1. PHẠM VI ÁP DỤNG

Tài liệu này quy định một số nguyên tắc cơ bản mà tổ chức chứng nhận thực hiện trong quá trình đánh giá chứng nhận HTQL phù hợp với yêu cầu của ISO/IEC 17021, ISO/TS 22003;

Tài liệu này được cung cấp cho các khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ chứng nhận.

2. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

2.1. Khách hàng: Tổ chức đề nghị chứng nhận HTQL;

2.2. Chứng nhận: Sự xác nhận của đối với HTQL của khách hàng phù hợp với tiêu chuẩn tương ứng;

2.3. Đánh giá tài liệu: Đánh giá ban đầu hệ thống tài liệu theo các yêu cầu của tiêu chuẩn tương ứng;

2.4. Đánh giá sơ bộ: Xem xét sự đầy đủ tài liệu của HTQL và sự sẵn sàng của khách hàng cho việc đánh giá chứng nhận;

2.5. Đánh giá chính thức: Đánh giá việc thực hiện và hiệu lực của HTQL

2.6. Tiêu chuẩn về hệ thống quản lý (HTQL): Các HTQL dựa trên các tiêu chuẩn quốc tế, các tiêu chuẩn quốc gia hoặc tiêu chuẩn hiệp hội được thừa nhận như: ISO 9001, ISO 14000, ISO 22000, HACCP…

2.7. Đoàn đánh giá: Một hay nhiều chuyên gia đánh giá tiến hành cuộc đánh giá được sự hỗ trợ, nếu cần thiết, của các chuyên gia kỹ thuật;

2.8. Chuyên gia đánh giá (CGĐG): Người có năng lực để tiến hành một cuộc đánh giá;

2.9. Chuyên gia kỹ thuật (CGKT): Người cung cấp các kiến thức hay kinh nghiệm chuyên môn cụ thể cho đoàn đánh giá.

2.10. NAC: Công ty TNHH Chứng nhận NewAge

3. CHUẨN MỰC CHỨNG NHẬN

3.1. Đánh giá chứng nhận dựa trên các tiêu chuẩn quốc gia (TCVN), tiêu chuẩn quốc tế (ISO) hoặc tiêu chuẩn nước ngoài tùy thuộc yêu cầu của khách hàng đăng ký chứng nhận: ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, HACCP, ISO 45000,…

3.2. Khi có sự thay đổi hoặc bổ sung của các tiêu chuẩn hiện hành, tổ chức chứng nhận thông báo cho khách hàng về những chuẩn mực chứng nhận mới;

3.3. Phạm vi chứng nhận HTQL chất lượng phù hợp với quy định của diễn đàn công nhận quốc tế IAF và được nêu trong phụ lục của tài liệu này.

4. NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG

Đảm bảo sự nhất quán, khách quan, công bằng, không thiên vị, công khai trong hoạt động đánh giá chứng nhận và bảo mật các thông tin của khách hàng.

5. TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

5.1. Tạo điều kiện để chuyên gia đánh giá tiếp cận tất cả các điểm được đánh giá trong điều kiện làm việc bình thường và cung cấp những thông tin cần thiết cho tổ chức chứng nhận để hoàn thiện quá trình đánh giá;

5.2. Cử người đại diện chịu trách nhiệm liên lạc với tổ chức. Bố trí người dẫn đường thông thạo địa hình và am hiểu những quy định về an toàn lao động của khách hàng cho đoàn đánh giá;

5.3. Sử dụng Logo, giấy chứng nhận, dấu hiệu chứng nhận theo đúng quy định NAC-QD-04 (Quy định sử dụng dấu, giấy chứng nhận).

5.4. Không sử dụng chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn cho các hoạt động ngoài phạm vi chứng nhận và không sử dụng chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn trong các hoạt động mang tiếng xấu cho tổ chức chứng nhận;

5.5. Nếu sử dụng bản sao tài liệu chứng nhận cho các bên khác, thì những tài liệu này phải được sao chép nguyên vẹn, hoặc phải được sự đồng ý bằng văn bản của tổ chức chứng nhận.

5.6. Khách hàng phải lưu giữ mọi khiếu nại liên quan đến sự phù hợp với các yêu cầu chứng nhận và sẵn có hồ sơ này cung cấp khi có yêu cầu và thực hiện hành động thích hợp liên quan đến khiếu nại và sự khác biệt được phát hiện trong sản phẩm ảnh hưởng tới sự phù hợp với các yêu cầu chứng nhận;

5.7. Phải thông báo không chậm trễ cho tổ chức chứng nhận các vấn đề có thể ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc tiếp tục đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn sử dụng để chứng nhận (bao gồm: tình trạng pháp lý, tổ chức và quản lý, địa chỉ liên hệ, phạm vi hoạt động, những thay đổi về hệ thống quản lý và các quá trình) trong suốt quá trình hiệu lực của chứng nhận.

5.8. Thực hiện đầy đủ các quy định của tổ chức chứng nhận, đặc biệt về việc duy trì hệ thống, chấp nhận điều kiện đình chỉ hoặc hủy bỏ giấy chứng nhận;

5.9. Thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong hợp đồng đã ký với tổ chức chứng nhận.

6. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN

6.1. Thực hiện việc đánh giá, chứng nhận theo đúng yêu cầu của ISO/IEC 17021, ISO/TS 22003 và các hệ thống quản lý chất lượng khác;

6.2. Xây dựng và thông báo trên website (cập nhật thường xuyên) danh mục các tổ chức được chứng nhận;

6.3. Bảo mật các thông tin liên quan đến khách hàng ngoài những thông tin đã công bố;

6.4. Thông báo cho khách hàng những ý kiến phản hồi mà tổ chức chứng nhận nhận được liên quan đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ, quy trình hoặc HTQL của khách hàng;

6.5 Tuân thủ các nội quy, quy định của khách hàng tại điểm đánh giá;

6.6 Thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong hợp đồng đã ký với khách hàng.

6.7 Đảm bảo sự độc lập khách quan, không thiên vị và công khai

Thông qua chính sách sử dụng CGĐG của mình. Thành viên trong đoàn đánh giá phải:

+ Không có mối quan hệ về tài chính với khách hàng;

+ Không có mối quan hệ gia đình với các lãnh đạo chủ chốt của khách hàng;
+ Không tư vấn sản phẩm cho khách hàng.

Thông qua hoạt động của Hội đồng chứng nhận, các thành viên trong Hội đồng chứng nhận phải đảm bảo:

+ Đại diện được lợi ích cho tất cả các bên;
+ Không chịu các áp lực về tài chính; công việc; tình cảm trong các quyết định của mình;
+ Am hiểu luật pháp.

Cung cấp cho khách hàng các thông tin về chuẩn mực chứng nhận, quy định về đánh giá và chứng nhận, thủ tục cấp, duy trì, mở rộng, đình chỉ hoặc hủy bỏ giấy chứng nhận và các quy định về sử dụng logo, dấu hiệu chứng nhận, phí đánh giá chứng nhận.

Lập danh mục các tổ chức, cá nhân có liên quan tới hoạt động đánh giá chứng nhận của NAC tiềm ẩn những mối nguy dẫn đến sự không công bằng và biện pháp phòng ngừa nhằm đảm bảo tính công bằng trong hoạt động đánh giá;

Tạo điều kiện thuận lợi để khách hàng có điều kiện tham gia quyết định lựa chọn thành phần đoàn đánh giá nếu khách nhận thấy tiềm ẩn sự không công bằng trong hoạt động đánh giá chứng nhận bởi thành phần đoàn đánh giá.

Xây dựng cơ chế giám sát trong quá trình đánh giá nhằm đảm bảo tính công bằng, kiên quyết không sử dụng chuyên gia đánh giá không khai báo rõ ràng quan hệ của mình với khách hàng.

Lập quỹ dự phòng và trích 5% lợi nhuận hàng tháng gửi vào quỹ để xử lý trong các trường hợp gây thiệt hại cho khách hàng từ hoạt động chứng nhận.

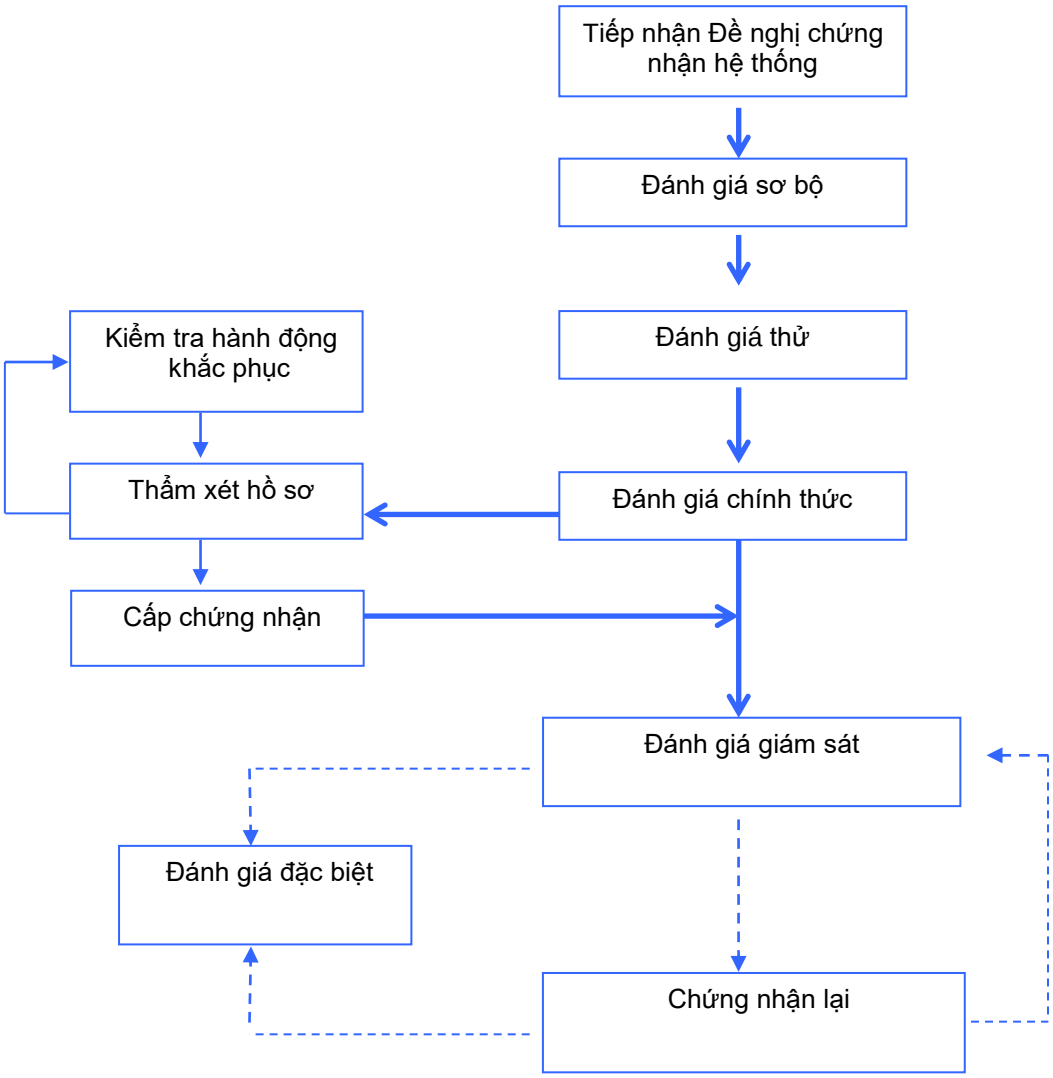
7. HIỆU LỰC CỦA CHỨNG NHẬN

7.1. Tổ chức chứng nhận cấp giấy chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn cho HTQL của khách hàng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn mà khách hàng đăng ký chứng nhận.

7.2. Hiệu lực cho tất cả các giấy chứng nhận là thông thường 03 năm kể từ ngày cấp. Trong thời gian giấy chứng nhận có hiệu lực, tiến hành đánh giá giám sát (từng phần hoặc toàn bộ) HTQL đã được chứng nhận để đảm bảo hệ thống luôn được duy trì phù hợp với tiêu chuẩn tương ứng. Chu kỳ đánh giá giám sát phụ thuộc vào thỏa thuận với khách hàng, nhưng không quá 12 tháng với HTQL theo tiêu chuẩn ISO 9001; ISO 14001, ISO 22000, HACCP và các hệ thống QLCL khác.

8. ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG

LƯU ĐỒ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG



8.1. Tiếp nhận đề nghị chứng nhận:

Tổ chức chứng nhận thỏa thuận với khách hàng về hợp đồng đánh giá chứng nhận; khách hàng cần điền đầy đủ các thông tin theo mẫu "Đăng ký chứng nhận hệ thống" *(BM-QT-08-01)* và gửi kèm các tài liệu theo yêu cầu trong phiếu đăng ký;

Tổ chức chứng nhận tiến hành đánh giá sơ bộ khi cần thiết hoặc đánh giá thử nếu khách hàng có yêu cầu;

8.2. Thành lập đoàn đánh giá.

Khi khách hàng đã sẵn sàng cho việc đánh giá chứng nhận, tổ chức chứng nhận thành lập đoàn đánh giá gồm trưởng đoàn và thành viên khác khi cần thiết;

Chuyên gia đánh giá được lựa chọn trên cơ sở có đủ năng lực phù hợp với lĩnh vực được đánh giá và đảm bảo tính khách quan của việc đánh giá. Trường hợp các chuyên gia đánh giá không có đủ Nace Code phù hợp với lĩnh vực được đánh giá thì sẽ mời CGKT phù hợp tham gia đoàn đánh giá, chuyên gia kỹ thuật không được tính vào số lượng Manday trong cuộc đánh giá;

Thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thành phần đoàn đánh giá. Nếu khách hàng nhận thấy đoàn đánh giá không đảm bảo tính khách quan thì khách hàng có thể đề nghị xem xét thay đổi thành phần đoàn đánh giá cho phù hợp, nếu khách hàng đồng ý về thành phần đoàn, về thời gian và kế hoạch chi tiết thì cần xác nhận lại với tổ chức chứng nhận.

8.3. Đánh giá

❖ **Đánh giá sơ bộ:**

Mục đích của đánh giá sơ bộ là xem xét sự đầy đủ của tài liệu HTQL và sự sẵn sàng của khách hàng cho việc đánh giá chứng nhận. Trưởng đoàn đánh giá có nhiệm vụ xem xét, đánh giá các tài liệu nhận được của khách hàng và khi cần thiết xem xét tại cơ sở của khách hàng đăng ký chứng nhận. Trường hợp tài liệu của khách hàng có những điểm không phù hợp với tiêu chuẩn, Trưởng đoàn đánh giá phải có báo cáo gửi cho phòng chứng nhận để thông báo cho khách hàng sửa đổi, bổ sung. Kết quả đánh giá sơ bộ được lập thành văn bản và gửi cho khách hàng đăng ký chứng nhận để khắc phục. Nếu đánh giá sơ bộ không phát hiện điểm không phù hợp hoặc các điểm không phù hợp được khắc phục thoả đáng, tổ chức chứng nhận thống nhất với khách hàng về kế hoạch đánh giá chứng nhận *(BM-QT-08-04).*

❖ **Đánh giá thử (nếu khách hàng có yêu cầu):**

Hoạt động đáng giá sơ bộ mục đích để rà soát lại hệ thống quản lý chất lượng trước khi đánh giá chứng nhận. Nếu khách hàng có nhu cầu về hoạt động đánh giá thử, phòng chứng nhận sẽ bố trí chuyên gia thực hiện đánh giá tại hiện trường. Lưu ý các chuyên gia tham gia đánh giá thử không được tham gia vào hoạt động đánh giá chứng nhận.

❖ **Đánh giá chính thức:**

Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá tại chỗ tại các địa điểm đăng ký của khách hàng đăng ký chứng nhận theo kế hoạch đánh giá đã thống nhất. Mục đích đánh giá chính thức là nhằm tìm kiếm bằng chứng về sự phù hợp của HTQL đối với các yêu cầu của tiêu chuẩn tương ứng, việc thực hiện và hiệu lực của HTQL;

8.4. Thẩm xét hồ sơ:

Những điểm không phù hợp phát hiện trong quá trình đánh giá sẽ được đoàn đánh giá lập thành báo cáo đánh giá và gửi khách hàng 01 bản. Tùy theo mức độ không phù hợp đối với tiêu chuẩn tương ứng, những điểm không phù hợp được phân thành phù hợp, tới hạn (**Critical** NC), không phù hợp nặng (**Major** NC), không phù hợp nhẹ (**Minor** NC), hoặc kiến nghị cải tiến **OB** (Observation);

Trưởng đoàn đánh giá phải thông báo cho khách hàng về các phát hiện trong cuộc đánh giá và khách hàng phải thực hiện hành động khắc phục với các điểm không phù hợp. Báo cáo về những điểm không phù hợp *(BM-QT-08-10)* phải được gửi cho khách hàng ngay sau khi cuộc đánh giá kết thúc.

Khách hàng phải hoàn chỉnh và gửi lại Báo cáo thực hiện hành động khắc phục *(BM-QT-08-11)* cùng với các bằng chứng trong thời hạn 60 ngày. Nếu khách hàng không thực hiện các hành động trong thời hạn trên thì kết quả đánh giá chứng nhận bị hủy bỏ; khách hàng phải chịu toàn bộ chi phí tiến hành đánh giá lại vào đợt sau.

Tổ chức chứng nhận xem xét báo cáo kết quả đánh giá của đoàn đánh giá và các hành động khắc phục của khách hàng. Nếu hành động khắc phục là thỏa đáng, thì các điểm không phù hợp được đóng lại, nếu không khách hàng có các hành động khắc phục tiếp theo hoặc có thể yêu cầu đánh giá bổ sung. Trong vòng tối đa 30 ngày sau khi nhận được hành động khắc phục, trưởng đoàn đánh giá phải có phản hồi cho khách hàng. Tùy trường hợp cụ thể có thể chấp nhận những hành động khắc phục của khách hàng về những điểm chưa phù hợp hoặc có thể yêu cầu đánh giá bổ sung.

8.5. Cấp chứng nhận:

Nhân viên phòng chứng nhận có trách nhiệm chuyển toàn bộ hồ sơ đánh giá cho thẩm xét hồ sơ tiến hành thẩm tra. Đồng thời, dự thảo giấy chứng nhận và quyết định chứng nhận. Căn cứ kết quả thẩm tra của thẩm xét hồ sơ cùng với thông tin dự thảo chứng nhận, khép hồ sơ, trình Lãnh đạo ra quyết định chứng nhận chính thức (đối với đánh giá chứng nhận) hoặc ra quyết định duy trì hoặc đình chỉ, huỷ bỏ chứng nhận (đối với đánh giá giám sát).

Giấy chứng nhận cấp cho khách hàng sẽ ghi rõ phạm vi được chứng nhận, thời hạn hiệu lực và số hiệu của giấy chứng nhận.

Tổ chức chứng nhận gửi hồ sơ giấy chứng nhận cho khách hàng. Hồ sơ chứng chỉ bao gồm nhưng không giới hạn: 01 chứng chỉ bản gốc; 01 quyết định cấp chứng chỉ;

Nếu khách hàng yêu cầu sẽ tổ chức trao giấy chứng nhận cho khách hàng.

9. SỬ DỤNG LOGO CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN

Khách hàng đã được chứng nhận có quyền sử dụng logo và dấu hiệu chứng nhận của tổ chức chứng nhận kèm theo chứng chỉ và quyết định chứng nhận;

Dấu hiệu chứng nhận có thể được sử dụng để tuyên truyền, quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng và trên các tài liệu giới thiệu, tài liệu giao dịch thương mại của khách hàng;

Khi phát hiện việc sử dụng không đúng logo chứng nhận, giấy chứng nhận tổ chức chứng nhận sẽ tiến hành các thủ tục cần thiết, tuỳ theo mức độ vi phạm, có thể bao gồm các hành động sau: thông báo cảnh báo vi phạm, đình chỉ hiệu lực giấy chứng nhận, huỷ bỏ giấy chứng nhận...

10. DUY TRÌ VIỆC CHỨNG NHẬN

10.1. Đánh gái giám sát định kỳ HTQL:

Khách hàng được chứng nhận phải duy trì việc thực hiện HTQL và duy trì việc chứng nhận trong suốt thời gian hiệu lực của giấy chứng nhận, tần suất giám sát không quá 12 tháng/lần.

Trong thời gian hiệu lực của giấy chứng nhận, khách hàng phải tuân thủ đầy đủ các quy định về đánh giá giám sát định kỳ. Sau mỗi đợt giám sát, nếu hệ thống HTQL tiếp tục được duy trì, tổ chức chứng nhận sẽ ra thông báo duy trì chứng nhận cho khách hàng.

10.2. Đánh giá đột xuất, mở rộng , thu hẹp phạm vi HTQL, chuyển đổi tổ chức chứng nhận:

Trong thời gian hiệu lực của giấy chứng nhận, nếu khách hàng được chứng nhận có những thay đổi lớn về: Quyền sở hữu; địa điểm; cơ cấu tổ chức; đại diện lãnh đạo; mở rộng/thu hẹp khu vực hoạt động, sản phẩm/dịch vụ; số lượng nhân viên (trên 30 %); các nguồn lực có tác động quan trọng đến HTQL và cập nhật tiêu chuẩn thì phải thông báo kịp thời bằng văn bản để tiến hành đánh giá mở rộng/ thu hẹp.

Tùy mức độ thay đổi về HTQL, tổ chức chứng nhận sẽ thỏa thuận với khách hàng về việc tiến hành đánh giá mở rộng/ thu hẹp. Phạm vi được mở rộng/ thu hẹp phải được xem xét và khẳng định phù hợp với tiêu chuẩn khách hàng đề nghị.

Mọi chi phí phát sinh liên quan đến việc đánh giá mở rộng/thu hẹp/đột xuất/chuyển đổi sẽ do khách hàng chi trả.

Đối với khách hàng chứng nhận mở rộng/ thu hẹp sẽ được cấp thêm Giấy chứng nhận mới sẽ ghi rõ thông tin khách hàng, phạm vi được chứng nhận, thời hạn hiệu lực và số hiệu Giấy chứng nhận. Tuy nhiên thời gian có hiệu lực của chứng chỉ sẽ được tính từ ngày ra quyết định mới và có giá trị đến hết ngày như trong chứng chỉ lần đầu.

Đối với khách hàng chuyển đổi chứng nhận từ một tổ chức chứng nhận đã đăng ký hoạt động lĩnh vực chứng nhận hợp pháp tại Việt Nam, đáp ứng đủ điều kiện để được đánh giá chuyển đổi là giấy chứng nhận phải còn hiệu lực ít nhất 06 tháng. Sẽ được cấp Giấy chứng nhận mới ghi rõ thông tin khách hàng, phạm vi được chứng nhận, thời hạn hiệu lực và số hiệu Giấy chứng nhận. Tuy nhiên thời gian có hiệu lực của chứng chỉ sẽ được tính từ ngày ra quyết định mới và có giá trị đến hết ngày như trong chứng chỉ lần đầu.

VD: CÔNG TY ABC

Nội dung	Chứng chỉ ban đầu	Chứng chỉ mở rộng/ thu hẹp	Chứng chỉ chuyển đổi
Số giấy chứng nhận	YY.MMXXX	YY.MMXXX-MRb(THb)	YY.MMXXX-CĐb
Ngày cấp	20/11/2020	03/04/2021	03/04/2021
Giá trị đến	19/11/2023	19/11/2023	19/11/2023

Cuộc đánh giá đột xuất được tiến hành khi: Có sự phản ánh, khiếu nại của khách hàng hoặc các bên liên quan đến lĩnh vực hoạt động HTQL đã được chứng nhận; hoặc khi tổ chức chứng nhận có quyết định khôi phục hiệu lực chứng nhận của khách hàng đã bị đình chỉ trước đó; hoặc theo yêu cầu của các bên có thẩm quyền.

11. ĐÌNH CHỈ/HỦY BỎ CHỨNG CHỈ

❖ **Đình chỉ hiệu lực giấy chứng nhận:**

- Đình chỉ sử dụng giấy chứng nhận là việc ra quyết định đình chỉ có thời hạn việc sử dụng giấy chứng nhận của khách hàng được chứng nhận;
- Hiệu lực của giấy chứng nhận được đình chỉ trong các trường hợp sau:

  + Khách hàng sử dụng giấy chứng nhận hoặc logo trái với quy định;

  + Khách hàng không bố trí đánh giá giám sát định kỳ hoặc thời điểm khách hàng bố trí đánh giá giám sát quá 12 tháng kể từ thời điểm cấp giấy chứng nhận lần đầu mà không có lí do thoả đáng;

  + Khách hàng không thực hiện khắc phục các điểm không phù hợp đã được phát hiện theo quy định.

  + Khách hàng không trả đầy đủ phí chứng nhận theo thỏa thuận.

❖ **Hủy bỏ giấy chứng nhận**

- Hủy bỏ giấy chứng nhận là việc ra quyết định hủy bỏ giấy chứng nhận đã cấp cho khách hàng và chấm dứt hiệu lực của chứng nhận.
- Việc hủy bỏ giấy chứng nhận được thực hiện trong các trường hợp sau:

  + HTQL của khách hàng không đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn;

  + HTQL của khách hàng không duy trì hiệu lực (không có hành động khắc phục sau 2 tháng đình chỉ hiệu lực của giấy chứng nhận);

  + Không bố trí đánh giá giám sát định kỳ như đã thỏa thuận và bị đình chỉ 2 tháng;

  + Có khiếu nại nghiêm trọng từ cá nhân, tổ chức sử dụng sản phẩm/dịch vụ của khách hàng (không tuân thủ các yêu cầu về của các cơ quan có thẩm quyền liên quan).

Trong quá trình đánh giá giám sát, nếu HTQL không được duy trì hoặc không đáp ứng được các yêu cầu của tiêu chuẩn thì giấy chứng nhận có thể bị đình chỉ hiệu lực trong thời gian 02 tháng cho đến khi nhận được các hành động khắc phục phù hợp. Nếu trong thời gian 02 tháng, khách hàng không có các hành động khắc phục phù hợp thì giấy chứng nhận sẽ bị hủy bỏ.

Việc đình chỉ và hủy bỏ giấy chứng nhận sẽ được NAC thông báo lên website của Công ty.

10. CHỨNG NHẬN LẠI

Sau 03 năm, hiệu lực của giấy chứng nhận hết hạn, thỏa thuận với khách hàng hợp đồng đánh giá chứng nhận lại và tiến hành đánh giá chứng nhận (bỏ qua giai đoạn đánh giá sơ bộ, các bước tiến hành như đánh giá chứng nhận lần đầu).

11. SỬ DỤNG LOGO

Khách hàng đã được chứng nhận có quyền sử dụng logo của tổ chức chứng nhận kèm theo ký hiệu của tiêu chuẩn tương ứng như quy định trong Quy định sử dụng dấu, giấy chứng nhận (NAC-QD-04).

Trong trường hợp tổ chức chứng nhận được công nhận bởi tổ chức công nhận, khách hàng được chứng nhận có quyền sử dụng logo của tổ chức chứng nhận kèm theo logo của tổ chức công nhận cho tổ chức chứng nhận đó. Các logo công nhận sẽ được công bố sau khi được công nhận.

12. BỒI THƯỜNG TRÁCH NHIỆM VÀ KHIẾU NẠI

Nếu trong quá trình đánh giá chứng nhận, khách hàng được chứng nhận đưa ra bằng chứng về việc tổ chức chứng nhận gây ra thiệt hại cho khách hàng và đề nghị bồi thường, tổ chức chứng nhận sẽ xem xét bồi thường cho thiệt hại đó, giá trị bồi thường sẽ được thỏa thuận chi tiết với khách hàng. Trong trường hai bên không thỏa thuận được với nhau về giá trị bồi thường thì đưa ra trọng tài kinh tế giải quyết;

Khách hàng có thể khiếu nại các hoạt động liên quan đến quá trình đánh giá, chứng nhận. Tổ chức chứng nhận sẽ xem xét, giải quyết khiếu nại của khách hàng. Nếu khách hàng không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại thì khách hàng có quyền yêu cầu giải quyết theo quy định của pháp luật;

Không bên nào phải chịu trách nhiệm bồi hoàn cho nhau nếu có những yếu tố khách quan xảy ra nằm ngoài tầm kiểm soát của hai bên nhưng phải thông báo cho nhau về các sự kiện này trong vòng 10 ngày kể từ ngày diễn ra.

13. CÁC KHOẢN CHI PHÍ

Các khoản chi phí cho hoạt động đánh giá, chứng nhận HTQL được xác định trong Hợp đồng. Khách hàng không phải trả bất kì khoản chi phí nào khác cho NAC trừ chi phí cho đánh giá bổ sung nếu có. Khi cần phải thẩm tra hành động khắc phục của khách hàng tại điểm được đánh giá, các chi phí đi lại, lưu trú cho chuyên gia đánh giá do khách hàng chi trả;

Khi đánh giá đột xuất, mở rộng, thu hẹp phạm vi chứng nhận, các chi phái phát sinh sẽ do khách hàng chi trả.

-