụ về thông tin cung cấp cùng đăng ký chứng nhận dịch vụ.....	34
Phụ lục C (tham khảo) Ví dụ về nội dung thỏa thuận chứng nhận.....	35
Phụ lục D (tham khảo) Ví dụ về thông tin nêu trong tài liệu chứng nhận.....	37
Phụ lục E (tham khảo) Ví dụ về nội dung của thỏa thuận cho phép sử dụng giấy chứng nhận và dấu phù hợp.....	38
Phụ lục F (tham khảo) Ví dụ về thông tin nêu trong văn bản cho phép sử dụng giấy chứng nhận hoặc dấu phù hợp.....	41
Thư mục tài liệu tham khảo.....	41

Lời nói đầu

TCVN ISO/IEC TR 17028:2018 hoàn toàn tương đương với ISO/IEC TR 17028:2017.

TCVN ISO/IEC TR 17028:2018 do Ban kỹ thuật Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/CASCO *Đánh giá sự phù hợp* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

Theo thông lệ chung, thuật ngữ “chứng nhận sản phẩm” vẫn được dùng để chỉ cả sản phẩm hữu hình, dịch vụ và quá trình. Với tầm quan trọng ngày càng tăng của dịch vụ trong toàn bộ hoạt động kinh tế, tư duy hiện nay cho rằng dịch vụ khác biệt đáng kể so với sản phẩm hữu hình trong việc đòi hỏi cách tiếp cận khác khi quy định các yêu cầu (ví dụ trong tiêu chuẩn) và khi đánh giá sự phù hợp của dịch vụ với các yêu cầu đó.

Những khác biệt cơ bản giữa dịch vụ và sản phẩm là:

- dịch vụ thường vô hình;
- dịch vụ đòi hỏi sự tương tác giữa nhà cung cấp và khách hàng;
- từng dịch vụ diễn ra trong một khoảng thời gian mặc dù dịch vụ đó có thể lặp lại nhiều lần;
- dịch vụ thường được cung cấp và sử dụng trong cùng một thời điểm;
- sự thành công của dịch vụ liên quan đến sự tương tác với khách hàng.

Trong TCVN ISO/IEC 17067, dịch vụ được nhận biết trong chương trình chứng nhận theo phương thức 6, nhưng TCVN ISO/IEC 17067 không cung cấp đầy đủ thông tin về quá trình chứng nhận dịch vụ. Tiêu chuẩn này nhằm hỗ trợ những người tham gia vào việc xây dựng và triển khai chương trình chứng nhận dịch vụ.

Phạm vi các hoạt động đánh giá sự phù hợp được sử dụng và mức độ áp dụng cần tương ứng với khả năng xảy ra việc dịch vụ không đáp ứng các yêu cầu xác định và hệ quả của việc không đáp ứng này. Các yếu tố như đặc trưng cụ thể của thị trường, tính chất của dịch vụ và phương pháp chuyển giao dịch vụ cũng cần được tính đến.

Các bên liên quan chính, là những người bị ảnh hưởng nhiều nhất bởi các quy tắc, thủ tục và việc quản lý chương trình gồm:

- chủ chương trình;
- (các) tổ chức chứng nhận;
- nhà cung cấp dịch vụ được chứng nhận;
- khách hàng của dịch vụ được chứng nhận và các thực thể tin vào chứng nhận.

CHÚ THÍCH: Khi tổ chức chứng nhận xây dựng và triển khai chương trình riêng của mình, thì tổ chức chứng nhận chính là chủ chương trình.

Các bên liên quan khác bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- cơ quan quản lý có thẩm quyền;
- những người lập ra quy định, người mua dịch vụ được chứng nhận;

TCVN ISO/IEC TR 17028:2018

- tổ chức đánh giá sự phù hợp (ví dụ tổ chức giám định và tổ chức đánh giá hệ thống quản lý) tham gia vào quá trình chứng nhận sản phẩm;
- tổ chức công nhận và các nhóm đánh giá đồng đẳng;
- các tổ chức hỗ trợ việc thừa nhận tình trạng chứng nhận giữa một chủ chương trình này với một chủ chương trình khác.

Tiêu chuẩn này mang tính tham khảo và đưa ra các hướng dẫn kèm theo các ví dụ dùng để minh họa cách thức có thể sử dụng các hướng dẫn đó, đồng thời không cản trở các cách tiếp cận khác do chủ chương trình quyết định khi tham vấn các bên liên quan khác.

Phụ lục A bao gồm các ví dụ về chương trình chứng nhận dịch vụ.

Đánh giá sự phù hợp – Hướng dẫn và ví dụ về chương trình chứng nhận dịch vụ

Conformity assessment — Guidelines and examples of a certification scheme for services

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn và các nguyên tắc của chương trình chứng nhận dịch vụ.

CHÚ THÍCH 1: Trong tiêu chuẩn này, việc đánh giá hệ thống quản lý là một phần của chứng nhận dịch vụ và không cấu thành việc chứng nhận hệ thống quản lý.

CHÚ THÍCH 2: Tiêu chuẩn này không nhằm hạn chế theo bất kỳ cách nào các quyết định của chủ chương trình khi xây dựng và triển khai chương trình của mình.

2 Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu dưới đây rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu ghi năm công bố thì áp dụng bản được nêu. Đối với các tài liệu không ghi năm công bố thì áp dụng bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi.

TCVN ISO/IEC 17000:2007 (ISO/IEC 17000:2004), *Đánh giá sự phù hợp – Từ vựng và nguyên tắc chung*

TCVN ISO/IEC 17065:2013 (ISO/IEC 17065:2012), *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ*

TCVN ISO/IEC 17067:2015 (ISO/IEC 17067:2013), *Đánh giá sự phù hợp – Nguyên tắc cơ bản trong chứng nhận sản phẩm và hướng dẫn về chương trình chứng nhận sản phẩm*

3 Thuật ngữ và định nghĩa¹

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa nêu trong TCVN ISO/IEC 17000, TCVN ISO/IEC 17067, TCVN ISO/IEC 17065 và các thuật ngữ và định nghĩa dưới đây.

¹ ISO và IEC cũng duy trì cơ sở dữ liệu về các thuật ngữ được sử dụng trong tiêu chuẩn hóa theo các địa chỉ sau:

- Nền trình duyệt trực tuyến của ISO: tại <http://www.iso.org/obp>
- Từ vựng kỹ thuật điện trực tuyến của IEC: tại <http://www.electropedia.org/>

3.1

Dịch vụ (service)

Đầu ra của nhà cung cấp dịch vụ với ít nhất một hoạt động cần được thực hiện giữa nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng.

CHÚ THÍCH 1: Thành phần chủ đạo của dịch vụ thường vô hình.

CHÚ THÍCH 2: Dịch vụ thường liên quan đến các hoạt động ở nơi tương giao với khách hàng để thiết lập các yêu cầu của khách hàng cũng như khi cung cấp dịch vụ và có thể đòi hỏi mối quan hệ thường xuyên, ví dụ như dịch vụ do ngân hàng cung cấp, tổ chức kế toán hoặc tổ chức công, ví dụ trường học hoặc bệnh viện.

CHÚ THÍCH 3: Việc cung cấp dịch vụ có thể bao gồm, ví dụ:

- một hoạt động được thực hiện trên sản phẩm hữu hình do khách hàng cung cấp (ví dụ một chiếc xe hơi được sửa chữa);
- một hoạt động được thực hiện trên sản phẩm vô hình do khách hàng cung cấp (ví dụ báo cáo thu nhập cần thiết để chuẩn bị khai thuế);
- giao một sản phẩm vô hình (ví dụ chuyển giao thông tin trong bối cảnh chuyển giao tri thức);
- tạo ra không gian cho khách hàng (ví dụ trong khách sạn hoặc nhà hàng);

CHÚ THÍCH 4: Một dịch vụ thường được trải nghiệm bởi khách hàng.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.7.7, được sửa đổi – Từ "tổ chức" được thay bằng "nhà cung cấp dịch vụ" trong phần định nghĩa và từ "dịch vụ được cung cấp" được bổ sung trước từ "ngân hàng" trong Chú thích 2]

3.2

Khách hàng (customer)

Cá nhân hoặc tổ chức có thể được nhận hay tiếp nhận dịch vụ nhằm cho mình hoặc theo yêu cầu của cá nhân hay tổ chức đó.

VÍ DỤ: Người tiêu dùng, khách hàng, người sử dụng cuối cùng, người bán lẻ, người tiếp nhận dịch vụ từ một quá trình nội bộ, người hưởng lợi và người mua.

CHÚ THÍCH 1: Khách hàng có thể là nội bộ hoặc bên ngoài tổ chức.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.2.4, được sửa đổi – Bỏ từ "sản phẩm hoặc" trước từ "dịch vụ" trong phần định nghĩa và Ví dụ]

4 Cơ sở của chứng nhận dịch vụ

4.1 Khái quát

4.1.1 Chứng nhận dịch vụ là việc xác nhận của bên thứ ba về việc chứng tỏ được sự thỏa mãn các yêu cầu quy định đối với một dịch vụ và việc cung cấp dịch vụ đó. Đây là kết quả của quá trình nêu ở 4.2. Chứng nhận dịch vụ được thực hiện bởi tổ chức chứng nhận tuân thủ theo TCVN ISO/IEC 17065.

4.1.2 Chứng nhận dịch vụ nhằm mang lại lòng tin cho khách hàng, cơ quan quản lý, ngành công nghiệp và các bên quan tâm khác mà tổ chức cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu quy định đối với dịch vụ. Yêu cầu quy định đối với dịch vụ thường được nêu trong tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác.

4.1.3 Chương trình chứng nhận bao trùm nhiều dịch vụ có thể bao gồm các yếu tố hữu hình, các yếu tố về quá trình, yếu tố về năng lực và yếu tố trí tuệ.

4.1.4 Mặc dù dịch vụ thường được coi là vô hình, nhưng việc chứng nhận dịch vụ lại không giới hạn ở việc đánh giá các yếu tố vô hình. Trong một số trường hợp, các yếu tố hữu hình của dịch vụ có thể hỗ trợ bằng chứng về sự phù hợp được chỉ ra thông qua việc đánh giá quá trình, đầu ra, nguồn lực và các kiểm soát liên quan.

4.1.5 Chứng nhận dịch vụ có thể tạo thuận lợi cho thương mại, tiếp cận thị trường, cạnh tranh bình đẳng và chấp nhận của khách hàng đối với dịch vụ ở cấp quốc gia, khu vực và quốc tế.

4.2 Tiếp cận theo chức năng

4.2.1 Chương trình chứng nhận dịch vụ cần áp dụng cách tiếp cận theo chức năng nêu trong Phụ lục A, TCVN ISO/IEC 17000:2007. Trong TCVN ISO/IEC 17065, thuật ngữ "xem xét đánh giá" là kết hợp của "lựa chọn và xác định". Các chức năng này là:

- **lựa chọn**, bao gồm các hoạt động hoạch định và chuẩn bị nhằm thu thập và tạo ra tất cả các thông tin và đầu vào cần thiết cho chức năng xem xét đánh giá sau đó;
- **xác định**, có thể bao gồm các hoạt động đánh giá sự phù hợp như thử nghiệm, đo, giám định, đánh giá dịch vụ và quá trình và đánh giá để cung cấp thông tin về các yêu cầu đối với dịch vụ làm đầu vào cho chức năng xem xét và xác nhận sự phù hợp;
- **thẩm xét**, nghĩa là việc kiểm tra xác nhận sự thích hợp, thỏa đáng và hiệu lực của hoạt động lựa chọn và xác định và kết quả của những hoạt động này về việc thực hiện các yêu cầu quy định (xem 5.1, TCVN ISO/IEC 17000:2007);
- **quyết định về chứng nhận**;
- **xác nhận sự phù hợp**, nghĩa là đưa ra tuyên bố về sự phù hợp rằng đã chứng tỏ được việc thỏa mãn các yêu cầu quy định, dựa trên quyết định được xác lập sau khi thẩm xét (xem 5.2, TCVN ISO/IEC 17000:2007);
- **giám sát** (nếu được quy định trong chương trình), nghĩa là sự lặp lại một cách hệ thống hoạt động đánh giá sự phù hợp làm cơ sở cho việc duy trì hiệu lực của tuyên bố về sự phù hợp (xem 6.1, TCVN ISO/IEC 17000:2007).

CHÚ THÍCH 1: Thông tin thêm về các chức năng được nêu trong TCVN ISO/IEC 17000.

CHÚ THÍCH 2: Trong TCVN ISO/IEC 17065, chức năng "xác nhận sự phù hợp" liên quan đến điều về "tài liệu chứng nhận" (xem 7.7, TCVN ISO/IEC 17065:2013).

4.2.2 Khi thực hiện chứng nhận dịch vụ, đều có một chương trình chứng nhận.

CHÚ THÍCH: Xem 7.1.1, TCVN ISO/IEC 17065:2013.

5 Xây dựng và quản lý chương trình chứng nhận dịch vụ

5.1 Khái quát

Chương trình chứng nhận dịch vụ có thể được xây dựng với những mục đích khác nhau. Các chương trình có thể có mục đích hỗ trợ khách hàng dịch vụ trong việc nhận biết sự khác biệt giữa các nhà cung cấp dịch vụ và ra các quyết định đúng đắn. Mục đích khác có thể bao gồm các chương trình do cơ quan quản lý thiết lập để đạt được các kết quả về sức khỏe, an toàn hoặc môi trường.

5.2 Chủ chương trình

5.2.1 Có thể nhận biết một số loại chủ chương trình sau:

- a) tổ chức chứng nhận xây dựng chương trình chứng nhận dịch vụ;
- b) các tổ chức không phải tổ chức chứng nhận, như cơ quan quản lý, hiệp hội thương mại hoặc các tổ chức khác xây dựng chương trình chứng nhận dịch vụ trong đó có thể có một hay nhiều tổ chức chứng nhận tham gia.

Một nhóm tổ chức chứng nhận hoặc nhóm các tổ chức, có thể ở các nước khác nhau, có thể cùng thiết lập một chương trình chứng nhận. Trong trường hợp này, cần thiết lập cơ cấu quản lý để chương trình có thể được triển khai một cách có hiệu lực.

CHÚ THÍCH: Việc công bố tiêu chuẩn về dịch vụ hoặc tiêu chuẩn liên quan đến chương trình đánh giá sự phù hợp cho dịch vụ bởi cơ quan tiêu chuẩn quốc gia, khu vực hoặc quốc tế hay của tổ chức xây dựng tiêu chuẩn không có nghĩa tổ chức đó là chủ chương trình. Điều này cũng không cản trở việc cơ quan tiêu chuẩn hay tổ chức xây dựng tiêu chuẩn trở thành chủ chương trình.

5.2.2 Chủ chương trình cần:

- là một pháp nhân hoặc bộ phận của pháp nhân;
CHÚ THÍCH 1: Chủ chương trình là cơ quan nhà nước được coi là một pháp nhân trên cơ sở vị trí của mình trong hệ thống tổ chức Nhà nước.
- có khả năng thực hiện đầy đủ các trách nhiệm đối với mục tiêu, nội dung và tính toàn vẹn của chương trình;
- thực hiện các sắp đặt để bảo vệ tính bảo mật thông tin do các bên tham gia chương trình cung cấp;
- định mức và quản lý rủi ro/trách nhiệm pháp lý nảy sinh từ những hoạt động của mình;

CHÚ THÍCH 2: Định mức rủi ro không hàm ý việc đánh giá rủi ro như nêu trong TCVN ISO 31000.

- hiểu các giả định, ảnh hưởng và hệ quả liên quan khi thiết lập, triển khai và duy trì chương trình một cách liên tục;

- đảm bảo chương trình được xây dựng bởi người có năng lực cả về mặt kỹ thuật và đánh giá sự phù hợp;
- lập thành văn bản nội dung của chương trình;
- có các sắp đặt thỏa đáng (ví dụ bảo hiểm hoặc dự phòng) để đảm nhận các trách nhiệm pháp lý nảy sinh từ hoạt động của mình, nghĩa là các sắp đặt cần thích hợp (ví dụ đối với phạm vi hoạt động và chương trình được thực hiện trong khu vực địa lý triển khai chương trình);
- có sự ổn định về tài chính và nguồn lực cần thiết để thực hiện vai trò của mình trong việc triển khai chương trình;
- thiết lập cơ cấu quản lý chương trình;
- duy trì chương trình và đưa ra hướng dẫn khi cần.

5.3 Sự tham gia của các bên liên quan

5.3.1 Khi xây dựng chương trình, chủ chương trình cần hiểu rõ mục tiêu của chương trình và các giả định làm cơ sở cho sự cần thiết và việc chấp nhận chương trình. Để hỗ trợ việc này, chủ chương trình cần nhận biết các bên liên quan và khai thác ý kiến và sự tham gia của họ vào việc xây dựng chương trình.

5.3.2 Trước khi xây dựng nội dung cụ thể của chương trình, các nguyên tắc cơ bản của chương trình cần được thống nhất giữa các bên liên quan. Những nguyên tắc này có thể bao gồm:

- xác nhận quyền sở hữu;
- xác nhận cơ chế điều hành và ra quyết định được phép hoặc không được phép cung cấp cho sự tham gia trực tiếp của các bên liên quan;
- xác nhận hoạt động cơ bản và mô hình cấp kinh phí;
- đưa ra đề cương cho việc theo dõi và xem xét định kỳ chương trình.

5.3.3 Ngay khi chương trình được xây dựng, chủ chương trình cần đảm bảo thông tin về chương trình được công khai khi có yêu cầu để đảm bảo sự minh bạch, hiểu và chấp nhận chương trình. Chủ chương trình cần đảm bảo rằng chương trình thường xuyên được xem xét, gồm cả việc xác nhận rằng chương trình đáp ứng các mục tiêu của nó, theo một quá trình bao gồm cả các bên liên quan.

5.4 Quản lý chương trình

5.4.1 Tài liệu của chương trình

Chủ chương trình cần tạo lập, kiểm soát và duy trì hệ thống tài liệu đầy đủ cho việc triển khai, duy trì và cải tiến chương trình. Hệ thống tài liệu cần quy định các quy tắc và thủ tục triển khai chương trình và cụ thể là các trách nhiệm cho việc điều hành chương trình.

5.4.2 Báo cáo cho chủ chương trình

Khi cần báo cáo cho chủ chương trình thì nội dung và tần suất của việc báo cáo cần được xác định. Việc báo cáo này có thể vì mục đích cải tiến chương trình, mục đích kiểm soát và để theo dõi mức độ phù hợp của các nhà cung cấp dịch vụ.

5.4.3 Thuê ngoài việc quản trị chương trình

Khi chủ chương trình thuê ngoài toàn bộ hoặc một phần việc quản trị chương trình bởi một bên khác, thì cần có hợp đồng ràng buộc về pháp lý trong đó xác định các nghĩa vụ và trách nhiệm của cả hai bên. Chủ chương trình là cơ quan nhà nước có thể thuê ngoài việc quản trị chương trình bằng các điều khoản quy định về quản lý.

5.4.4 Marketing

Chương trình cần xác định các chính sách và thủ tục liên quan đến hoạt động marketing, bao gồm cả mức độ theo đó tổ chức chứng nhận và nhà cung cấp dịch vụ có thể viện dẫn đến chương trình.

5.4.5 Tuyên bố gian lận về chứng nhận

Cần quy định các hành động và trách nhiệm đối với các trường hợp việc chứng nhận theo chương trình được tuyên bố một cách gian lận.

5.4.6 Khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

5.4.6.1 Chủ chương trình cần xác định quá trình đối với khiếu nại và yêu cầu xem xét lại và người chịu trách nhiệm đối với việc thực hiện quá trình này.

5.4.6.2 Yêu cầu xem xét lại đối với quyết định của tổ chức chứng nhận và các khiếu nại về tổ chức chứng nhận, trước hết cần được chuyển đến tổ chức chứng nhận.

5.4.6.3 Với các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại không được hoặc không thể được tổ chức chứng nhận giải quyết thì sẽ chuyển tới chủ chương trình.

6 Nội dung của chương trình chứng nhận dịch vụ

6.1 Khái quát

Điều này đưa ra hướng dẫn về các yếu tố được xem xét khi xây dựng và triển khai chương trình chứng nhận dịch vụ. Nó liên quan cụ thể đến những cá nhân và tổ chức đang xem xét thiết lập chương trình hoặc tham gia với tư cách bên liên quan (ví dụ nhà cung cấp dịch vụ, tổ chức chứng nhận, khách hàng hoặc cơ quan công quyền).

6.2 Phạm vi của chương trình

Phạm vi của chương trình được xác định theo các loại dịch vụ, các yêu cầu đối với dịch vụ và các yêu cầu khác được quy định bởi chương trình chứng nhận và các điều kiện mà chương trình được áp dụng (ví dụ lĩnh vực kỹ thuật hoặc khu vực địa lý).

6.3 Các yếu tố của chương trình chứng nhận

Chương trình chứng nhận dịch vụ cần quy định các yếu tố sau:

- a) phạm vi của chương trình;
- b) các yêu cầu theo đó dịch vụ và việc cung cấp dịch vụ được chứng nhận, bằng cách viện dẫn tới các tiêu chuẩn hoặc các tài liệu quy định khác; khi cần biên soạn theo các yêu cầu để loại bỏ những điểm không rõ ràng, cần lập ra các diễn giải bởi những người có năng lực và cần sẵn có cho tất cả các bên quan tâm;

CHÚ THÍCH: Hướng dẫn thêm về cách thiết lập các yêu cầu xác định được nêu trong TCVN ISO/IEC 17007.

CHÚ THÍCH 2: Cần đưa ra xem xét trước khi sử dụng và viện dẫn đến bất kỳ tài liệu, ấn phẩm nghiên cứu thích hợp hoặc thông tin phổ biến tương tự khác trong lĩnh vực.
- c) những yêu cầu khác mà nhà cung cấp dịch vụ phải đáp ứng, ví dụ việc vận hành hệ thống quản lý hay các hoạt động của quá trình nhằm đảm bảo chứng tỏ việc thực hiện các yêu cầu xác định là có hiệu lực đối với quá trình cung cấp đang diễn ra của dịch vụ được chứng nhận;
- d) các yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận và các tổ chức đánh giá sự phù hợp khác tham gia vào quá trình chứng nhận; những yêu cầu này không nên mâu thuẫn với các yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng đối với các tổ chức đánh giá sự phù hợp;
- e) các tổ chức đánh giá sự phù hợp tham gia vào chương trình có được công nhận hay không, có tham gia vào các đánh giá đồng đẳng hay được thừa nhận năng lực theo cách khác hay không; nếu chương trình yêu cầu các tổ chức đánh giá sự phù hợp phải được công nhận, thì cần quy định cách viện dẫn thích hợp, ví dụ tổ chức công nhận là thành viên của thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau giữa các tổ chức công nhận;
- f) các phương pháp và thủ tục được tổ chức đánh giá sự phù hợp và các tổ chức khác tham gia vào quá trình chứng nhận sử dụng sao cho đảm bảo tính toàn vẹn và nhất quán về kết quả của quá trình chứng nhận;
- g) các thông tin bên đăng ký chứng nhận cung cấp cho tổ chức chứng nhận;
- h) nội dung của tuyên bố về sự phù hợp (ví dụ giấy chứng nhận, cơ sở dữ liệu trực tuyến) nhận biết rõ ràng về dịch vụ được áp dụng tuyên bố đó và thời hạn hiệu lực;
- i) các điều kiện theo đó nhà cung cấp dịch vụ được phép sử dụng tuyên bố về sự phù hợp hay dấu phù hợp;
- j) khi sử dụng dấu phù hợp thì quyền sở hữu, việc sử dụng và kiểm soát dấu cần áp dụng các yêu cầu của TCVN ISO/IEC 17030;
- k) các nguồn lực cần thiết cho việc triển khai chương trình, gồm cả tính khách quan và năng lực nhân sự (nội bộ và bên ngoài), việc xem xét đánh giá các nguồn lực và việc sử dụng các nhà thầu phụ;

- l) cách thức kết quả của chức năng lựa chọn và xem xét đánh giá được báo cáo và sử dụng bởi tổ chức chứng nhận và chủ chương trình;
- m) cách thức xử lý và giải quyết các điểm không phù hợp với các yêu cầu chứng nhận, kể cả yêu cầu đối với dịch vụ;
- n) thủ tục giám sát, khi việc giám sát là một phần của chương trình;
- o) tiêu chí đối với việc tham gia chứng nhận và các tổ chức khác trong chương trình và đối với việc tiếp cận chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ theo chương trình;
- p) nội dung, điều kiện và trách nhiệm công khai danh mục các dịch vụ đã được chứng nhận của tổ chức chứng nhận hay chủ chương trình;
- q) nhu cầu, nội dung thỏa thuận có hiệu lực pháp lý, ví dụ giữa chủ chương trình và tổ chức chứng nhận, giữa chủ chương trình và nhà cung cấp dịch vụ, giữa tổ chức chứng nhận và nhà cung cấp dịch vụ: các quyền, trách nhiệm, nghĩa vụ pháp lý của các bên khác nhau cần được xác định trong thỏa thuận này.
- r) các điều kiện chung đối với việc cấp, duy trì, mở rộng, thu hẹp phạm vi chứng nhận, đình chỉ và hủy bỏ chứng nhận (bao gồm cả các yêu cầu về tạm dừng hoạt động quảng cáo, trả lại các tài liệu chứng nhận và mọi hành động khác nếu chứng nhận bị đình chỉ, hủy bỏ hoặc chấm dứt);
- s) cách thức các hồ sơ khiếu nại đối với nhà cung cấp dịch vụ được kiểm tra xác nhận nếu việc kiểm tra xác nhận này là một phần của chương trình;
- t) cách thức nhà cung cấp dịch vụ viện dẫn tới chương trình trong các tài liệu công khai của họ;
- u) việc duy trì hồ sơ của chủ chương trình và tổ chức chứng nhận.

6.4 Lựa chọn các yếu tố trong chương trình

6.4.1 Các yêu cầu chứng nhận

Trong phạm vi công bố (xem 6.2), chương trình quy định các yêu cầu mà dịch vụ phải đáp ứng. Những yêu cầu này được quy định bằng cách viện dẫn tới các tiêu chuẩn hay tài liệu quy định khác được xây dựng theo hướng dẫn trong TCVN ISO/IEC 17007.

Các yêu cầu chứng nhận bao gồm:

- các yêu cầu đối với dịch vụ;
- các yêu cầu khác mà nhà cung cấp dịch vụ phải thực hiện đầy đủ, bao gồm:
 - ký thỏa thuận chứng nhận;
 - nhất trí với các sắp đặt cho việc xem xét đánh giá (gồm cả lấy mẫu);
 - thanh toán các khoản phí cần thiết;
 - ký thỏa thuận cho phép sử dụng dấu chứng nhận;

- cung cấp thông tin về dịch vụ.

CHÚ THÍCH 1: Các yêu cầu đối với dịch vụ có thể bao gồm các quy định bắt buộc trong quy chuẩn, thỏa thuận hợp đồng, thỏa thuận về mức dịch vụ,...

CHÚ THÍCH 2: Yêu cầu xác định đối với dịch vụ có thể dựa trên các yếu tố như:

- vật lý (ví dụ các đặc tính cơ, điện, hóa hoặc sinh);
- cảm giác (ví dụ liên quan đến khứu giác, vị giác, xúc giác, thị giác, thính giác);
- hành vi (ví dụ nhã nhặn, trung thực, thật thà);
- thời gian (ví dụ đúng giờ, đáng tin cậy, sẵn có, liên tục);
- ec-gô-nô-mi (ví dụ đặc điểm sinh lý hoặc liên quan đến an toàn cho con người);
- tính năng (ví dụ tốc độ tối đa của máy bay).

Các yêu cầu xác định có thể mang tính định tính hoặc định lượng và có thể bao gồm tiêu chí liên quan đến trải nghiệm của khách hàng và sự thỏa mãn của khách hàng.

6.4.2 Lấy mẫu

6.4.2.1 Khi có thể thực hiện được, chương trình cần xác định mức độ theo đó cần lấy mẫu dịch vụ để chứng nhận và cơ sở cho việc cần thực hiện lấy mẫu như vậy. Chương trình cần xác định khi nào cần lấy mẫu và ai được phép lấy mẫu.

CHÚ THÍCH: Thông tin hữu ích về nội dung này được nêu trong TCVN 9597-1 (ISO 10576-1), TCVN 7790-10 (ISO 2859-10), TCVN 8243-1 (ISO 3951-1) và ISO 22514-1.

6.4.2.2 Chương trình cần quy định các phương pháp lấy mẫu được sử dụng để xem xét đánh giá. Việc lấy mẫu cần:

- đại diện cho các yêu cầu phải thực hiện;
- sử dụng quá trình cung cấp dịch vụ dự kiến;
- xem xét tất cả các tính năng, quá trình, địa điểm (thực và ảo) liên quan của nhà cung cấp dịch vụ có tác động đến việc thực hiện các yêu cầu;
- xem xét toàn bộ các hoạt động được thuê ngoài có tác động đến việc cung cấp dịch vụ.

6.4.3 Chấp nhận kết quả đánh giá sự phù hợp

Trong một số trường hợp, nhà cung cấp dịch vụ có thể đã có các kết quả xem xét đánh giá trước khi đăng ký chứng nhận. Trong trường hợp như vậy, kết quả đánh giá sự phù hợp có thể từ nguồn không thuộc kiểm soát của thỏa thuận hợp đồng của tổ chức chứng nhận. Chương trình cần xác định có chấp nhận hay không và những điều kiện theo đó các kết quả đánh giá sự phù hợp này có thể được xem xét trong quá trình chứng nhận.

6.4.4 Lựa chọn hoạt động xem xét đánh giá

6.4.4.1 Chương trình cần quy định một hay nhiều hoạt động xem xét đánh giá tổ chức chứng nhận phải sử dụng khi xác định nhà cung cấp dịch vụ có chứng tỏ được việc thực hiện các yêu cầu chứng nhận, gồm cả yêu cầu với dịch vụ, hay không.

6.4.4.2 Hoạt động xem xét đánh giá có thể được chọn để xem xét đánh giá dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ có thể bao gồm:

- xác nhận giá trị sử dụng của thiết kế quá trình cung cấp dịch vụ (gồm mọi đánh giá rủi ro cần thiết, hoạch định phòng ngừa và các sắp đặt cho tình trạng khẩn cấp);
- đánh giá, kiểm tra và thử nghiệm quá trình cung cấp dịch vụ và đầu ra dịch vụ;
- phỏng vấn và trao đổi thông tin với nhân sự về dịch vụ, có thể bao gồm đánh giá năng lực của họ;
- quan sát bí mật hoặc chứng kiến dịch vụ được cung cấp (ví dụ "người mua hàng bí mật");
- thu được và đánh giá thông tin phản hồi về dịch vụ được cung cấp và trải nghiệm của khách hàng (ví dụ khảo sát sự thỏa mãn của khách hàng);
- đánh giá nguồn lực được sử dụng trong việc cung cấp dịch vụ (ví dụ tiếp cận với số lượng đầy đủ nhân sự có năng lực, cơ sở vật chất, thiết bị và công nghệ);
- đánh giá các nhà thầu, nhà thầu phụ, đại lý,... khi việc cung cấp dịch vụ được ký hợp đồng hoặc thuê ngoài;
- đánh giá các hệ thống quản lý giúp nhà cung cấp dịch vụ quản lý việc cung cấp dịch vụ của mình và phản hồi một cách hiệu lực các khiếu nại và sự không phù hợp bằng việc khắc phục và các hành động khắc phục thích hợp;
- đánh giá việc quản lý và kiểm soát tài liệu, bao gồm mọi khía cạnh cần thiết để giải quyết các yêu cầu về bảo mật và quyền riêng tư;
- các chuyến thăm tại cơ sở hoặc từ xa, ở cả các địa điểm thực nơi dịch vụ đang được cung cấp hoặc địa điểm ảo bất kỳ nơi dịch vụ được cung cấp (ví dụ một trang mạng cụ thể).

6.4.4.3 Chương trình cần quy định các quy tắc được áp dụng khi nhà cung cấp dịch vụ thuê ngoài toàn bộ hoặc một phần việc cung cấp dịch vụ. Trước khi ký thỏa thuận chứng nhận, chương trình cần yêu cầu tổ chức chứng nhận đảm bảo mình có sự tiếp cận với tất cả thông tin liên quan.

6.4.5 Thuê ngoài hoạt động đánh giá sự phù hợp

Nếu chương trình cho phép việc thuê ngoài các hoạt động xem xét đánh giá (xem 6.4.4), thì chương trình cần yêu cầu các tổ chức được thuê ngoài này đáp ứng các yêu cầu được áp dụng của chương trình chứng nhận và của các tiêu chuẩn liên quan. Chương trình cần nêu rõ mức độ theo đó thỏa thuận trước khi thuê ngoài cần đạt được từ chủ chương trình hoặc nhà cung cấp dịch vụ có dịch vụ được chứng nhận theo chương trình đó.

6.5 Quá trình chứng nhận

6.5.1 Các giai đoạn chứng nhận

Chương trình chứng nhận cần quy định các bước và hoạt động mong muốn được thực hiện trong quá trình chứng nhận. Các bước này cần tương ứng với các bước nêu trong điều 7, TCVN ISO/IEC 17065:2013, như sau:

- đăng ký (6.5.2) và xem xét đăng ký;
- xem xét đánh giá (6.5.3);
- thẩm xét;
- quyết định chứng nhận;
- xác nhận sự phù hợp (6.6) gồm cả tài liệu chứng nhận;
- giám sát.

Thông tin thêm về một số các bước trên được nêu trong các điều dưới đây.

6.5.2 Đăng ký chứng nhận và thỏa thuận chứng nhận

6.5.2.1 Chương trình cần quy định các loại yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ nộp cho tổ chức chứng nhận khi đăng ký. Phụ lục B cung cấp danh mục thông tin khuyến nghị.

6.5.2.2 Chương trình cũng cần quy định thông tin bổ sung từ những thông tin đã được nhận biết ở 4.1.2, TCVN ISO/IEC 17065:2013 liên quan đến thỏa thuận chứng nhận. Thỏa thuận chứng nhận được thiết lập giữa tổ chức chứng nhận và bên đăng ký chứng nhận. Phụ lục C nêu tóm tắt về một thỏa thuận chứng nhận.

6.5.3 Xem xét đánh giá

6.5.3.1 Chương trình cần yêu cầu tổ chức chứng nhận thực hiện các hoạt động xem xét đánh giá đã chọn (xem 6.4.4).

6.5.3.2 Chương trình cần quy định tài liệu nào cần thiết cho việc xem xét đánh giá dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ (ví dụ bản mô tả dịch vụ, các quá trình cho việc thực hiện dịch vụ và hồ sơ chứng tỏ việc thực hiện) và chương trình có yêu cầu việc "xem xét tài liệu" như một bước xem xét đánh giá tách biệt hay không.

6.5.3.3 Chương trình cần quy định cách thức sự không phù hợp được nhận biết và xử lý theo chương trình. Điều này có thể bao gồm việc quy định các loại không phù hợp, khuôn khổ thời gian sự không phù hợp được kỳ vọng giải quyết và hành động được thực hiện khi sự không phù hợp không được giải quyết trong khuôn khổ thời gian quy định.

6.6 Xác nhận sự phù hợp

Chương trình cần quy định nội dung tài liệu chứng nhận.

Phụ lục D đưa ra ví dụ về thông tin cần có trong tài liệu chứng nhận.

6.7 Cho phép sử dụng giấy chứng nhận và dấu phù hợp

6.7.1 Cho phép và kiểm soát dấu

6.7.1.1 Khi chương trình đưa ra việc sử dụng giấy chứng nhận, dấu và các hình thức tuyên bố khác về sự phù hợp, thì cần có văn bản cho phép hoặc hình thức thỏa thuận pháp lý khác để kiểm soát việc sử dụng này. Văn bản cho phép có thể bao gồm các điều khoản liên quan đến việc sử dụng giấy chứng nhận, dấu và tuyên bố khác về sự phù hợp khi trao đổi thông tin về dịch vụ được chứng nhận và các yêu cầu được thực hiện khi chứng nhận không còn hiệu lực. Tùy thuộc vào người sở hữu và người kiểm soát giấy chứng nhận, dấu và tuyên bố khác về sự phù hợp mà văn bản cho phép này có thể giữa hai hay nhiều bên sau:

- chủ chương trình;
- tổ chức chứng nhận;
- nhà cung cấp dịch vụ.

6.7.1.2 Ví dụ về thông tin nêu trong thỏa thuận và văn bản cho phép được nêu trong Phụ lục E và F.

CHÚ THÍCH: Nếu các điều khoản được đề cập trong thỏa thuận cho phép được kết hợp trong mẫu đăng ký (khi chương trình yêu cầu mẫu đăng ký) hoặc thỏa thuận chứng nhận, thì không cần có "thỏa thuận cho phép" riêng.

6.7.2 Dấu phù hợp

6.7.2.1 Chương trình có thể xác định dấu phù hợp cụ thể có được cấp hay không. Nếu có, chương trình cần quy định các yêu cầu đối với việc sử dụng dấu, đảm bảo rằng dấu chỉ được sử dụng cùng với dịch vụ được chứng nhận, ví dụ trong tài liệu bán hàng hoặc khuyến mại.

6.7.2.2 Chủ sở hữu dấu phù hợp chịu trách nhiệm bảo vệ dấu hợp pháp khỏi việc sử dụng trái phép.

6.7.2.3 Dấu phù hợp và việc sử dụng dấu cần tuân thủ theo TCVN 7775 (ISO/IEC Guide 23) và TCVN ISO/IEC 17030, tài liệu chứng nhận và dấu phù hợp là khác biệt và:

- a) là quyền sở hữu tự nhiên, được bảo vệ theo luật pháp về nội dung và cách thức kiểm soát việc sử dụng;
- b) được mã hóa hay thiết kế nhằm giúp phát hiện làm giả hoặc các hình thức sử dụng sai.

6.7.2.4 Khi dấu phù hợp được sử dụng một cách liên tục, thì hoạt động giám sát là cần thiết.

6.7.3 Sử dụng sai dấu phù hợp

6.7.3.1 Chương trình cần quy định hành động nào cần thực hiện khi phát hiện việc sử dụng giấy chứng nhận hoặc dấu phù hợp trái phép, không đúng hoặc dẫn đến hiểu lầm.

6.7.3.2 Những hành động này có thể gồm thực hiện việc điều tra, thông tin cảnh báo, hành động khắc phục, thực hiện theo ISO Guide 27, hủy bỏ chứng nhận và hành động pháp lý.

6.7.3.3 Chương trình cần phân công rõ trách nhiệm cho cá nhân hoặc tổ chức, những người cần thực hiện hành động xác định, ví dụ chủ chương trình hoặc tổ chức chứng nhận.

6.8 Giám sát

6.8.1 Chương trình cần quy định có cần thực hiện giám sát hay không, đặc biệt khi dịch vụ được chứng nhận được cung cấp một cách liên tục. Nếu có hoạt động giám sát, chương trình cần xác định tập hợp các hoạt động trong giám sát. Khi quyết định các hoạt động giám sát thích hợp, chủ chương trình cần xem xét tính chất của dịch vụ, xác suất xảy ra và hệ quả của dịch vụ không phù hợp và tần suất của các hoạt động này.

6.8.2 Tần suất thực hiện các hoạt động có thể được điều chỉnh trên cơ sở các kết quả của việc xem xét đánh giá và các chu kỳ giám sát trước đó. Ví dụ, nếu phát hiện sự không phù hợp của dịch vụ hoặc quá trình cung cấp dịch vụ, thì việc giám sát được phép thực hiện thường xuyên hơn cho đến khi mức độ tin cậy cần thiết được khôi phục.

6.8.3 Quy định về các hoạt động giám sát cần cân nhắc tới việc triển khai dịch vụ và điểm cung cấp dịch vụ.

6.8.4 Có thể không cần lặp lại tất cả các yếu tố của xem xét đánh giá dịch vụ ban đầu. Tuy nhiên các yếu tố được chọn cần có khả năng xác nhận sự phù hợp liên tục với các yêu cầu của chương trình.

6.9 Thay đổi ảnh hưởng đến chứng nhận

6.9.1 Thay đổi các yêu cầu quy định

Chủ chương trình cần theo dõi quá trình xây dựng tiêu chuẩn và tài liệu quy định khác để xác định các yêu cầu quy định sử dụng trong chương trình. Khi có thay đổi trong các tài liệu này, chủ chương trình cần có quá trình để thực hiện những thay đổi trong chương trình và để quản lý việc áp dụng những thay đổi (ví dụ giai đoạn chuyển đổi) của tổ chức chứng nhận, nhà cung cấp dịch vụ và các bên liên quan khác khi cần.

6.9.2 Thay đổi khác đối với chương trình

Chủ chương trình cần xác định quá trình quản lý việc áp dụng những thay đổi khác về quy tắc, thủ tục và quản lý chương trình.

6.9.3 Xem xét việc triển khai chương trình

Chủ chương trình cần xác định quá trình xem xét việc triển khai chương trình theo định kỳ nhằm xác nhận rằng chương trình đáp ứng các mục tiêu của nó và để nhận biết các khía cạnh cần cải tiến, có tính đến thông tin phản hồi từ các bên liên quan. Việc xem xét cần bao gồm các điều khoản để đảm bảo rằng các yêu cầu của chương trình đang được áp dụng một cách nhất quán.

TCVN ISO/IEC TR 17028:2018

Cần xem xét ít nhất các nội dung sau:

- mọi yêu cầu làm rõ liên quan đến yêu cầu của chương trình;
- thông tin phản hồi từ các bên liên quan và các bên quan tâm khác;
- khả năng đáp ứng của chủ chương trình với các yêu cầu về thông tin;
- nhu cầu đối với các chương trình về tính toàn vẹn (ví dụ đánh giá xác nhận giá trị sử dụng hoặc các kiểm tra khác).

Phụ lục A

(tham khảo)

Ví dụ về chương trình chứng nhận dịch vụ

A.1 Khái quát

Phụ lục này bao gồm bốn ví dụ về chương trình chứng nhận dịch vụ hiện có². Mỗi ví dụ đại diện cho một loại chương trình chứng nhận. Mục đích là minh họa cách thức chương trình chứng nhận dịch vụ có thể được thiết lập và những khác biệt có thể có trong các loại dịch vụ và cấu trúc của chương trình.

Khi số điều được chỉ ra trong điều tiêu đề của ví dụ, nó kết nối đến điều tương ứng của tiêu chuẩn.

A.2 Chương trình IECEx về sửa chữa thiết bị Ex

A.2.1 Khái quát

IEC (Ủy ban Kỹ thuật điện quốc tế) triển khai bốn hệ thống đánh giá sự phù hợp toàn cầu. Đó là IECCE và chương trình cho tổ chức chứng nhận của hệ thống đánh giá này; IECRE đối với lĩnh vực năng lượng tái tạo và hiện đang triển khai trong các lĩnh vực năng lượng gió, năng lượng biển và năng lượng pin mặt trời; IECQ triển khai dịch vụ chứng nhận chuỗi cung ứng trong lĩnh vực hệ thống điện tử, linh kiện điện tử và chiếu sáng LED; IECEx triển khai trong lĩnh vực môi trường nổ, ví dụ nhà máy lọc dầu, nhà máy khí, hầm mỏ, các trạm khí/dầu, xi-lô ngũ cốc và sân bay.

Tất cả các chương trình này và hệ thống chương trình đều theo yêu cầu và được xây dựng bởi các biên liên quan có quan tâm trên thị trường, nhằm cung cấp giải pháp cho các vấn đề thực hành thực tiễn và chúng được áp dụng trong bối cảnh toàn cầu.

Các ví dụ được nêu từ một trong các chương trình IECEx³. IECEx có một bộ chương trình, một chương trình bao trùm việc chứng nhận thiết bị được sử dụng trong “môi trường nổ”, một chương trình cho việc chứng nhận năng lực cá nhân, một chương trình về cho phép sử dụng dấu Ex, ví dụ trong tiêu chuẩn này là Chương trình về cơ sở dịch vụ được chứng nhận IECEx.

Chương trình thiết bị được chứng nhận IECEx giải quyết vấn đề về đánh giá chất lượng thiết bị mới dùng trong “môi trường nổ”. Tuy nhiên, sau đó “ngành công nghiệp nổ” phải đối đầu với thực tế là “thiết bị nổ” là thiết bị có chi phí vốn lớn, vì vậy thực hiện việc sửa chữa sẽ tiết kiệm hơn là thay thế thiết bị cũ. Chủ sở hữu tài sản đảm bảo rằng thiết bị được sửa chữa sẽ vẫn an toàn trong “môi trường nổ” và

² Những ví dụ này chỉ mang tính tham khảo. Thông tin này được nêu để tạo thuận lợi cho người sử dụng tiêu chuẩn và không tạo thành việc thừa nhận các chương trình của ISO hay IEC.

³ Thông tin nêu ở A.2 lập ra bản tóm tắt các tài liệu của chương trình. Thông tin đầy đủ có tại www.iecex.com. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa thông tin nêu ở A.2 và thông tin trên trang điện tử IECEx, thì ưu tiên thông tin trên trang tin điện tử.

vẫn tuân thủ quy định của địa phương và của quốc gia sau khi hoàn thành việc bảo trì thông qua việc sử dụng Chương trình về Cơ sở Dịch vụ được chứng nhận IECEx.

A.2.2 Phạm vi (xem 6.2)

Chương trình cung cấp chứng nhận về cơ sở thực hiện việc sửa chữa, đại tu và cải tạo thiết bị nổ.

A.2.3 Mục đích

Mục đích của chương trình sửa chữa IECEx là cung cấp cho người sử dụng thiết bị nổ được bảo vệ với sự đảm bảo được thừa nhận quốc tế về khả năng của tổ chức trong việc thực hiện sửa chữa, đại tu và cải tạo thiết bị nổ. Khi chế tạo, thiết bị sử dụng trong môi trường nổ được kết hợp các biện pháp nhằm ngăn ngừa hoặc giảm nhẹ các tác động của môi trường nổ và việc đánh lửa trong môi trường nổ. Trong quá trình sử dụng, thiết bị có thể chịu những điều kiện làm suy giảm tính năng hoặc ảnh hưởng bất lợi tới các biện pháp bảo vệ chống nổ. Trách nhiệm của người sử dụng thiết bị là đảm bảo rằng công việc sửa chữa bất kỳ vẫn bảo toàn hoặc khôi phục các biện pháp bảo vệ để thiết bị duy trì việc vận hành an toàn khi đưa trở lại sử dụng. Việc sử dụng cơ sở dịch vụ sửa chữa được chứng nhận IECEx giúp người sử dụng thực hiện đầy đủ trách nhiệm đối với việc duy trì sự an toàn trong việc vận hành của mình.

A.2.4 Hệ thống tài liệu (xem 5.4.1)

- a) Yêu cầu đối với dịch vụ [xem 6.3 b) và 6.4.1]:
 - IEC 60079-19, *Môi trường nổ – Phần 19: Sửa chữa, đại tu và cải tạo thiết bị*
- b) Yêu cầu của chương trình nhà cung cấp dịch vụ phải đáp ứng ("Cơ sở dịch vụ") [xem 6.3 c) và 6.4.1]:
 - IECEx 03A, *Hướng dẫn đăng ký chứng nhận theo IECEx cho cơ sở dịch vụ, IECEx 03*
 - OD 314-5, *Chương trình chứng nhận cơ sở dịch vụ IECEx – Phần 5: Sửa chữa, đại tu và cải tạo thiết bị nổ: Yêu cầu về hệ thống quản lý chất lượng đối với cơ sở dịch vụ IECEx liên quan đến việc sửa chữa, đại tu và cải tạo thiết bị nổ*
 - OD 315-5, *Chương trình chứng nhận cơ sở dịch vụ IECEx – Phần 5: Sửa chữa, đại tu và cải tạo thiết bị nổ: Yêu cầu bổ sung đối với cơ sở dịch vụ IECEx liên quan đến việc sửa chữa, đại tu và cải tạo thiết bị nổ*
 - OD 504, *Chương trình chứng nhận năng lực cá nhân đối với môi trường nổ: Quy định kỹ thuật về các đơn vị đầu ra đánh giá năng lực cá nhân*
- c) Yêu cầu của chương trình tổ chức chứng nhận phải đáp ứng (xem 6.3):
 - OD 313-5, *Chương trình chứng nhận cơ sở dịch vụ IECEx – Phần 5: Sửa chữa, đại tu và cải tạo thiết bị nổ: Đánh giá và chứng nhận cơ sở dịch vụ liên quan đến việc sửa chữa, đại tu và cải tạo thiết bị nổ – Quy trình*

- d) Yêu cầu của chương trình mà quản lý chương trình IECEx phải đáp ứng (xem điều 5):
- IECEx 01, *Hệ thống của IEC đối với việc chứng nhận theo tiêu chuẩn liên quan đến thiết bị sử dụng trong môi trường nổ (Hệ thống IECEx) – Các quy tắc cơ bản*
 - IECEx 03-5, *Chương trình chứng nhận cơ sở dịch vụ IECEx – Phần 5: Sửa chữa, đại tu và cải tạo thiết bị nổ – Quy tắc của quy trình*
 - OD 316-5, *Chương trình chứng nhận cơ sở dịch vụ IECEx – Phần 5: Sửa chữa, đại tu và cải tạo thiết bị nổ: Quy trình đánh giá chấp nhận IECEx cho tổ chức chứng nhận ứng tuyển (ExCBs) để cấp giấy chứng nhận IECEx cho các cơ sở dịch vụ Ex liên quan đến việc sửa chữa, đại tu và cải tạo thiết bị nổ*

A.2.5 Lựa chọn (xem 6.4)

- a) Bên đăng ký cơ sở thực hiện dịch vụ nộp bản đăng ký cho tổ chức chứng nhận trong đó xác định phạm vi dịch vụ mong muốn chứng nhận, có viện dẫn đến các yêu cầu đối với sản phẩm [2 a)] và các yêu cầu đối với chương trình [2 b)]. Phạm vi này bao gồm các loại sản phẩm được sửa chữa và (các) địa điểm thực hiện việc sửa chữa. Bản đăng ký bao gồm tự đánh giá sự phù hợp của cơ sở dịch vụ với các yêu cầu sản phẩm và yêu cầu của chương trình, trong đó sử dụng lưu đồ "Hướng dẫn chứng nhận cơ sở dịch vụ IECEx" (trang 9 IECEx 03A).
- b) Tổ chức chứng nhận xác định rằng bên đăng ký thuộc phạm vi chấp nhận IECEx của mình [nêu trong 2 d)].
- c) Tổ chức chứng nhận tiến hành xem xét hợp đồng [theo quy định ở 2 c)].
- d) Nếu việc xem xét hợp đồng đạt kết quả, tổ chức chứng nhận chỉ định một hay nhiều chuyên gia đánh giá có năng lực [theo quy định ở 2 c)] và thống nhất kế hoạch đánh giá với bên đăng ký.

A.2.6 Xem xét đánh giá (xem 6.5.3)

- a) Tổ chức chứng nhận tiến hành xem xét tài liệu về hệ thống quản lý chất lượng của cơ sở dịch vụ, các quá trình sửa chữa của cơ sở, năng lực của (những) người quản lý và nhân sự tham gia vào quá trình và sự phù hợp của thiết bị và dụng cụ được sử dụng.
- b) Nếu hệ thống tài liệu phù hợp các yêu cầu đối với dịch vụ và yêu cầu của chương trình, (các) chuyên gia đánh giá tổ chức chứng nhận tiến hành ngay việc đánh giá tại chỗ ở từng địa điểm thuộc phạm vi chứng nhận dịch vụ. Trong quá trình đánh giá tại chỗ, chuyên gia đánh giá của tổ chức chứng nhận:
- đánh giá việc vận hành hệ thống quản lý chất lượng;
 - đánh giá năng lực của nhân sự;
 - đánh giá quá trình sửa chữa, bao gồm cả thiết bị và dụng cụ được sử dụng;
 - chứng kiến việc thử nghiệm các thiết bị được sửa chữa.

- c) Chuyên gia đánh giá của tổ chức chứng nhận soạn thảo báo cáo đánh giá cơ sở dịch vụ (FAR – Facility Audit Report). Nếu phát hiện sự không phù hợp, thì những sự không phù hợp này được chuyển đến cơ sở dịch vụ để giải quyết.
- d) Ngay sau khi sự không phù hợp được giải quyết, báo cáo đánh giá (FAR) được cập nhật và trình cho tổ chức chứng nhận để thẩm xét độc lập.

A.2.7 Giám sát (xem 6.8)

- a) Hằng năm, tổ chức chứng nhận tiến hành đánh giá giám sát hệ thống quản lý chất lượng hướng đến các nội dung cụ thể:
 - những thay đổi về nhân sự, đặc biệt là những người chịu trách nhiệm;
 - những thay đổi về lãnh đạo và hệ thống quản lý;
 - cơ sở vật chất, thiết bị, phần mềm và hệ thống tài liệu quản lý, sự sẵn có, việc duy trì và cập nhật chúng;
 - việc hiệu chuẩn thiết bị đo và thử nghiệm;
 - hồ sơ và khả năng truy xuất nguồn gốc của công việc đã hoàn thành.

Ngoài ra tổ chức chứng nhận có thể thực hiện “kiểm tra thử nghiệm” mẫu hoặc đánh giá việc sửa chữa, đại tu và cải tạo được thực hiện trên thiết bị nỏ.

Khi sự không phù hợp được cơ sở dịch vụ giải quyết, tổ chức chứng nhận quyết định có cần tới cơ sở để kiểm tra xác nhận hiệu lực của hành động khắc phục hay không.

Khi hoàn thành việc đánh giá tổ chức chứng nhận đưa ra báo cáo đánh giá (FAR) để thẩm xét độc lập trong tổ chức chứng nhận.

- b) Hết ba năm, tổ chức chứng nhận tiến hành đánh giá lại đầy đủ và sử dụng quá trình xem xét đánh giá ở mức độ cần thiết tùy thuộc vào kết quả của các cuộc đánh giá hằng năm và mức độ của những thay đổi bất kỳ của cơ sở dịch vụ có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu về dịch vụ.

A.3 Chương trình chứng nhận “Nhà cung cấp dịch vụ phiên dịch theo ISO 17100”

A.3.1 Khái quát

Ví dụ về chương trình chứng nhận này được tổ chức chứng nhận tiêu chuẩn Úc công bố. Mục đích là đưa ra các quy tắc và thủ tục chứng nhận nhà cung cấp dịch vụ phiên dịch theo ISO 17100.

Những nội dung dưới đây đã được rút gọn và không thể hiện toàn bộ chương trình chứng nhận do cơ quan tiêu chuẩn Úc công bố. Những chỗ được rút gọn thể hiện điều này.

A.3.2 Phạm vi (xem 6.2)

Chương trình chứng nhận này quy định thủ tục chứng nhận dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ phiên dịch phù hợp với ISO 17100.

Việc chứng nhận đáp ứng các yêu cầu của ISO/IEC 17065:2012 đối với tổ chức chứng nhận sản phẩm, dịch vụ, quá trình.

A.3.3 Đăng ký (xem 6.5.2)

[2.1 đến 2.3] Thủ tục liên quan đến quá trình đăng ký

[2.4] Cùng với việc đăng ký, bên đăng ký cung cấp các tài liệu về dịch vụ được chứng nhận

A.3.4 Đánh giá lần đầu và đánh giá chứng nhận lại (xem 6.4.4)**A.3.5 Đánh giá từ xa (xem 6.4.4)**

Đánh giá lần đầu và đánh giá chứng nhận lại được phép tiến hành bằng các kỹ thuật đánh giá từ xa với điều kiện là các điều kiện tiên quyết sau được nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng:

[quy định chi tiết của chương trình đã được rút ngắn]

Nếu không đáp ứng các điều kiện tiên quyết, tiến hành cuộc đánh giá tại chỗ. Quyết định cuối cùng về việc áp dụng cách thức nào do tổ chức chứng nhận thực hiện.

A.3.6 Đánh giá nhiều địa điểm (xem 6.5.2)

Trong trường hợp nhà cung cấp dịch vụ hoạt động tại nhiều địa điểm đều thuộc phạm vi chứng nhận, nhằm đạt được hiệu quả đánh giá ở mức độ hợp lý, cho phép lựa chọn mẫu từ các địa điểm sẽ thực hiện quá trình chứng nhận trong các điều kiện sau:

[quy định chi tiết của chương trình đã được rút ngắn]

Tổ chức chứng nhận quy định số lượng và vị trí của các địa điểm được đánh giá trong phạm vi chứng nhận.

A.3.7 Tiến hành đánh giá (xem 6.5.3)

Tất cả các yêu cầu của ISO 17100 đều được đánh giá khi đánh giá lần đầu và đánh giá chứng nhận lại. Dù được thực hiện dưới hình thức nào (tại chỗ hay từ xa), thì cuộc đánh giá bao gồm các yếu tố sau:

- phỏng vấn nhân sự/bộ phận chức năng của nhà cung cấp dịch vụ:

[quy định chi tiết của chương trình đã được rút ngắn]

- kiểm tra ít nhất các thông tin sau:

[quy định chi tiết của chương trình đã được rút ngắn]

Khi kết thúc cuộc đánh giá, trường đoàn đánh giá sẽ phân tích toàn bộ thông tin và bằng chứng đánh giá thu được trong quá trình đánh giá để xem xét các phát hiện đánh giá và đưa ra kết luận đánh giá.

A.3.8 Phát hiện đánh giá (xem 6.5.3)

Trường hợp phát hiện các sai lệch so với các yêu cầu của tiêu chuẩn, trường đoàn đánh giá sẽ xác định hành động khắc phục thích hợp.

A.3.9 Sai lệch nhỏ

Sự không phù hợp bất kỳ không ảnh hưởng bất lợi đến việc thực hiện dịch vụ sẽ được phân loại là sai lệch nhỏ.

Sai lệch nhỏ có thể được khắc phục trong thời gian 8 tuần bằng các hành động khắc phục thích hợp. Việc hoàn thành các hành động khắc phục này được bên đăng ký lập thành văn bản và sẽ được chuyên gia đánh giá kiểm tra xác nhận.

A.3.10 Sai lệch lớn

Sự không phù hợp bất kỳ có thể dẫn đến sai lỗi hoặc giảm khả năng sử dụng của dịch vụ theo mục đích dự kiến hay đặt khách hàng vào rủi ro, thì sẽ được phân loại là sai lệch lớn.

Loại sai lệch này yêu cầu lặp lại một phần hoặc toàn bộ cuộc đánh giá.

A.3.11 Khuyến nghị

Chuyên gia đánh giá cũng có thể đưa ra các khuyến nghị liên quan đến các khía cạnh chất lượng của việc cung cấp dịch vụ và các cơ hội cải tiến liên quan đến hoạt động của nhà cung cấp dịch vụ. Những khuyến nghị này được lập thành văn bản trong báo cáo đánh giá nhưng không ảnh hưởng đến việc ban hành giấy chứng nhận [theo điều 4].

A.3.12 Báo cáo đánh giá chứng nhận

[quy định chi tiết của chương trình đã được rút ngắn]

A.3.13 Cấp giấy chứng nhận (xem 6.5 và 6.6)

Giấy chứng nhận có hiệu lực trong khoảng thời gian là 6 năm khi bên giữ giấy chứng nhận đáp ứng các điều kiện đối với việc duy trì chứng nhận.

A.3.14 Hoạt động giám sát (xem 6.8)

Để duy trì giấy chứng nhận, việc đánh giá giám sát được thực hiện theo chu kỳ hai năm một lần. Ngày đánh giá giám sát sau khi chứng nhận lần đầu (hoặc chứng nhận lại) không được quá 24 tháng (hoặc 48 tháng trong trường hợp chứng nhận lại) kể từ ngày ban hành giấy chứng nhận.

Mục đích của (các) cuộc đánh giá giám sát là để tổ chức chứng nhận duy trì sự tin cậy rằng nhà cung cấp dịch vụ vẫn tiếp tục thực hiện các yêu cầu của ISO 17100 cho đến khi đánh giá chứng nhận lại. Chương trình (các) cuộc đánh giá giám sát bao gồm ít nhất các hạng mục sau:

[quy định chi tiết của chương trình đã được rút ngắn]

Khi đánh giá giám sát có thể áp dụng đánh giá từ xa. Việc tiến hành đánh giá từ xa với mục đích giám sát được cho phép khi đáp ứng các điều kiện [theo 3.1].

Không cho phép đánh giá từ xa nếu cuộc đánh giá trước đó dẫn đến các vấn đề đòi hỏi phải đánh giá tại chỗ (theo trường đoàn đánh giá xác định).

A.3.15 Chứng nhận lại (xem 6.8)

Đề gia hạn hiệu lực của giấy chứng nhận, cuộc đánh giá chứng nhận lại [theo điều 3] được tiến hành.

A.3.16 Yêu cầu đối với chuyên gia đánh giá (xem 6.4.4)

Các cuộc đánh giá được tiến hành bởi ít nhất một trường đoàn đánh giá.

Trường đoàn đánh giá là chuyên gia đánh giá được đào tạo chính thức và có kiến thức sâu về ISO 17100.

A.3.17 Thay đổi tài liệu quy định (xem 6.9)

[quy định chi tiết của chương trình đã được rút ngắn]

A.3.18 Sửa đổi phạm vi của giấy chứng nhận (xem 6.9)

[quy định chi tiết của chương trình đã được rút ngắn]

A.3.19 Hủy bỏ giấy chứng nhận (xem 6.9)

[quy định chi tiết của chương trình đã được rút ngắn]

A.4 Quy định đối với chất lượng dịch vụ khách sạn

A.4.1 Khái quát

Chương trình riêng này được xây dựng để bổ sung cho chương trình xếp hạng khách sạn hiện hành, như là xếp hạng sao. Các chương trình xếp hạng sao này tập trung vào tiện nghi vật chất của khách sạn (ví dụ như độ rộng của phòng, có tivi trong phòng, có phòng tắm riêng, có bể bơi).

Chương trình cho dịch vụ khách sạn này tập trung vào dịch vụ do khách sạn cung cấp để đảm bảo khách lưu trú cảm thấy dễ chịu và đáp ứng các cam kết về dịch vụ của lãnh đạo khách sạn⁴.

A.4.2 Phạm vi (xem 6.2)

Quy định này bao trùm các hoạt động dịch vụ đón tiếp, thông tin, lưu trú, bữa sáng, bữa tối và dịch vụ liên quan trong khách sạn hoặc khách sạn – nhà hàng. Hệ thống này có thể tiếp cận được cho khách sạn bất kỳ theo phân loại và xếp hạng sao và các quy định của địa phương tại quốc gia có liên quan.

Mức chất lượng được chia thành ba loại sau:

- Loại 1: “phổ thông” (từ 1 đến 2 sao);
- Loại 2: “tiện nghi” (3 sao);
- Loại 3: “uy tín”/“có tên tuổi” (từ 4 đến 5 sao).

⁴ Thông tin thêm có thể có từ International-network@afnor.org

A.4.3 Cơ sở (xem 4.1)

Cam kết về dịch vụ nhấn mạnh:

- “dịch vụ với nụ cười”/”dịch vụ thân thiện”;
- sẵn có nhân viên;
- thông tin thực tế và thông tin du lịch;
- yên tĩnh;
- vệ sinh;
- bộ đồ giường ngủ chất lượng cao;
- chất lượng được kiểm soát.

A.4.4 Tình trạng tuân thủ quy định (xem 6.5.1)

Quản lý khách sạn thực hiện việc giám sát các yêu cầu luật định và chế định điều chỉnh hoạt động của khách sạn tại quốc gia đặt khách sạn đó.

A.4.5 Cam kết về dịch vụ – tiêu chí đánh giá (xem 6.3)

- đón tiếp: đặt phòng qua điện thoại, thư xác nhận, đón khách tại quầy lễ tân;
- môi trường của khách sạn;
- khu vực lễ tân và mật độ ở các khu vực chung: lễ tân, hành lang, cầu thang bộ, nhà vệ sinh;
- phòng ngủ;
- phòng tắm và vệ sinh trong phòng ngủ;
- bữa sáng tại phòng và dịch vụ phòng;
- bữa sáng tại khu vực ăn uống;
- có quầy đồ uống (quầy bar) hay không;
- có nhà hàng hay không;
- có phòng hội nghị hay không;
- có trung tâm thương mại hay không;
- có cơ sở vật chất giải trí hay không.

A.4.6 Các sắp xếp về tổ chức

- xác định trách nhiệm;
- tài liệu được kiểm soát;
- thông tin và trao đổi thông tin giữa các nhân viên.

A.4.7 Thủ tục giám sát và quản lý sự tuân thủ các cam kết (xem 6.8)

- tự đánh giá;
- xử lý khiếu nại;
- sự thỏa mãn của khách hàng.

A.4.8 Thủ tục trao đổi thông tin về việc sử dụng dấu và viện dẫn đến chứng nhận (xem 6.7)**A.4.9 Tổ chức việc đánh giá cấp chứng nhận quốc tế HotelCert (xem 6.4.4.1, 6.4.4.2 và 6.5.3)**

Việc đánh giá được tiến hành bởi các chuyên gia đánh giá đã được thẩm xét năng lực; được đào tạo đặc biệt về quy định:

- thực hiện các sắp đặt về tổ chức, các thủ tục theo dõi và kiểm tra để đảm bảo các cam kết được đáp ứng;
- kiểm tra kết quả khảo sát sự thỏa mãn của khách hàng;
- từng cam kết;
- từng cuộc giám sát và thủ tục kiểm tra;
- phương pháp trao đổi thông tin.

Phương pháp đánh giá được chuyên gia đánh giá áp dụng cho từng tiêu chí đánh giá như sau:

- đánh giá bí mật dịch vụ được cung cấp cho khách trong đánh giá lần đầu và đánh giá lại nhằm đảm bảo thực tế khách sạn tuân thủ các cam kết đã lập trong quy định;
- phỏng vấn nhân viên để đảm bảo rằng các cam kết và quy định liên quan đều được nhân viên biết và hiểu;
- kiểm tra các tài liệu viện dẫn và hồ sơ tương ứng.

A.5 Chương trình chứng nhận của Trung Quốc về dịch vụ cho thuê xe**A.5.1 Khái quát**

Ví dụ này đã được đưa vào thực tiễn chứng nhận dịch vụ và nhằm vào dịch vụ chứ không phải tổ chức cung cấp dịch vụ. Chương trình này có thể được sử dụng để tham khảo cho các tổ chức chứng nhận dịch vụ, nhân sự của tổ chức và các bên liên quan.

A.5.2 Phạm vi [xem 6.2 và 6.3 a)]

Tài liệu này quy định các yêu cầu liên quan đối với việc chứng nhận dịch vụ cho thuê xe, bao gồm cả các sắp đặt về hoạt động xem xét đánh giá và các tiêu chí chứng nhận, mô đun, nguồn lực và chu kỳ chứng nhận lần đầu, duy trì chứng nhận và chứng nhận lại.

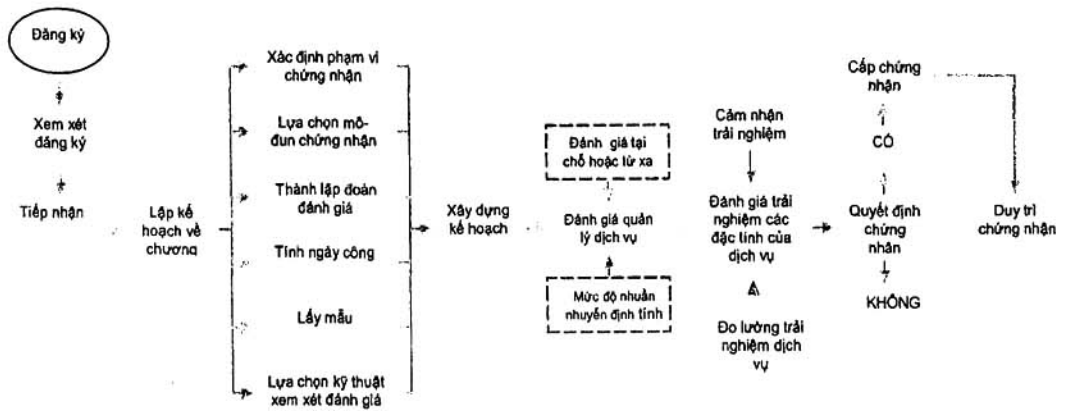
A.5.3 Tài liệu quy định [xem 6.3 b)]

- a) ISO/IEC 17065:2012, *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ*
- b) ISO/IEC 17067:2013, *Đánh giá sự phù hợp – Cơ sở cho chứng nhận sản phẩm và hướng dẫn về chương trình chứng nhận sản phẩm*
- c) RB/T 301-2016, *Đánh giá sự phù hợp – Quy tắc kỹ thuật chung đối với chứng nhận dịch vụ*

CHÚ THÍCH: RB/T 301 là tiêu chuẩn Trung Quốc về lĩnh vực chứng nhận và công nhận.

A.5.4 Quá trình chứng nhận [xem 6.3 f) và 6.5]

Lưu đồ chứng nhận dịch vụ trong Hình A.1 được liên kết với cách tiếp cận theo chức năng trong đánh giá sự phù hợp.



Hình A.1 – Lưu đồ chứng nhận dịch vụ

A.5.5 Tiêu chí chứng nhận [xem 6.3 b) và 6.4.1]

Quy định đối với chứng nhận dịch vụ cho thuê xe, được xây dựng bởi Cơ quan quản lý chứng nhận và công nhận của Cộng hòa nhân dân Trung Hoa.

A.5.6 Phạm vi chứng nhận [xem 6.3 b)]

Tổ chức đăng ký chứng nhận cần có hoạt động cung cấp dịch vụ trong vòng ít nhất là ba tháng. Tổ chức chứng nhận dựa vào các yêu cầu trong thỏa thuận với khách hàng xác định phạm vi chứng nhận là dịch vụ cho thuê xe ngắn hạn và không có lái xe.

A.5.7 Lựa chọn mô-đun chứng nhận (xem 6.4.4.1 và 6.4.4.2)

A.5.7.1 Mô-đun chứng nhận có thể được áp dụng (xem 6.4.4.2)

- A: Đánh giá trải nghiệm của cộng đồng về các đặc trưng của dịch vụ (giám định hoặc thử nghiệm);

- B: Đánh giá trải nghiệm của khách hàng bí mật về các đặc trưng của dịch vụ (giám định hoặc thử nghiệm);
- C: Đánh giá thiết kế dịch vụ;
- D: Đánh giá việc quản lý dịch vụ.

A.5.7.2 Lựa chọn và kết hợp các mô đun chứng nhận (xem 6.4.4.1)

- a) Mô đun chứng nhận đối với nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm thiết kế
 - chứng nhận lần đầu: A+B+C+D;
 - chứng nhận lại: A+B+C+D; A+C+D; hoặc B+C+D;
 - đánh giá giám sát (duy trì chứng nhận): A+C+D và B+D hoặc A+D và B+C+D.
- b) Mô đun chứng nhận đối với nhà cung cấp dịch vụ không có trách nhiệm thiết kế
 - chứng nhận lần đầu: A+B+ D;
 - chứng nhận lại: A+B +D; A+D; hoặc B+ D;
 - đánh giá giám sát (duy trì chứng nhận): A+D và B+D.

A.5.8 Lấy mẫu (xem 6.4.2)

A.5.8.1 Khái quát

Theo các đặc trưng của dịch vụ cho thuê xe, ba khía cạnh được tính đến khi lấy mẫu:

- số cửa hàng;
- sản lượng kinh doanh (số lượng đặt hàng);
- số phương tiện hoạt động.

Tất cả các mẫu đều được lấy ngẫu nhiên.

A.5.8.2 Sử dụng mẫu

Mẫu cửa hàng được sử dụng để đánh giá việc quản lý dịch vụ và đánh giá trải nghiệm các đặc trưng của dịch vụ. Mẫu theo sản lượng kinh doanh và phương tiện hoạt động chỉ được dùng để đánh giá trải nghiệm về đặc trưng dịch vụ.

Khi đánh giá trải nghiệm về các đặc trưng của dịch vụ, số mẫu trải nghiệm dịch vụ thuê xe bằng một phần ba tổng lượng mẫu kinh doanh và mẫu phương tiện hoạt động. Mẫu trải nghiệm dịch vụ thuê xe được phân bố đều theo khu vực địa điểm cửa hàng và 50 % số mẫu này được phân bố ở các cửa hàng không được chọn để đánh giá việc quản lý dịch vụ. Cần ít nhất là ba mẫu đối với đánh giá lần đầu và đánh giá chứng nhận lại và ít nhất một mẫu để duy trì chứng nhận.

A.5.9 Yêu cầu về nguồn lực cụ thể

A.5.9.1 Nguồn nhân lực [xem 6.3 k)]

Lựa chọn chuyên gia có năng lực để thực hiện đánh giá việc quản lý dịch vụ và đánh giá việc trải nghiệm các đặc trưng của dịch vụ (ví dụ bằng việc giám định và thử nghiệm). Chuyên gia kỹ thuật có thể hỗ trợ trong trường hợp chuyên gia đánh giá không đủ năng lực về chuyên môn (gồm cả kỹ năng lái xe).

Đối với yêu cầu về trình độ chuyên môn của nhân sự chứng nhận khác như chủ chương trình hoặc người ra quyết định chứng nhận, tham khảo RB/T301-2016 *Đánh giá sự phù hợp – Quy tắc kỹ thuật chung đối với chứng nhận dịch vụ*.

A.5.9.2 Hạng mục phí chứng nhận và tính toán ngày công đánh giá (xem 6.4.1)

- **Hạng mục phí chứng nhận dịch vụ thuê xe:** phí đăng ký, phí đánh giá việc quản lý dịch vụ, phí đánh giá việc trải nghiệm các đặc trưng của dịch vụ (bao gồm phí thuê xe, nhiên liệu, phí trải nghiệm dịch vụ và bảo hiểm cho người trải nghiệm), phí cấp chứng nhận, phí về giấy chứng nhận và dấu phù hợp và các khoản phí thường niên,...
- **Tính toán ngày công đánh giá:** ngày công dành cho đánh giá việc quản lý dịch vụ và đánh giá việc trải nghiệm các đặc trưng dịch vụ.

A.5.10 Các yêu cầu đánh giá (xem 6.5.3)

A.5.10.1 Kế hoạch đánh giá

Việc đánh giá chứng nhận dịch vụ chủ yếu bao gồm đánh giá việc quản lý dịch vụ và giám định/thử nghiệm cách thức khách hàng trải nghiệm các đặc trưng của dịch vụ.

Kế hoạch đánh giá việc quản lý dịch vụ có thể tham khảo phương pháp đánh giá hệ thống quản lý.

Kế hoạch đánh giá trải nghiệm của khách hàng về các đặc trưng của dịch vụ bao gồm: phạm vi, tiêu chí, mô đun chứng nhận, trải nghiệm của khách hàng, cách tiếp cận và các công cụ đánh giá (ví dụ giám định, thử nghiệm), lấy mẫu trải nghiệm của khách hàng, môi trường trải nghiệm của khách hàng (nếu có), lập lịch trình, nhóm giám định, cách liên hệ cũng như việc làm rõ và công bố (ví như như tính tin cậy và giá trị sử dụng của việc trải nghiệm),...

A.5.10.2 Đánh giá việc quản lý dịch vụ và thiết kế dịch vụ

Đánh giá việc quản lý dịch vụ được thực hiện theo "các yêu cầu đối với việc quản lý dịch vụ" được quy định trong Quy định kỹ thuật đối với Chứng nhận Dịch vụ cho thuê xe. Đối với tổ chức thực hiện thiết kế dịch vụ cho thuê xe, thì tổ chức chứng nhận sắp xếp cuộc đánh giá đặc biệt đối với hoạt động thiết kế dịch vụ này.

Đoàn đánh giá chấp nhận phương pháp đánh giá định tính về mức độ tuân thủ được quy định trong Quy định kỹ thuật đối với Chứng nhận Dịch vụ cho thuê xe.

A.5.10.3 Đánh giá việc trải nghiệm các đặc trưng của dịch vụ (giám định hoặc thử nghiệm)

Đánh giá việc trải nghiệm các đặc trưng của dịch vụ phản ánh thời điểm thực tế (MOT – Moment of truth) “trải nghiệm của khách hàng” và đảm bảo thời gian trải nghiệm là 50 % mẫu trở lên lớn hơn thời gian cho thuê xe tối thiểu của công ty.

Đánh giá xếp hạng định lượng được thực hiện theo mô đun chứng nhận nêu trong tiêu chuẩn này, các yêu cầu liên quan được quy định trong Quy định đối với chứng nhận dịch vụ cho thuê xe và các Hướng dẫn trong phụ lục của Quy định. Đánh giá việc trải nghiệm được phân bổ như nhau giữa các mẫu của hàng được lấy.

Thang đo Likert được quy định trong Quy định đối với chứng nhận dịch vụ cho thuê xe và phương pháp đánh giá trực tiếp được sử dụng khi tiến hành đánh giá trải nghiệm các đặc trưng của dịch vụ. Nếu cả A và B đều có trong mô đun chứng nhận được chấp nhận, thì B cần lớn hơn hoặc bằng A.

A.5.11 Thông báo công khai về chứng nhận (xem 6.4.1)

Chứng nhận lần đầu và/hoặc chứng nhận lại dịch vụ cho thuê xe trải qua khoảng thời gian thông báo công khai là một tháng, được sắp xếp khi hoạt động đánh giá quy định trong mô đun chứng nhận dịch vụ được hoàn thành và kết quả đáp ứng các yêu cầu.

Trong thời gian thông báo công khai, các kênh được thiết lập để thu thập thông tin từ khách hàng, kể cả các khiếu nại.

A.5.12 Quyết định chứng nhận và tài liệu xác nhận sự phù hợp [xem 6.3 h) và 6.7]

Ngay khi kết thúc thời gian thông báo công khai mà không có khiếu nại nghiêm trọng nào của khách hàng và tất cả các thông tin phản hồi của khách hàng đều được giải quyết thỏa đáng, thì tổ chức chứng nhận bố trí các hoạt động để ra quyết định chứng nhận.

Hệ thống thông minh với các chỉ số đánh giá trải nghiệm trong phụ lục của Quy định đối với chứng nhận dịch vụ cho thuê xe cần được sử dụng để xác định kết quả chứng nhận được thể hiện theo “mức xếp hạng 5 sao” (5 sao là mức cao nhất).

Khi chứng nhận được cấp, nhà cung cấp dịch vụ được chứng nhận được phép sử dụng tài liệu xác nhận sự phù hợp liên quan đến chứng nhận dịch vụ do tổ chức chứng nhận cung cấp, bao gồm giấy chứng nhận, dấu và biểu tượng.

A.5.13 Điều kiện về hiệu lực chứng nhận, đánh giá giám sát và chứng nhận lại [xem 6.3 n), 6.3 r), 6.8 và 6.9]

Giấy chứng nhận có hiệu lực trong thời hạn ba năm. Để duy trì giấy chứng nhận, tổ chức được chứng nhận đăng ký và trải qua một cuộc đánh giá giám sát ít nhất là 12 tháng một lần. Đăng ký chứng nhận lại được thực hiện 3 tháng trước khi hết hạn chứng nhận.

Xem A.5.7.2 và A.5.8 về thông tin chi tiết liên quan đến mô đun chứng nhận dịch vụ đối với hoạt động đánh giá trong đánh giá giám sát và chứng nhận lại.

Khi các đặc trưng của dịch vụ thay đổi, tổ chức chứng nhận cần xem xét sự cần thiết phải tăng tần suất đánh giá và thực hiện việc này.

Phụ lục B

(tham khảo)

Ví dụ về thông tin cung cấp cùng đăng ký chứng nhận dịch vụ

B.1 Khái quát

Các thông tin nêu trong phụ lục này dựa trên chú thích 1 của 7.2, TCVN ISO/IEC 17065:2013. Thông tin có thể được thu thập bằng các phương pháp và phương tiện khác nhau như bằng cách hoàn thành đăng ký hay nhập vào một cơ sở dữ liệu trực tuyến.

B.2 Ví dụ về thông tin được cung cấp

a) Ngày đăng ký

b) Các thông tin về bên đăng ký (bên dự kiến giữ giấy chứng nhận)

- tên hợp pháp của bên đăng ký, địa chỉ trụ sở được đăng ký, thông tin liên hệ;
- tên và chức năng của người làm đầu mối liên lạc với tổ chức chứng nhận và được ủy quyền ký với danh nghĩa của bên đăng ký;
- địa chỉ giao dịch và thông tin liên hệ.

c) Chỉ định rõ (các) dịch vụ yêu cầu chứng nhận

- mô tả (các) dịch vụ;
- (các) tiêu chuẩn và tài liệu quy định khác yêu cầu chứng nhận, số hiệu, tên, năm công bố.

d) Cung cấp dịch vụ

- (các) địa điểm (quản lý việc cung cấp dịch vụ và thực hiện việc cung cấp dịch vụ);
- tên và chức danh của người chịu trách nhiệm về quản lý việc cung cấp dịch vụ;
- địa chỉ giao dịch và thông tin liên hệ.

e) Thỏa thuận chứng nhận:

- Công bố về tình trạng sẵn sàng cho việc ký kết thỏa thuận chứng nhận;
- tên [của người được nêu ở điểm b)]
- chữ ký.

Phụ lục C

(tham khảo)

Ví dụ về nội dung thỏa thuận chứng nhận

- a) Căn cứ lập thỏa thuận.
- b) Các bên tham gia thỏa thuận:
 - tên và địa chỉ của các bên;
 - đại diện có thẩm quyền tham gia thỏa thuận (xem Hạng mục A);
- c) Các điều khoản xác định và diễn giải
 - các điều khoản xác định;
 - các hạng mục chính;
- d) Các dịch vụ được cung cấp (xem Hạng mục B).
- e) Các cam kết của nhà cung cấp dịch vụ (xem các mục được liệt kê trong TCVN ISO/IEC 17065:2013, 4.1.2.2, cũng cam kết bổ sung đối với nhà cung cấp dịch vụ)
- f) Việc sử dụng văn bản cho phép, giấy chứng nhận và dấu phù hợp.
- g) Giám sát chứng nhận.
- h) Đình chỉ, hủy bỏ chứng nhận.
- i) Khiếu nại.
- j) Yêu cầu xem xét lại
- k) Sử dụng nhà thầu phụ
- l) Những thay đổi từ khách hàng
- m) Những thay đổi đối với chương trình và các yêu cầu quy định
- n) Việc chuyển chứng nhận
- o) Lệ phí và các khoản phải chi trả (xem Hạng mục C)
- p) Quyền sở hữu dữ liệu
- q) Quyền sở hữu trí tuệ:
 - những quyền thuộc tổ chức chứng nhận
 - quyền sở hữu về những tài liệu vốn đã có sẵn
 - tài liệu của bên thứ ba
 - quyền về đạo đức

TCVN ISO/IEC TR 17028:2018

- quyền sở hữu về các tài liệu chứng nhận và dấu phù hợp
- r) Bảo mật.
- s) Bảo hiểm và trách nhiệm pháp lý.
- t) Việc chấm dứt.
- u) Bất khả kháng.
- v) Việc duy trì hoặc hủy bỏ từng phần của thỏa thuận.
- w) Giải quyết tranh chấp.
- x) Sự thay đổi của thỏa thuận này.
- y) Ghi nhận dịch vụ theo thỏa thuận này.
- z) Luật và các văn bản điều chỉnh:
 - Hạng mục A: Các đại diện có thẩm quyền
 - Hạng mục B: Dịch vụ chứng nhận được cung cấp:
 - tên chương trình
 - các yêu cầu quy định
 - các dịch vụ được chứng nhận
 - các địa điểm cung cấp dịch vụ
 - Hạng mục C: Lệ phí và các khoản phải chi trả:
 - phí và lệ phí chung
 - chi phí phát sinh
 - hóa đơn và thanh toán.

Phụ lục D

(tham khảo)

Ví dụ về thông tin nêu trong tài liệu chứng nhận

Số giấy chứng nhận hoặc việc nhận biết duy nhất khác:

- tên chương trình theo đó cấp giấy chứng nhận;
- tên và địa chỉ của tổ chức chứng nhận;
- tên và địa chỉ của nhà cung cấp dịch vụ (bên giữ giấy chứng nhận);
- tuyên bố về sự phù hợp, bao gồm:
 - phạm vi chứng nhận;
 - mô tả dịch vụ.

Tên và việc ấn định duy nhất dịch vụ:

- (các) tiêu chuẩn và tài liệu quy định khác (gồm cả ngày công bố) có các yêu cầu theo đó dịch vụ được xác nhận là đáp ứng;
- phương pháp cung cấp dịch vụ (ví dụ trực tuyến, giữa người với người, các địa điểm vật lý);
- vị trí địa lý của việc cung cấp dịch vụ nếu thích hợp;
- viện dẫn đến tình trạng được công nhận hoặc thừa nhận của tổ chức chứng nhận, nếu được áp dụng;
- ngày hết hạn của giấy chứng nhận (nếu cần);
- ngày cấp giấy chứng nhận;
- phương thức theo đó tính xác thực của giấy chứng nhận có thể được kiểm tra xác nhận.

Phụ lục E

(tham khảo)

Ví dụ về nội dung của thỏa thuận cho phép sử dụng giấy chứng nhận và dấu phù hợp

E.1 Các bên

- Tổ chức chứng nhận (tên, địa chỉ, thông tin liên lạc)
- Bên được cho phép (tên, địa chỉ, thông tin liên lạc)

CHÚ THÍCH: Trong một số chương trình, chủ chương trình là một bên trong thỏa thuận cho phép.

E.2 Cấp văn bản cho phép

Để sử dụng giấy chứng nhận phù hợp và dấu phù hợp cùng với dịch vụ được nêu trong văn bản cho phép theo các điều kiện dưới đây.

a) Các quy định về chứng nhận và đánh giá

Viện dẫn đến các quy tắc chung đối với một chương trình chứng nhận cũng như (các) tiêu chuẩn và các quy tắc cụ thể đã được quy định trong văn bản cho phép.

b) Quyền và nghĩa vụ của bên được cho phép

Các dịch vụ được chứng nhận được cung cấp bởi bên được cho phép đáp ứng đầy đủ các yêu cầu nêu trong các tiêu chuẩn và quy tắc chung và quy tắc cụ thể quy định trong văn bản cho phép.

Người đại diện cho tổ chức chứng nhận có toàn quyền tiếp cận địa điểm của cơ sở được nêu trong văn bản cho phép mà không cần thông báo trước.

Các dịch vụ được cấp văn bản cho phép sẽ được cung cấp theo cùng quy định kỹ thuật với mẫu mà tổ chức chứng nhận đã tiến hành thử nghiệm ban đầu và phù hợp với tiêu chuẩn.

c) Giám sát

Tổ chức chứng nhận thực hiện thường xuyên việc giám sát sự phù hợp của bên được cho phép với các nghĩa vụ của họ, theo các điều kiện đã được nêu trong các quy tắc chung và quy tắc cụ thể đối với chương trình như quy định trong văn bản cho phép.

Việc giám sát được thực hiện bởi nhân sự của tổ chức chứng nhận hoặc bởi nhân sự của cơ quan đại diện cho tổ chức chứng nhận.

d) Thông tin về những điều chỉnh với dịch vụ

Bên được cho phép thông báo cho tổ chức chứng nhận về bất kỳ điều chỉnh dự kiến nào với dịch vụ, quá trình cung cấp dịch vụ hoặc hệ thống quản lý và bất kỳ thay đổi nào về tổ chức có thể ảnh hưởng đến khả năng của bên được cho phép trong việc tiếp tục cung cấp dịch vụ được chứng nhận.

e) Khiếu nại

Bên được cho phép lưu giữ hồ sơ và báo cáo cho tổ chức chứng nhận bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến những khía cạnh của dịch vụ được nêu trong văn bản cho phép.

f) Công khai

Bên được cho phép có quyền công bố công khai thực tế là họ đã được ủy quyền chào hàng và cung cấp dịch vụ được chứng nhận được áp dụng văn bản cho phép.

Tổ chức chứng nhận, thông qua danh bạ của mình, công bố cho cộng đồng về sự uỷ quyền để bên được cho phép được sử dụng các giấy chứng nhận và dấu phù hợp và khi thích hợp, hủy bỏ thỏa thuận này với bên được cho phép.

g) Bảo mật

Tổ chức chứng nhận đảm bảo tính bảo mật được duy trì bởi tất cả những nhân viên có tham gia trên danh nghĩa của mình và có liên quan đến tất cả các thông tin bí mật mà họ đã được biết do việc được tiếp xúc với bên được cho phép. Khi tổ chức chứng nhận được luật hoặc cơ quan có thẩm quyền thông qua những thỏa thuận mang tính hợp đồng, yêu cầu phải cung cấp những thông tin thuộc diện bí mật, ngoại trừ khi luật pháp có sự ngăn cấm, khách hàng hoặc người có liên quan phải được thông báo và được biết về việc này.

h) Thanh toán

Bên được cho phép trả cho tổ chức chứng nhận tất cả các chi phí liên quan đến việc giám sát, kể cả việc lấy mẫu, thử nghiệm, đánh giá và chi phí quản lý.

i) Khoảng thời gian thỏa thuận

- Ngày bắt đầu
- Ngày chấm dứt
- Điều kiện chấm dứt trước

j) Chấm dứt văn bản cho phép

Quy định về thời gian thông báo việc chấm dứt văn bản cho phép lệ thuộc theo những hoàn cảnh khác nhau, ví dụ:

- bên được cho phép muốn chấm dứt;
- tổ chức chứng nhận xác định rằng dịch vụ không còn phù hợp với các yêu cầu chứng nhận dịch vụ;
- không thực hiện các yêu cầu chứng nhận khác, ví dụ không trả phí.

k) Những thay đổi đối với các yêu cầu dịch vụ

Tổ chức chứng nhận thông báo cho bên được cho phép các thay đổi về các yêu cầu của dịch vụ và quy định ngày mà các thay đổi này sẽ có hiệu lực; chỉ dẫn cho bên được cho phép về bất kỳ nhu cầu kiểm tra bổ sung đối với dịch vụ là đối tượng của thỏa thuận này.

Bên được cho phép phải thông báo cho tổ chức chứng nhận việc liệu họ đã chuẩn bị để thực hiện các thay đổi theo thời hạn đã được quy định.

Nếu bên được cho phép đưa ra xác nhận chấp thuận những thay đổi và kết quả của các kiểm tra bổ sung bất kỳ đều đạt, văn bản cho phép bổ sung sẽ được ban hành hoặc thực hiện những sửa đổi khác trong hồ sơ của tổ chức chứng nhận.

Nếu bên được cho phép thông báo với tổ chức chứng nhận rằng họ chưa chuẩn bị được để thực hiện những thay đổi theo thời hạn quy định, hoặc nếu bên được cho phép để cho các điều khoản của việc chấp nhận mất hiệu lực, hoặc kết quả của kiểm tra bổ sung bất kỳ là không đạt, văn bản cho phép hiện nêu cho các sản phẩm cụ thể này sẽ hết hiệu lực vào ngày những thay đổi có hiệu lực, trừ trường hợp khác do tổ chức chứng nhận quyết định.

l) Trách nhiệm

Tất cả các vấn đề liên quan đến trách nhiệm pháp lý đối với dịch vụ được xử lý trên cơ sở của hệ thống pháp luật có liên quan.

m) Yêu cầu xem xét lại hoặc khiếu nại

Tất cả các yêu cầu xem xét lại và khiếu nại này sinh có liên quan đến thỏa thuận này đều được chuyển trực tiếp ngay cho tổ chức chứng nhận để được giải quyết theo thủ tục hiện hành của tổ chức chứng nhận.

Phụ lục F

(tham khảo)

Ví dụ về thông tin nêu trong văn bản cho phép sử dụng giấy chứng nhận hoặc dấu phù hợp

Tổ chức chứng nhận (tên, địa chỉ, thông tin liên lạc)

Số văn bản cho phép

Viện dẫn đến thỏa thuận cho phép

Bên được cho phép (tên, địa chỉ, thông tin liên lạc)

Minh họa về dấu phù hợp

Bảng thể hiện:

- việc ấn định dịch vụ;
- số giấy chứng nhận;
- (các) tiêu chuẩn và/hoặc tài liệu quy định khác;
- các quy tắc cụ thể của chương trình chứng nhận (nếu được áp dụng).

Ngày ban hành.

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] TCVN 7790-10 (ISO 2859-10), Quy trình lấy mẫu để kiểm tra định tính – Phần 10: Giới thiệu bộ TCVN 7790-10 (ISO 2859-10) về lấy mẫu để kiểm tra định tính
- [2] TCVN 8243-1 (ISO 3951-1), Quy trình lấy mẫu để kiểm tra định lượng – Phần 1: Quy định đối với phương án lấy mẫu một lần xác định theo giới hạn chất lượng chấp nhận (AQL) để kiểm tra từng lô đối với một đặc trưng chất lượng và một AQL
- [3] TCVN ISO 9000, Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng
- [4] TCVN 9597-1 (ISO 10576-1), Phương pháp thống kê – Hướng dẫn đánh giá sự phù hợp với các yêu cầu quy định – Phần 1: Nguyên tắc chung
- [5] TCVN ISO/IEC 17007, Đánh giá sự phù hợp – Hướng dẫn biên soạn tài liệu quy định sử dụng cho đánh giá sự phù hợp
- [6] TCVN ISO/IEC 17011, Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức công nhận thực hiện công nhận tổ chức đánh giá sự phù hợp
- [7] TCVN ISO/IEC 17020, Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức giám định
- [8] TCVN ISO/IEC 17021-1, Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 1: Các yêu cầu
- [9] TCVN ISO/IEC 17025, Yêu cầu chung đối với năng lực phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn
- [10] TCVN ISO/IEC 17030, Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu chung về dấu phù hợp của bên thứ ba
- [11] TCVN ISO/IEC 17040, Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu chung đối với đánh giá đồng đẳng tổ chức đánh giá sự phù hợp và tổ chức công nhận
- [12] ISO 17100, Translation services — Requirements for translation services (Dịch vụ phiên dịch – Các yêu cầu đối với dịch vụ phiên dịch)
- [13] TCVN 9944-1 (ISO 22514-1), Phương pháp thống kê trong quản lý quá trình – Năng lực và hiệu năng – Phần 1: Nguyên tắc chung và khái niệm
- [14] TCVN ISO 31000, Quản lý rủi ro – Các nguyên tắc và hướng dẫn
- [15] TCVN 7775 (ISO/IEC Guide 23), Phương pháp thể hiện sự phù hợp với tiêu chuẩn dùng cho hệ thống chứng nhận của bên thứ ba
- [16] ISO Guide 27, Guidelines for corrective action to be taken by a certification body in the event of misuse of its mark of conformity (Hướng dẫn về hành động khắc phục của tổ chức chứng nhận trong trường hợp sử dụng sai dấu phù hợp)

- [17] ISO/IEC Guide 76, *Development of service standards — Recommendations for addressing consumer issues* (Hướng dẫn xây dựng tiêu chuẩn dịch vụ – Khuyến nghị đối với việc giải quyết các vấn đề của người tiêu dùng)
 - [18] *IECEX Certified Service Facilities Scheme — Part 5: Repair, overhaul and reclamation of Ex equipment* (Chương trình chứng nhận cơ sở dịch vụ IECEX – Phần 5: Sửa chữa, đại tu và cải tạo thiết bị nổ)
 - [19] Austrian Standard, Certification Scheme S06 Translation Service Provider according to ISO 17100 (Tiêu chuẩn Úc, Chương trình chứng nhận S06 về nhà cung cấp dịch vụ phiên dịch theo ISO 17100)
 - [20] AFNOR International, Certification Scheme Quality of Service in Hotels, HotelCert (Tổ chức quốc tế AFNOR, Chương trình chứng nhận chất lượng dịch vụ khách sạn, HotelCert)
 - [21] China Certification and Accreditation Association (CCAA), Certification Scheme for Car Rental Services (Hiệp hội chứng nhận và công nhận Trung Quốc – CCAA, Chương trình chứng nhận dịch vụ cho thuê xe)
-