1. TÀI LIỆU THAM KHẢO

ISO/IEC 17021-1; ISO/IEC 17021-2; ISO/IEC 17021-3; ISO/TS 22003.

NAC-QT-06 Quy trình dịch vụ khách hàng.

NAC-STCL Sổ tay chất lượng.

NAC-QT-01 Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ.

2. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI

Quy định các bước, thủ tục cho quá trình thu thập thông tin của khách hàng, các thông tin được công khai, các nội dung về bảo mật thông tin của khách hàng. Trách nhiệm áp dụng: toàn bộ nhân viên Công ty TNHH Chứng nhận NewAge *(Viết tắt: NAC).*

3. THUẬT NGỮ ĐỊNH NGHĨA

4. NỘI DUNG

4.1. Chính sách chung

NAC đảm bảo tính bảo mật thông tin của mọi khách hàng được duy trì ở mọi thời điểm, trừ khi được sự đồng ý bằng văn bản của khách hàng trước khi công khai các thông tin cần thiết.

4.2. Bảo mật thông tin của NAC:

4.2.1. Các thông tin cần bảo mật:

- Tất cả các tài liệu, hồ sơ, thông tin về các hoạt động của NAC;
- Tất cả các thông tin thu được từ khách hàng (hồ sơ đánh giá chứng nhận hệ thống, hồ sơ đánh giá chứng nhận sản phẩm, các kết quả thử nghiệm);
- Tất cả các số liệu lưu trong máy tính và đĩa mềm;
- Phần mềm máy tính, máy phân tích.

4.2.2. Sự khách quan, trung thực, nhất quán

- Thực hiện các quy định về cam kết bảo mật, công khai minh bạch các thông tin cá nhân, kể cả mối quan hệ với khác hàng của NAC;
- Đưa ra bản cam kết bảo mật thông tin cho nhân viên xem trước khi ký đồng ý và không chịu áp lực tài chính, thành tích hay bất kỳ áp lực nào khác làm ảnh hưởng đến sự khách quan trong hoạt động đánh giá chứng nhận cũng như hoạt động thử nghiệm;
- Đảm bảo thực hiện đầy đủ các quy định trong quy trình đánh giá chứng nhận và quy trình thử nghiệm.
- Đối với mỗi khách hàng đăng ký chứng nhận với NAC, tất cả các cá nhân liên quan đến việc tiếp xúc, đánh giá, xử lý hồ sơ của khách hàng cần phải thông báo các mối quan hệ với khách hàng (nếu có).

4.3. Bảo mật thông tin khách hàng:

4.3.1. Quá trình thu thập thông tin khách hàng:

Các chuyên gia đánh giá, nhân viên của NAC có được nguồn thông tin của khách hàng thông qua các kênh thông tin như sau:

- Thông tin được khách hàng gửi kèm với đề nghị chứng nhận (bao gồm các thông tin như: Đăng ký kinh doanh, hồ sơ pháp lý, quy trình sản xuất, kết quả thử nghiệm, …).
- Thông tin chuyên gia đánh giá thu được trong quá trình đánh giá chứng nhận thông qua phỏng vấn, quan sát và truy xuất hồ sơ bao gồm các thông tin như: Công nghệ sản xuất, công thức sản xuất, bản thiết kế sản phẩm, hồ sơ pháp lý của khách hàng, thông tin về thử nghiệm, …

4.3.2. Công khai và bảo mật thông tin khách hàng:

- Tất cả các khách hàng được đánh giá chứng nhận sẽ được NAC công khai lên Website của NAC bao gồm các thông tin về: Tên đơn vị, địa chỉ, tiêu chuẩn chứng nhận, phạm vi chứng nhận.
- Toàn bộ các thông tin khác của khách hàng sẽ được NAC bảo mật tuyệt đối, các thông tin này chỉ được sử dụng trong quá trình kết luận về sự phù hợp của sản phẩm nhằm mục đích chứng nhận.
- Trong trường hợp cần thiết, chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật, người lấy mẫu hay bất kỳ nhân viên nào của NAC tham gia vào đoàn đánh giá có thể ký vào cam kết bảo mật tại thời điểm đánh giá theo mẫu do khách hàng đưa ra.
- Toàn bộ nhân viên phòng chứng nhận, chuyên gia đánh giá và nhân viên kinh doanh có trách nhiệm việc bảo mật tất cả các thông tin của khách hàng. Không cung cấp thông tin khách hàng cho các đối tượng khác khi chưa có chỉ thị của lãnh đạo NAC.
- Khách hàng có quyền từ chối bất kỳ chuyên gia đánh giá nào có nguy cơ tiềm ẩn sự mất tính khách quan trong hoạt động đánh giá.
- Nhân viên phòng chứng nhận không tự ý cho bất kỳ cá nhân hoặc đơn vị khác xem hồ sơ và thông tin của khách hàng và các tài liệu liên quan đến hoạt động chứng nhận.
- Tất cả các thiệt hại của khách hàng do nguyên nhân bảo mật thông tin hoặc các nguyên nhân chủ quan khác từ phía NAC sẽ được NAC bồi thường thoả đáng theo Hợp đồng bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp đã được NAC ký kết.

5. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Cam kết bảo mật của nhân viên	BM-HD-01-02	Văn phòng	6 năm

6. SỰ BẢO MẬT

Mọi nhân viên trong NAC có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin liên quan đến khách hàng cũng như thông tin của NAC.

7. PHỤ LỤC