

# Quy định Chứng nhận

## Phạm vi:

Quy định Chứng nhận này áp dụng cho TÜV SÜD Korea Ltd. Trading đại diện cho TÜV SÜD khu vực Châu Á Thái Bình Dương và tập đoàn TÜV SÜD, bao gồm những công ty sau đây:

Công ty	Trang web
TÜV SÜD Taiwan	<a href="http://www.tuv-sud.tw">www.tuv-sud.tw</a>
TÜV SÜD China Shanghai	<a href="http://www.tuv-sud.cn">www.tuv-sud.cn</a>
TÜV SÜD China Guangzhou	<a href="http://www.tuv-sud.cn">www.tuv-sud.cn</a>
TÜV SÜD PSB Philippines Inc.	<a href="http://www.tuv-sud.ph">www.tuv-sud.ph</a>
TÜV SÜD Japan Ltd.	<a href="http://www.tuv-sud.jp">www.tuv-sud.jp</a>
TÜV SÜD South Asia	<a href="http://www.tuv-sud.in">www.tuv-sud.in</a>
TÜV SÜD China Beijing	<a href="http://www.tuv-sud.cn">www.tuv-sud.cn</a>
TÜV SÜD (Thailand) Limited	<a href="http://www.tuv-sud.psb.co.th">www.tuv-sud.psb.co.th</a>
Công ty TNHH TÜV SÜD Việt Nam	<a href="http://www.tuv-sud.com">www.tuv-sud.com</a>
TÜV SÜD (Malaysia) Sdn Bhd	<a href="http://www.tuv-sud.com.my">www.tuv-sud.com.my</a>
TÜV SÜD PSB Pte Ltd	<a href="http://www.tuv-sud-psb.sg">www.tuv-sud-psb.sg</a>
PT TÜV SÜD Indonesia	<a href="http://www.tuv-sud-psb.co.id">www.tuv-sud-psb.co.id</a>
TÜV SÜD MIDDLE EAST LLC	<a href="http://www.tuv-sud.ae">www.tuv-sud.ae</a>

Sau đây gọi riêng và chung là TSC (Công ty TÜV SÜD).

Quy định Chứng nhận này áp dụng cho:

- việc đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý (sau đây gọi tắt là hệ thống)

Quy định Chứng nhận này áp dụng theo hệ thống pháp lý của quốc gia có trụ sở của Tổ chức Chứng nhận liên quan sao cho phù hợp với dịch vụ yêu cầu.

## Nội dung

1. Quy định chung
2. Quy định Đặc biệt cho việc đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý

# Quy định Chứng nhận

## 1. Quy định chung

### 1.1. Quy định chung

- 1.1.1. Quy định Chứng nhận này áp dụng cho thủ tục đánh giá trên cơ sở những chỉ định khác cũng như tất cả các hoạt động chứng nhận khác do TSC thực hiện. Các dịch vụ được cung cấp bởi TSC cũng bao gồm thông tin về các yêu cầu quy phạm hoặc các thủ tục phê duyệt.
- 1.1.2. Cho lần đầu ban hành chứng chỉ, khách hàng tự động trở thành đối tác chứng nhận hệ thống của TÜV SÜD và tiếp tục cho đến khi ít nhất một chứng chỉ vẫn còn hiệu lực. Chứng chỉ chỉ có hiệu lực sau khi tất cả các yêu cầu về tài chính và kỹ thuật liên quan đến việc đánh giá và chứng nhận hệ thống đã được đáp ứng. Nếu chứng chỉ được ban hành dựa trên một số yêu cầu nhất định, thì cơ quan/tổ chức nhận chứng chỉ phải cam kết đáp ứng các yêu cầu này trong thời hạn đã được quy định.
- 1.1.3. Trước khi đặt hàng, khách hàng phải thông báo cho TSC biết tên và các hoạt động có liên quan của những tổ chức khác đã được đánh giá/ chứng nhận hoặc đang trong quá trình đánh giá/ chứng nhận hệ thống tương tự theo cùng một quy trình. Với mỗi đơn hàng, khách hàng đồng ý tuân thủ theo phiên bản hiện hành của Quy định Chứng nhận này như là một phần của điều khoản hợp đồng. Các mối quan hệ hợp đồng hiện hữu được điều chỉnh bởi các phiên bản có hiệu lực tương ứng của Quy định Chứng nhận này.
- 1.1.4. Tổ chức Chứng nhận của TSC tương ứng đánh giá những tài liệu được nộp bởi chuyên gia đánh giá. Tổ chức Chứng nhận từ đó quyết định việc có nên cấp chứng chỉ hay không cũng như xử lý các bất đồng/ khiếu nại liên quan đến công tác chứng nhận thông qua thủ tục thích hợp.

Các trường hợp Khiếu kiện và Khiếu nại sẽ được gửi trực tiếp đến Tổ chức Chứng nhận của TSC tương ứng. Tổ chức Chứng nhận thực hiện các thủ tục theo văn bản điều chỉnh việc "Xử lý Khiếu nại, Khiếu kiện và Tranh chấp của Khách hàng". Bảng mô tả về các thủ tục này được công bố công khai.

Tổ chức Chứng nhận sẽ chuyển khiếu nại về các khách hàng được chứng nhận trong một khoảng thời gian thích hợp đến các khách hàng được chứng nhận có liên quan.

Khách hàng có quyền đưa các vụ khiếu kiện lên Tổ Chức Công Nhận nếu khách hàng có khiếu kiện, khiếu nại và tranh chấp liên quan đến công tác chứng nhận của TÜV.

- 1.1.5. Chứng chỉ dựa theo những tiêu chuẩn có hiệu lực kể từ ngày chứng chỉ được ban hành  
Trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản, Tổ chức Chứng nhận chỉ cấp chứng chỉ đáp ứng tất cả các yêu cầu pháp lý liên quan đến chứng nhận, tiêu chuẩn áp dụng và các tiêu chí chứng nhận liên quan khác tại thời điểm cấp chứng chỉ.  
Thời gian đặt hàng hoặc ký kết hợp đồng không liên quan trong vấn đề này.  
Tại tất cả thời điểm, tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ phải duy trì chứng chỉ cùng những phụ lục được ban hành kèm theo. Chứng chỉ (và mọi bản sao chứng chỉ) đều không được phép chuyển nhượng và sẽ vẫn là tài sản của TSC.

- 1.1.6. Khách hàng phải đảm bảo rằng chuyên gia đánh giá/người đại diện của các cơ quan chức năng tương ứng (ví dụ như cơ quan pháp lý được chỉ định, tổ chức công nhận hoặc tổ chức sở hữu tiêu chuẩn chứng nhận) đều được quyền tham gia vào công tác

đánh giá giám sát hiện trường tại cơ sở kinh doanh của khách hàng/ nhà sản xuất và/hoặc nhà thầu phụ/nhà cung cấp của họ.

- 1.1.7. Trường hợp các hoạt động tại hiện trường (ví dụ: đánh giá) tiến hành bởi nhân viên của TÜV SÜD được yêu cầu phải có thiết bị bảo hộ cá nhân, TÜV SÜD và khách hàng phải thỏa thuận đồng ý cung cấp những thiết bị này trước mỗi chuyến công tác.
- 1.1.8. Nếu bản cứng của báo cáo đánh giá được cung cấp ngoài bản sao máy tính, báo cáo đánh giá bản cứng này đại diện cho tài liệu có tính ràng buộc về mặt pháp lý.
- 1.1.9. Mỗi chứng chỉ đều tùy thuộc vào sự tồn tại của một hợp đồng/yêu cầu chứng nhận có hiệu lực.

Hợp đồng/yêu cầu chứng nhận trong hệ thống chứng nhận có thể bị chấm dứt toàn bộ hoặc một phần: nếu các quy định hợp đồng riêng lẻ, hướng dẫn/nguyên tắc/thủ tục tương ứng, hoặc hướng dẫn/quy định của Tổ chức Chứng nhận không xác định những thời hạn thông báo khác.

#### I. chấm dứt không có lý do

- đối với chứng nhận hệ thống: Tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ hoặc TSC gửi thông báo trước ba (3) tháng so với lịch đánh giá tiếp theo (áp dụng cho đánh giá giám sát của hợp đồng tái chứng nhận).

II. chấm dứt có lý do theo bên muốn chấm dứt hợp đồng bằng cách gửi hoặc không gửi thông báo, đặc biệt (nhưng không chỉ vậy) trong trường hợp chứng chỉ đã được cấp trên cơ sở hợp đồng/yêu cầu chứng nhận, có thể bị thu hồi, huỷ bỏ hoặc hạn chế theo quy định sau đây tại các khoản 1-2.1 - 1-2.3.

Việc chấm dứt phải được lập thành văn bản.

Nếu hiệu lực của một chứng chỉ kết thúc - vì bất kỳ lý do gì - hợp đồng/yêu cầu chứng nhận làm cơ sở liên quan đến chứng chỉ này cũng kết thúc tương ứng.

Trong trường hợp chứng chỉ còn lại cuối cùng của chủ sở hữu không còn hiệu lực, tư cách thành viên của chủ sở hữu trong hệ thống chứng nhận của TÜV SÜD bị đình chỉ.

Mọi khoản phí chưa trả đều phải trả. Mọi chi phí phát sinh cho việc giám sát hoặc đánh giá hệ thống hoặc sản phẩm vốn đã được lên kế hoạch thực hiện, vẫn sẽ có thể được ra hoá đơn.

Các yêu cầu của Quy định Chứng nhận vẫn có hiệu lực trong ba (3) năm sau khi kết thúc hợp đồng/yêu cầu chứng nhận và/hoặc trong trường hợp hết hạn hoặc thu hồi chứng chỉ như một phần liên quan của hợp đồng/đơn hàng.

- 1.1.10. Trong trường hợp mọi quy định riêng lẻ của Quy định Chứng nhận này hoặc bất kỳ phần nào của quy định trở nên không hiệu lực hoặc không thể thi hành, thì hiệu lực của những phần còn lại của Quy định Chứng nhận này vẫn sẽ không bị ảnh hưởng dưới mọi hình thức. Trong trường hợp này, các quy định không còn hiệu lực và/hoặc không thể thi hành sẽ được thay thế bằng các quy định có liên quan nhất đến ý nghĩa, tinh thần và mục đích của quy định không còn hiệu lực và/hoặc không thể thi hành như trên.

## **1.2. Hết hạn, thu hồi hoặc đình chỉ chứng chỉ**

- 1.2.1. Chứng chỉ tự động hết hạn hoặc được xem như là bị thu hồi nếu

- 1.2.1.1. thời hạn hiệu lực được quy định đã hết hạn;

- 1.2.1.2. Tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ đối diện với việc thực hiện tuân theo luật phá sản hoặc đang tiến hành những thỏa thuận với chủ nợ của mình; hoặc với những bên nhận hoặc bên được chỉ định quản lý đại diện hoạt động kinh doanh của chủ nợ và những tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ không thông báo bằng văn bản cho Tổ chức Chứng nhận có liên quan.
- 1.2.1.3. Tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ không còn tiếp tục hoạt động kinh doanh có liên quan;
- 1.2.1.4. các yêu cầu pháp lý, các yêu cầu của cơ quan chức năng (ví dụ như cơ quan pháp lý được chỉ định, Tổ chức Công Nhận hoặc Tổ chức sở hữu tiêu chuẩn chứng nhận) hoặc các quy tắc hành nghề mà chứng chỉ được dựa theo đó để thay đổi, trừ khi trong khoảng thời gian được quy định, tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ thông qua hoạt động tái đánh giá được thực hiện bởi TUV SÚD với chi phí do tổ chức giữ chứng chỉ thanh toán, chứng minh được rằng sản phẩm hoặc hệ thống của mình phù hợp với các yêu cầu hoặc quy tắc hành nghề mới;
- 1.2.1.5. Chứng chỉ cơ sở (cơ bản) không còn hiệu lực.
- 1.2.1.6. Tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ có nghĩa vụ phải thu hồi dịch vụ được chứng nhận khỏi thị trường.
- 1.2.2. Tổ chức Chứng nhận trong TSC liên quan có quyền thu hồi hoặc hủy bỏ chứng chỉ bằng cách gửi hoặc không gửi thông báo nếu
  - 1.2.2.1. việc tiếp tục sử dụng dấu chứng nhận/ chứng chỉ không còn được xác minh là có ý nghĩa trong thị trường hoặc bị cấm bởi luật sở tại; trong trường hợp này, nếu có thể, TSC sẽ cung cấp một dấu chứng nhận thay thế ;
  - 1.2.2.2. quảng cáo gây hiểu lầm hoặc không được phép thực hiện, đặc biệt có liên quan đến dấu chứng nhận hoặc chứng chỉ, hoặc dấu chứng nhận hoặc chứng chỉ bị sử dụng sai mục đích, hoặc không tuân theo những yêu cầu pháp lý tại thị trường mà sản phẩm được bán; hoặc những sai phạm như trên vẫn được cho phép tiến hành bởi tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ;
  - 1.2.2.3. Tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ không thể thanh toán công nợ cho TSC, mặc dù đã được nhắc nhở nhiều lần về việc đó. Việc không thể thực hiện thanh toán từng phần có thể dẫn đến việc thu hồi tất cả chứng chỉ;
  - 1.2.2.4. Tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ nộp hồ sơ xin phá sản hoặc thực hiện thủ tục tương tự hoặc việc bắt đầu thủ tục như trên bị từ chối vì thiếu tài sản;
  - 1.2.2.5. Tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ vi phạm Quy định Chứng nhận này và/hoặc các phần liên quan của hợp đồng kinh doanh/đơn hàng, trừ khi việc vi phạm như trên là do hành vi bất cẩn hoặc không đáng kể.  
  
TSC có quyền nhưng không có nghĩa vụ cung cấp cho tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ một khoảng thời gian để khắc phục vi phạm;
  - 1.2.2.6. Tổ chức Chứng nhận cung cấp ý kiến liên quan đến việc sản phẩm hoặc hệ thống được chứng nhận không tuân thủ theo tiêu chuẩn, hoặc những phiên bản sửa đổi hoặc cập nhật mới của tiêu chuẩn trong khoảng thời gian Tổ chức Chứng nhận cho phép Tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ thực hiện công tác điều chỉnh sản phẩm hoặc hệ thống, hoặc rằng tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ đã vi phạm bất kỳ các điều kiện nào vốn được xác nhận trên chứng chỉ;

- 1.2.2.7. Tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ cung cấp thông tin báo cáo sai sự thật cho TSC hoặc không cung cấp những thông tin quan trọng vốn liên quan đến những yêu cầu chính phục vụ cho công tác chứng nhận của TSC;
- 1.2.2.8. Tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ không tuân thủ theo Quy định Chứng nhận và/hoặc một phần liên quan của hợp đồng kinh doanh/đơn hàng (ví dụ: mức giá và chi phí thực tế có liên quan) trong vòng 6 tuần kể từ ngày những sự điều chỉnh như trên có hiệu lực hoặc trong vòng 6 tuần sau khi tổ chức/ cơ quan giữ chứng chỉ có khả năng lưu ý đến những điều chỉnh này;
- 1.2.2.9. Có kết luận rằng tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ chưa đáp ứng các yêu cầu về quyền cấp giấy chỉ ngay từ đầu.
- 1.2.3. Ngoài những lý do đã nêu trong các trường hợp trên (1-2.1 và 1-2.2), chứng chỉ có thể bị hạn chế, hoặc đình chỉ về mặt thời gian và nội dung.
- 1.2.4. Tổ chức Chứng nhận của TSC liên quan có quyền công bố chi tiết về việc hết hạn, thu hồi và đình chỉ chứng chỉ. Việc tiếp tục quảng cáo hoặc sử dụng chứng chỉ/dấu chứng nhận hoặc tên của TSC đều bị cấm trong tất cả các trường hợp như trên. Chứng chỉ đã hết hạn, đã bị thu hồi, hủy bỏ phải được hoàn trả ngay cho Tổ chức Chứng nhận và/hoặc tiêu hủy theo văn bản yêu cầu của Tổ chức Chứng nhận. Phí bản quyền vốn đã được thanh toán từ trước sẽ không được hoàn lại; các khoản phí chưa thanh toán phải được thanh toán đầy đủ.
- 1.2.5. Ngoài trường hợp cố ý và cầu thả, TSC không chịu trách nhiệm về mọi khó khăn phát sinh cho khách hàng do việc không cấp, hết hạn, thu hồi hoặc đình chỉ chứng chỉ.

### **1.3. Quảng cáo; Ban hành chứng chỉ và dấu chứng nhận; thông tin**

- 1.3.1. Chứng chỉ hoặc dấu đề cập đến một hệ thống quản lý chỉ có thể được sử dụng để quảng bá cho dịch vụ/sản phẩm liên quan đến hệ thống đó.

Dấu chứng nhận này sẽ không được sử dụng trên sản phẩm hoặc bao bì sản phẩm được nhìn thấy bởi người tiêu dùng hoặc trên bất kỳ hình thức khác có thể được hiểu như là biểu thị sự tuân theo chuẩn phù hợp của sản phẩm. Ngoài ra, các dấu chứng nhận cũng không được phép sử dụng trong những báo cáo thử nghiệm, báo cáo giám định hoặc hiệu chuẩn, vì những báo cáo đó được xem như là những sản phẩm trong bối cảnh này.

Tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ hoàn toàn chịu trách nhiệm đảm bảo rằng các tuyên bố liên quan đến hệ thống được chứng nhận phải được sử dụng một cách có hợp lệ

- phù hợp với những yêu cầu của tổ chức chứng nhận khi thực hiện công tác tham chiếu đến tình trạng chứng nhận của mình trên các phương tiện thông tin truyền thông như internet, tài liệu tiếp thị hoặc quảng cáo, hoặc các tài liệu khác,
- không thực hiện hoặc cho phép những tuyên bố sai lệch về việc chứng nhận của mình,
- không sử dụng hoặc cho phép sử dụng tài liệu chứng nhận hoặc bất kỳ phần nào trong tài liệu chứng nhận một cách sai lệch,
- khi bị đình chỉ hoặc thu hồi chứng chỉ, tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ chấm dứt việc sử dụng tất cả hình thức quảng cáo có liên quan đến chứng nhận, tuân theo sự chỉ dẫn của tổ chức chứng nhận,
- sửa đổi tất cả các hình thức quảng cáo khi phạm vi chứng nhận bị thu hẹp,
- không được phép sử dụng dưới bất kỳ cách thức tham chiếu nào nhằm ngụ ý rằng việc hệ thống quản lý của mình được chứng nhận cũng đồng nghĩa với việc tổ chức chứng nhận cũng chứng thực cho một sản phẩm (bao gồm dịch vụ) hoặc quy trình của mình,

- không ngụ ý rằng việc chứng nhận áp dụng cho các hoạt động nằm ngoài phạm vi chứng nhận, và
- không sử dụng việc chứng nhận của mình theo cách khiến cho tổ chức chứng nhận và/hoặc hệ thống chứng nhận bị ảnh hưởng uy tín cũng như gây mất lòng tin từ cộng đồng.

Tổ chức giữ chứng chỉ chịu toàn bộ trách nhiệm về việc sử dụng và tính hợp pháp của tất cả các tuyên bố liên quan đến chứng chỉ được cấp, dấu chứng nhận hoặc báo cáo đánh giá về một hệ thống/sản phẩm được chứng nhận cũng như về việc áp dụng chính xác/công khai bởi khách hàng của họ.

Báo cáo đánh giá do TSC lập chỉ có thể được trích dẫn với từ ngữ chính xác và đầy đủ của báo cáo, đi kèm cùng ngày ra báo cáo. Việc sử dụng các báo cáo đánh giá của TSC hoặc dưới tên TSC cho mục đích quảng cáo đều phải có sự chấp thuận trước bằng văn bản.

- 1.3.2. TSC được quyền công bố tên của tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ và hệ thống quản lý đã được đánh giá và các hình thức thông tin tương tự cho mục đích quảng cáo cũng như thông tin người tiêu dùng.

Tổ chức Chứng nhận chịu trách nhiệm bảo mật tất cả các hồ sơ khác về khách hàng và các sản phẩm và hệ thống được chứng nhận trừ khi có chỉ thị khác của tòa án hoặc cơ quan tương ứng (ví dụ như cơ quan pháp lý được chỉ định, Tổ chức Công Nhận hoặc Tổ chức sở hữu tiêu chuẩn chứng nhận). Tất cả các nhân viên và bên liên quan của TSC đều bị ràng buộc bởi các yêu cầu bảo mật này.

### 1.3.3. Khách hàng

- 1.3.3.1. phải tuân thủ theo yêu cầu của Tổ chức Chứng nhận đối với việc tham chiếu tình trạng chứng nhận của mình trên các phương tiện thông tin truyền thông (ví dụ như Internet, tài liệu tiếp thị và quảng cáo hoặc các tài liệu khác);
- 1.3.3.2. khi chứng chỉ bị đình chỉ, hết hạn hoặc thu hồi, khách hàng phải ngưng sử dụng tài liệu quảng cáo của mình có chứa tham chiếu đến tình trạng chứng nhận của mình, phù hợp với các hướng dẫn của Tổ chức Chứng nhận;
- 1.3.3.3. phải sửa đổi tất cả các tài liệu quảng cáo của mình nếu phạm vi chứng nhận của khách hàng bị thu hẹp;
- 1.3.3.4. không được thực hiện hoặc cho phép bất kỳ tuyên bố sai lệch nào về chứng nhận của mình;
- 1.3.3.5. không được sử dụng bất kỳ tài liệu chứng nhận hoặc các phần của tài liệu chứng nhận một cách sai lệch hoặc cho phép sử dụng sai lệch;
- 1.3.3.6. không được thực hiện hoặc được phép tham chiếu dẫn đến sự ngụ ý về việc chứng nhận hệ thống quản lý của mình bao hàm cả việc Cơ quan Chứng nhận chứng nhận một sản phẩm (bao gồm cả dịch vụ) hoặc quy trình của công ty mình (lưu ý: điều này bao gồm những báo thử nghiệm hiệu chuẩn hoặc giám định, v.v...);
- 1.3.3.7. không được thực hiện hoặc được phép hàm ý rằng việc chứng nhận áp dụng cho các hoạt động ngoài phạm vi chứng nhận;
- 1.3.3.8. không được sử dụng hoặc cho phép sử dụng việc chứng nhận của mình theo cách làm mất uy tín của tổ chức Chứng nhận và/hoặc Tiêu chuẩn chứng nhận hoặc gây mất lòng tin từ cộng đồng.

## 1.4. Lưu giữ tài liệu

Tài liệu chứng nhận hệ thống phải được lưu giữ trong thời hạn hiệu lực của chứng chỉ cộng với một chu kỳ chứng nhận hoàn chỉnh.

Tất cả các quy định pháp luật khác nằm ngoài quy định trên sẽ không bị ảnh hưởng.

Khiếu nại về thiệt hại đối với TÜV SÜD hoặc TSC sẽ bị loại trừ, đặc biệt là nếu khách hàng không hoặc không thể cung cấp tài liệu phải được hoàn trả hoặc khách hàng đang giữ trong tình trạng không thay đổi.

## 2. Quy định Đặc biệt về hoạt động đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý

### 2.1. Quy định Chung

TSC cũng thực hiện hoạt động đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý (sau đây gọi tắt là "hệ thống") trong khu vực được quy định.

TSC không được thực hiện dịch vụ tư vấn liên quan đến việc thiết lập hệ thống quản lý.

### 2.2. Đánh giá sơ bộ hệ thống, tiền đánh giá

Khi có yêu cầu, TSC cung cấp các dịch vụ sau đây độc lập với thủ tục chứng nhận:

- 2.2.1. Dựa vào tài liệu hệ thống quản lý, tiềm năng cải tiến trong mô tả hệ thống được xác định thông qua hoạt động đánh giá sơ bộ được so sánh với những yêu cầu của cơ sở pháp lý hoặc tiêu chuẩn tương ứng. Khách hàng sẽ nhận được báo cáo về kết quả đánh giá.
- 2.2.2. Mục đích tiền đánh giá, đánh giá hiện trường và tổng phạm vi được xác định cùng với khách hàng là nhằm tạo sự chú ý đến các điểm yếu trong hệ thống. Chuyên gia đánh giá thông báo cho khách hàng về các kết quả trong cuộc họp tổng kết; nếu có yêu cầu, TSC chuẩn bị báo cáo tiền đánh giá. Chỉ có một (1) đợt tiền đánh giá có thể được thực hiện.

### 2.3. Thủ tục chứng nhận

#### 2.3.1. Chuẩn bị

##### 2.3.1.1. Hợp cung cấp thông tin

Theo yêu cầu của khách hàng, các điểm sau đây có thể được thảo luận trước:

- mục tiêu, lợi ích và điều kiện tiên quyết của chứng nhận
- các bước trong thủ tục chứng nhận về mặt nội dung và thời gian
- cơ sở pháp lý, tiêu chuẩn điều chỉnh hoạt động đánh giá, phạm vi đánh giá
- dự toán chi phí

##### 2.3.1.2. Chuẩn bị cho đánh giá chứng nhận

Sau khi khách hàng đã chấp nhận bảng báo giá của TSC bằng văn bản, ban lãnh đạo phía khách hàng chỉ định một Người đại diện Đánh giá, chịu trách nhiệm cho thủ tục chứng nhận; TSC thông báo cho khách hàng biết về chuyên gia đánh giá được phân công đánh giá (Đoàn đánh giá hoặc Chuyên gia đánh giá trưởng). Những yêu cầu nêu trong các tiêu chuẩn và quy định áp dụng liên quan đến hoạt động tư vấn trái phép của chuyên gia đánh giá sẽ được giám sát. Khách hàng có quyền từ chối chuyên gia đánh giá.

Ngoài và trong phạm vi quy định pháp luật như nghĩa vụ tuân thủ quy định bảo mật không gây trở ngại trong việc khách hàng có thể yêu cầu những thông tin cơ bản thích hợp về mỗi thành viên của đoàn đánh giá.

### 2.3.2. Đánh giá chứng nhận

Một đánh giá chứng nhận ban đầu được thực hiện trong hai (2) giai đoạn (đánh giá giai đoạn 1 và giai đoạn 2).

Khách hàng phải đảm bảo có nhân viên thích hợp để trả lời câu hỏi; khách hàng cấp cho chuyên gia đánh giá quyền tiếp cận các phòng ban tương ứng của công ty và cho phép họ xem xét tất cả các hồ sơ hệ thống có liên quan.

#### 2.3.2.1. Xem xét và đánh giá tài liệu hệ thống quản lý/ đánh giá giai đoạn 1

Khách hàng cung cấp cho Tổ chức Chứng nhận tất cả các tài liệu hệ thống quản lý liên quan đến hệ thống của họ (sổ tay và, nếu cần thiết, tài liệu bổ sung như hồ sơ quy trình, hướng dẫn công việc và thử nghiệm) để xem xét và đánh giá việc tuân thủ theo các Hướng dẫn và Tiêu chuẩn áp dụng. Nếu hệ thống đã được chứng nhận bởi tổ chức khác theo cùng một tiêu chuẩn hoặc tiêu chuẩn tương ứng khác, thì khách hàng phải cung cấp bản sao của chứng chỉ cùng với tất cả thông tin liên quan đến phạm vi đánh giá, cũng như chi tiết về những kết quả phát hiện của đợt đánh giá trước đó.

Tổ chức Chứng nhận xem xét các tài liệu hệ thống quản lý - trong phạm vi yêu cầu có thể bao gồm đánh giá hiện trường – mô tả các điều kiện hiện trường cụ thể của khách hàng, tình trạng và sự hiểu biết của khách hàng về tiêu chuẩn tương ứng, những yêu cầu pháp lý và luật định cũng như tình hình thực hiện cụ thể của họ trong tài liệu quản lý hệ thống.

Dựa trên kết quả của cuộc đánh giá giai đoạn 1, Tổ chức Chứng nhận đánh giá xem mức độ triển khai hệ thống quản lý có đủ khả năng để tiến hành tiếp đánh giá giai đoạn 2 và lập kế hoạch quy trình và bước ưu tiên cho cuộc đánh giá giai đoạn 2. Các chi tiết về cuộc đánh giá giai đoạn 2 sẽ được thỏa thuận với khách hàng.

Cơ quan Chứng nhận lập tài liệu về những kết quả phát hiện trong cuộc đánh giá giai đoạn 1 và thông báo cho khách hàng biết, bao gồm thông tin về những điểm quan ngại có thể được phân loại là sự không phù hợp trong cuộc đánh giá giai đoạn 2.

Khoảng thời gian thỏa thuận giữa cuộc đánh giá giai đoạn 1 và giai đoạn 2 sẽ cung cấp cho khách hàng đủ thời gian để loại bỏ những điểm quan ngại được xác định trước đó (điểm yếu cần cải tiến)

#### 2.3.2.2. Đánh giá chứng nhận hiện trường/ đánh giá giai đoạn 02

Trước cuộc đánh giá giai đoạn 2, khách hàng sẽ nhận được kế hoạch đánh giá, vốn đã được làm việc trước đó với họ, với mục đích cung cấp thông tin. Trong quá trình đánh giá, khách hàng chứng minh những áp dụng thực tế đối với hồ sơ quy trình của họ, trong khi chuyên gia đánh giá kiểm tra và đánh giá hiệu quả hệ thống dựa trên các quy định pháp luật, tiêu chuẩn hoặc các tiêu chí khác đã được thống nhất.

Sau khi hoàn thành đánh giá, TSC thông báo cho khách hàng biết về kết quả đánh giá thông qua cuộc họp tổng kết và báo cáo đánh giá. Cho những báo cáo phát hiện điểm không phù hợp sẽ được đồng ký bởi Người đại diện đánh giá. Khách hàng sẽ lập tài liệu các hành động sửa chữa và khắc phục theo yêu cầu. Trong trường hợp xảy ra những lỗi không phù hợp nặng, một (1) cuộc tái đánh giá có thể được cân



nhắc thực hiện; chi phí sẽ được tính dựa trên thời gian được yêu cầu để thực hiện đánh giá (áp dụng mức giá hiện hành).

Trong quá trình đánh giá nếu có những điểm không phù hợp được chứng minh là rất nghiêm trọng dẫn đến khả năng không thể cấp chứng chỉ ngay cả sau khi đã thực hiện hành động khắc phục hợp lý, TSC có nghĩa vụ thông báo cho khách hàng biết về việc chấm dứt đánh giá chứng nhận và khuyến cáo rằng quy trình đánh giá nên được tiếp tục bằng cách thực hiện lại từ đầu một đợt tiền đánh giá mới. Trong trường hợp này, TSC sẽ tính các chi phí phát sinh đến tại thời điểm chấm dứt đánh giá chứng nhận (bao gồm cả báo cáo).

### 2.3.3. Chứng nhận

Nếu tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng được đáp ứng và tất cả các quy định pháp lý chính thức được tuân theo, Tổ chức Chứng nhận sẽ cấp chứng chỉ, thông thường có thời hạn hiệu lực là ba (3) năm kể từ ngày quyết định chứng nhận.

### 2.3.4. Thời hạn hiệu lực của chứng chỉ / Đánh giá giám sát

Trừ khi có những Hướng dẫn/kế hoạch cụ thể, quy định, tiêu chuẩn hoặc thỏa thuận riêng trong hợp đồng/yêu cầu chứng nhận, quy định thời hạn hiệu lực khác, về nguyên tắc, chứng chỉ có hiệu lực trong ba (3) năm kể từ ngày ban hành, với điều kiện là các cuộc đánh giá giám sát theo yêu cầu định kỳ (thường là hàng năm) được thực hiện tại công ty với kết quả tích cực.

Cuộc đánh giá giám sát đầu tiên phải được thực hiện chậm nhất trong vòng mười hai tháng kể từ ngày cuối cùng của cuộc đánh giá giai đoạn 2, với điều kiện là không có ngày nào khác đã được xác định cho những quy định cụ thể. Trong những trường hợp được xác minh, TSC có quyền thực hiện tiến hành những cuộc đánh giá trong khoảng thời gian thông báo ngắn (đánh giá đặc biệt) với chi phí do tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ thanh toán. Tổ chức Chứng nhận quy định những điều kiện cụ thể đối với những kỳ đánh giá này, và trao đổi những thông tin này với khách hàng được chứng nhận. Để chuẩn bị cho kỳ đánh giá giám sát, Sổ tay quản lý hợp lệ và danh sách tất cả các điều chỉnh đã được thực hiện phải được nộp cho tổ chức Chứng nhận theo yêu cầu. Khi thực hiện đánh giá giám sát, chuyên gia đánh giá kiểm tra có chọn lọc những yếu tố/quy trình của hệ thống quản lý để duy trì niềm tin rằng hệ thống quản lý tiếp tục đáp ứng tất cả các yêu cầu. Chuyên gia đánh giá sẽ chuẩn bị một báo cáo.

### 2.3.5 Các hoạt động giám sát tiếp theo

Các hoạt động giám sát tiếp theo có thể bao gồm:

- Các thắc mắc liên quan đến vấn đề chứng nhận được Tổ chức Chứng nhận giải đáp cho khách hàng được chứng nhận,
- Đánh giá thông tin khách hàng về hoạt động của họ (ví dụ như tài liệu quảng cáo, các trang web),
- Các yêu cầu gửi đến khách hàng để cung cấp các tài liệu và hồ sơ (trên giấy hoặc các phương tiện điện tử), và
- Các hình thức giám sát khác đảm bảo việc duy trì hệ thống của khách hàng được chứng nhận.

### 2.3.6. Tái đánh giá

Nếu một cuộc tái đánh giá được thực hiện thành công tại công ty trước ngày hết hạn của chứng chỉ, công ty có thể được gia hạn chứng chỉ. Trong trường hợp này, hiệu quả của toàn hệ thống được kiểm tra bằng phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên. Để chuẩn bị cho cuộc đánh giá, sổ tay quản lý hợp lệ và danh sách tất cả các điều chỉnh đã được

thực hiện phải được gửi cho chuyên gia đánh/Đoàn đánh giá. Trong trường hợp liên quan đến những thay đổi lớn cho hệ thống, một cuộc đánh giá đoạn 1 có thể cần được thực hiện trước tiên.

## 2.4. Những điều kiện hợp đồng bổ sung

2.4.1. Trong những khả năng có thể, Tổ chức Chứng nhận có nghĩa vụ chứng minh khách hàng sử dụng việc chứng nhận một cách chính xác trong hoạt động quảng cáo. Tổ chức Chứng nhận xem xét và đánh giá các khiếu nại của bên thứ ba, các vấn đề gây lo ngại hoặc những thay đổi trong tổ chức của khách hàng mà Tổ chức Chứng nhận biết được. Tổ chức Chứng nhận thông báo cho Tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ biết về những thay đổi đáng kể đối với quy trình chứng nhận và giám sát cũng như mọi thay đổi trong các tiêu chuẩn có liên quan cho việc chứng nhận.

2.4.2. Khách hàng phải đáp ứng tất cả các yêu cầu hợp lý liên quan đến việc chứng nhận và cung cấp tất cả các thông tin phù hợp cần thiết cho việc đánh giá.

Tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ phải thông báo ngay bằng văn bản cho Cơ quan Chứng nhận chậm nhất là trong vòng một (1) tháng về tất cả các thay đổi trong hệ thống của mình và những điều chỉnh trong cơ cấu công ty/tổ chức ảnh hưởng đến tính tuân thủ của hệ thống quản lý, hoặc bất kỳ sự kiện quan trọng khác ảnh hưởng đến việc tuân thủ theo các yêu cầu chứng nhận.

Ngoài ra, tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ phải lập tài liệu các khiếu nại nội bộ và bên ngoài liên quan đến hệ thống quản lý của mình cũng như chứng minh việc thực hiện những hành động khắc phục và những thông tin như trên cần phải được cung cấp trong quá trình đánh giá. Những thay đổi này có thể bao gồm nhưng không giới hạn đối với, ví dụ:

- Tình trạng pháp lý hoặc tổ chức:
- Tình trạng thương mại hoặc quyền sở hữu:
- Tổ chức và/hoặc quản lý (bao gồm cả những thay đổi về nhân sự chủ chốt)
- Địa chỉ liên hệ và địa chỉ công ty
- Phạm vi hoạt động theo hệ thống quản lý được chứng nhận, và
- Những thay đổi lớn đối với hệ thống quản lý và quy trình bao gồm thay đổi được lên kế hoạch theo yêu cầu của Tổ chức Chứng nhận hoặc Tiêu chuẩn.

Tổ chức Chứng nhận sẽ xem xét sự thay đổi và tham vấn cho tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ mọi hành động cần thiết để tiếp tục việc chứng nhận.

Mặc dù thực tế rằng TSC thường thông báo cho tổ chức/cơ quan giữ chứng chỉ về thời gian diễn ra các cuộc đánh giá giám sát/tái đánh giá cần được thực hiện, nhưng tổ chức/ cơ quan giữ chứng chỉ cũng có trách nhiệm yêu cầu những kỳ đánh giá như vậy ít nhất ba (3) tháng trước khi đến hạn trong chu kỳ 12 tháng để duy trì hiệu lực của chứng chỉ.

2.4.3. Những thay đổi trong những bộ tiêu chuẩn, quy tắc hành nghề cơ bản hoặc các quy định khác sẽ áp dụng - cần nhắc diễn ra trong những giai đoạn chuyển đổi - như cơ sở ràng buộc hợp đồng. Số ngày chuyên gia đánh giá quy định trong bảng báo giá sẽ được áp dụng tùy thuộc vào sự chấp thuận của Tổ Chức Chứng nhận.

2.4.4. Hệ thống quản lý tích hợp phải cho phép các khía cạnh cụ thể của từng hệ thống riêng lẻ được xác định.

2.4.5. Tổ chức Chứng nhận có thể công bố công khai về thông tin về chứng chỉ được cấp, bị thu hồi hoặc hủy bỏ