

CÁC QUY TẮC ĐÁNH GIÁ VÀ CHỨNG NHẬN CỦA DQS



1. Dịch vụ đánh giá và chứng nhận

1.1 Lĩnh vực và Áp dụng

Các quy định về đánh giá và chứng nhận của DQS áp dụng cho tất cả các dịch vụ chứng nhận phục vụ khách hàng của tập đoàn DQS quốc tế, bao gồm tất cả các công ty con và các đối tác của DQS. Danh sách các thành viên hiện tại của tập đoàn DQS được đăng tải trên trang web www.dqs-holding.com. Các luật định này áp dụng xuyên suốt tất cả các giai đoạn chứng nhận và đánh giá, bao gồm nhưng không giới hạn việc báo giá và đề xuất dịch vụ, các hợp đồng, mua bán hay/và đề xuất công việc, kế hoạch và phụ lục được thỏa thuận giữa DQS và Khách hàng, trừ khi có thỏa thuận rõ ràng bằng văn bản hoặc có văn bản quy định của pháp luật.

Các Quy định Đánh giá và Chứng nhận có hiệu lực ngay lập tức sau khi công bố và duy trì hiệu lực cho đến khi phiên bản mới được ban hành và công bố.

Phiên bản hiện hành của các quy định này được đăng tải bằng tiếng Anh trên trang web <https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/> hoặc theo yêu cầu từ mọi văn phòng DQS.

Nếu có bất kỳ sự khác biệt nào xảy ra giữa phiên bản đã dịch và phiên bản tiếng Anh của tài liệu, thì phiên bản tiếng Anh sẽ được ưu tiên.

1.2 Định nghĩa

- “Khách hàng” chỉ các cá nhân và bất cứ tổ chức nào yêu cầu hoặc nhận bất cứ dịch vụ đánh giá chứng nhận nào của tổ chức DQS, bao gồm cả những người đại diện - thay mặt công ty thực hiện liên hệ đánh giá chứng nhận.
- “DQS” chỉ bất cứ nhóm thành viên nào thuộc Tập đoàn DQS, bao gồm các công ty con và các đối tác - người cung cấp và/hoặc mang tới dịch vụ đánh giá chứng nhận cho các khách hàng.
- “Đánh giá” là viết tắt của bất kỳ hoạt động hệ thống nào của DQS để có được bằng chứng khách quan và đánh giá nó một cách khách quan nhằm xác định mức độ mà các tiêu chí xác định được đáp ứng; cũng có thể được gọi là “đánh giá”.
- “Thẩm định viên” là viết tắt của giám định viên, đánh giá viên và các chuyên gia - những người thay mặt cho tập đoàn DQS thực hiện quá trình chứng nhận và đánh giá.

1.3 Các dịch vụ Đánh giá và Chứng nhận.

Việc đánh giá và chứng nhận một hệ thống quản lý, một quy trình hoặc một sản phẩm được thực hiện bởi một tổ chức độc lập, một bên thứ 3 có thẩm quyền như DQS, tạo ra giá trị lợi ích cho khách hàng. Chứng nhận của DQS được coi như một bằng chứng cho một hệ thống quản lý, một quy trình hoặc một sản phẩm hiệu quả và phù hợp với khả năng đáp ứng liên tục mong đợi của khách hàng cũng như các yêu cầu quy định và luật định.

Trong suốt cuộc đánh giá, một thẩm định viên có kinh nghiệm và trình độ sẽ rà soát hệ thống quản lý và các quy trình hoặc các sản phẩm về tính phù hợp và hiệu quả liên tục trong sự thay đổi của thị trường và môi trường. Bằng việc xác định tiềm năng cải thiện, các thẩm định viên nâng cao khả năng của tổ chức để đáp ứng các mục tiêu và mục đích đã đặt ra, nâng cao thành công bền vững cho khách hàng. Với chứng nhận của DQS, người tiêu dùng có thể đặt niềm tin vào đối tượng được chứng nhận cũng như hệ thống quản lý, quy trình hoặc sản phẩm được chứng nhận - được đánh giá và chứng nhận các thông số kỹ thuật và các tiêu chuẩn được công nhận.

1.4 Tham chiếu hợp đồng cá nhân và các điều khoản thương mại; các mối liên hệ bằng hợp đồng với văn phòng DQS được công nhận:

Các Quy tắc Đánh giá và Chứng nhận của DQS là một phần không thể thiếu của bất cứ thỏa thuận đánh giá chứng nhận nào giữa các Khách hàng và DQS. Những thỏa thuận như vậy luôn xác định loại cá nhân và bản chất của các dịch vụ được cung cấp và đem lại, bao gồm chi phí và thời gian. Hơn nữa, các bên sẽ thiết lập các điều kiện thương mại, điều này thường được cụ thể cho quốc gia cung cấp dịch vụ và/hoặc quốc gia là nơi cư trú của các đối tác trong hợp đồng. Các điều kiện thương mại bao gồm các điều khoản về đại diện pháp lý, thẩm quyền, trách nhiệm pháp lý, thuế, điều kiện thanh toán và các điều kiện khác được định nghĩa trong bản thỏa thuận hay các tài liệu tham khảo tương ứng và phụ lục của hợp đồng thỏa thuận.

1.5 Các mối liên hệ bằng hợp đồng với văn phòng DQS được công nhận:

Bất cứ khi nào một văn phòng DQS địa phương cung cấp một dịch vụ dưới sự ủy quyền hoặc cho phép của một văn phòng DQS khác, sẽ dùng tên và nhân danh cho văn phòng văn phòng tương ứng được thừa nhận/ủy quyền. Việc chấp nhận đề nghị, báo giá của văn phòng chứng nhận đại diện và chữ ký của hợp đồng địa phương tạo thành hợp đồng chứng nhận ràng buộc pháp lý giữa khách hàng và văn phòng DQS được ủy quyền/được công nhận. Trách nhiệm hoạt động, tài chính và pháp lý đối với các hoạt động theo một sự công nhận cụ thể luôn thuộc trách nhiệm của văn phòng DQS được công nhận.

2. Quy trình Chứng nhận

DQS đánh giá hệ thống quản lý của khách hàng, các quy trình, các sản phẩm hay các phần của hệ thống đó, với mục tiêu xác minh sự phù hợp với các yêu cầu nhận thức và thỏa thuận chẳng hạn như: Các thông số kỹ thuật hay các tiêu chuẩn cho từng ngành cụ thể trong nước và quốc tế. Tiến trình đánh giá tương ứng bao gồm một hoặc nhiều bước, và thường kết thúc với 1 báo cáo đánh giá - tổng hợp kết quả đánh giá. Trong trường hợp các dịch vụ chứng nhận DQS sẽ cấp chứng chỉ cho một khách hàng cụ thể, xác nhận sự phù hợp với các yêu cầu tương ứng khi chứng được minh việc áp dụng hoàn thiện các yêu cầu.

Nếu phát hiện thấy các điểm không phù hợp với yêu cầu của các tiêu chuẩn hay các thông số kỹ thuật tương ứng trong quá trình đánh giá, các hành động khắc phục sẽ được lên kế hoạch và tiến hành bởi Khách hàng trong khoảng thời gian quy định. Các chứng nhận sẽ chỉ được cấp sau khi việc triển khai các hành động khắc phục phù hợp được chứng minh. Phạm vi và thời hạn hiệu lực chứng chỉ sẽ được ghi trên giấy chứng nhận.

Hầu hết các kết quả đánh giá được dựa trên một quá trình lấy mẫu, nhắm tới các bằng chứng đáng tin cậy để thực hiện hiệu quả và tuân thủ hệ thống quản lý. Các khía cạnh kinh doanh khác có thể tồn tại, tích cực hay tiêu cực, chưa được nhóm thẩm định viên đánh giá. Trách nhiệm duy nhất của tổ chức là điều tra và đánh giá tác động tiềm năng và phạm vi của phát hiện, do đó liên tục đảm bảo tuân thủ đầy đủ (các) tiêu chuẩn được áp dụng. Trong trường hợp không tuân thủ, DQS không chịu trách nhiệm pháp lý.

DQS và Khách hàng đồng ý rằng việc đánh giá và/hoặc chứng nhận của (các) hệ thống quản lý, các quy trình, các sản phẩm của Khách hàng sẽ được thực hiện cùng với các tiêu chuẩn có thể áp dụng, các yêu cầu liên quan của công nghiệp (nếu có thể áp dụng được) và Thỏa thuận Đánh giá và Chứng nhận, gồm tài liệu này và bất cứ tài liệu nào đính kèm hoặc liên quan.

DQS là tổ chức đánh giá và chứng nhận trung gian, độc lập và có mục tiêu. Việc đánh giá thường được thực hiện tại địa điểm hoạt động của khách hàng (on-site) nhưng cũng có thể được tiến hành một phần, thay thế hoặc bổ sung bằng các hoạt động đánh giá từ xa (off-site). Các loại, mức độ và thời gian biểu của các thủ tục có thể thỏa thuận riêng giữa các bên. DQS cố gắng giảm thiểu bất kỳ xáo trộn nào tới quá trình kinh doanh trong khi tiến hành các đánh giá tại địa điểm của khách hàng.

Quá trình Chứng nhận nhìn chung bao gồm những bước sau:

- 2.1** Quá trình bắt đầu theo nhu cầu và mong muốn của khách hàng. DQS muốn tìm hiểu cách tổ chức của khách hàng, hệ thống quản lý, quy mô, lĩnh vực hoạt động. Cả hai bên sẽ xác định các mục tiêu cho cuộc đánh giá và/hoặc chứng nhận, bao gồm các tiêu chuẩn và thông số kỹ thuật có thể áp dụng.
- 2.2** DQS sẽ cung cấp một đề nghị chi tiết cho các dịch vụ đánh giá và chứng nhận, phù hợp với nhu cầu của cá nhân khách hàng, dựa trên các thông tin được cung cấp ban đầu. Một hợp đồng bằng văn bản sẽ chỉ định tất cả các sản phẩm liên cũng như các tiêu chí đánh giá và chứng nhận áp dụng có liên quan.
- 2.3** Giai đoạn trước đánh giá có thể xem như bước thực hiện ban đầu hoặc phân tích lỗ hổng, nhận biết điểm mạnh và các khu vực cần cải thiện. Các dự án đánh giá và chứng nhận lớn hơn thì một cuộc họp lập kế hoạch cho dự án sẽ cung cấp các cơ hội giá trị cho khách hàng đáp ứng thẩm định viên và phát triển kế hoạch đánh giá tùy chỉnh cho tất cả các chức năng và địa điểm liên quan. Cả 2 dịch vụ có thể được tùy chọn.



- 2.4** Đánh giá Giai đoạn 1: Thủ tục đánh giá bắt đầu bằng việc rà soát và đánh giá tài liệu hệ thống, các mục tiêu, kết quả của xem xét lãnh đạo và đánh giá nội bộ. Trong quá trình này, sẽ xác minh xem hệ thống quản lý của khách hàng đã phát triển đầy đủ và sẵn sàng cho việc chứng nhận hay chưa. Các thẩm định viên sẽ giải thích những phát hiện của mình và phối hợp với bất cứ hoạt động nào được yêu cầu để chuẩn bị cho đánh giá Giai đoạn 2. Đánh giá Giai đoạn 1 thường không áp dụng cho việc chứng nhận các quá trình và sản phẩm.

- 2.5** Đánh giá Giai đoạn 2: Nhóm chuyên gia được bổ nhiệm sẽ đánh giá hệ thống quản lý, các quy trình và sản phẩm của khách hàng tại nơi sản xuất hoặc đem lại dịch vụ và (hoặc) bởi sử dụng các phương pháp đánh giá từ xa. Áp dụng các tiêu chuẩn và thông số kỹ thuật của hệ thống quản lý xác định, nhóm đánh giá sẽ đánh giá tính hiệu quả của tất cả các khu vực chức năng cũng như tất cả các tiến trình hệ thống quản lý dựa trên việc quan sát, điều tra, phỏng vấn, xem xét hồ sơ thích hợp và các công cụ đánh giá khác. Kết quả đánh giá bao gồm tất cả những gì tìm được và sẽ được trình bày tới khách hàng vào buổi họp kết thúc. Các kế hoạch hành động được yêu cầu sẽ được đồng thuận khi cần thiết.
- 2.6** Đánh giá Hệ thống: Phòng chức năng chứng nhận độc lập của DQS sẽ đánh giá quá trình và kết quả đánh giá, đồng thời quyết định một cách độc lập về việc cấp chứng nhận. Khách hàng nhận được báo cáo đánh giá, các tài liệu kết quả đánh giá. Khi tất cả các yêu cầu có thể áp dụng được hoàn thiện thì khách hàng sẽ nhận được chứng chỉ.
- 2.7** Đánh giá Định kỳ: Cả đánh giá định kỳ một năm hai lần hay ít nhất mỗi năm một lần đều có đánh giá ở những phần quan trọng nhất của hệ thống quản lý. Tiềm năng cải thiện sẽ được nhìn nhận và tập trung vào cải thiện không ngừng và hiệu quả bền vững. Với chứng nhận sản phẩm, đánh giá định kỳ thường xuyên được thay thế bởi đánh giá tái chứng nhận hàng năm.
- 2.8** Đánh giá Tái chứng nhận: Chứng chỉ của hệ thống quản lý có hiệu lực trong một khoảng thời gian giới hạn, hầu hết là tối đa trong ba năm. Vào cuối chu kỳ, việc đánh giá tái chứng nhận sẽ được tiến hành nhằm đảm bảo tính hoàn chỉnh cho các yêu cầu có thể áp dụng. Tùy thuộc vào sự hoàn thành này, một chứng chỉ mới sẽ được cấp.

Đối với các tiêu chuẩn cụ thể của ngành hoặc chứng nhận quy trình và sản phẩm được mô tả có thể khác nhau.

3. Quyền và Nghĩa vụ của Khách hàng

3.1 Duy trì hệ thống quản lý / sự phù hợp của các quá trình và sản phẩm

Để đạt được và duy trì chứng nhận, Khách hàng sẽ tiến hành và duy trì hệ thống quản lý được viện dẫn bằng tài liệu. Khách hàng sẽ cung cấp các bằng chứng phù hợp và hiệu quả của hệ thống quản lý đánh giá, sẵn sàng cho việc đánh giá bởi các nhóm đánh giá được chỉ định. Trong trường hợp chứng nhận quy trình, sản phẩm, khách hàng chịu trách nhiệm cho việc đảm bảo sự phù hợp liên tục. Khách hàng phải cung cấp bằng chứng của sự tuân thủ và hiệu quả của hệ thống quản lý, các quy trình và sản phẩm sẵn sàng cho sự đánh giá bởi đội ngũ đánh giá được chỉ định. Khách hàng sẽ đảm nhiệm tất cả các hành động cần thiết để đảm bảo rằng: hệ thống quản lý và (hoặc) sản phẩm được duy trì theo cách thức phù hợp và hiệu quả ở mọi thời điểm.

Khách hàng sẽ được thông báo bất kỳ những thay đổi nào về chương trình chứng nhận, những yêu cầu mới và sửa đổi mà ảnh hưởng tới khách hàng. Trường hợp, chứng nhận áp dụng với sự sản xuất đang diễn ra, khách hàng phải đảm bảo rằng sản phẩm được chứng nhận tiếp tục hoàn thành những yêu cầu hệ thống hoặc sản phẩm. DQS phải kiểm chứng sự triển khai của những thay đổi bởi khách hàng và sự đo lường những yêu cầu ban đầu trong quá trình chứng nhận.

3.2 Tiếp cận thông tin

Khách hàng đảm bảo rằng DQS có quyền truy cập vào tất cả các thông tin và các phương tiện cần thiết để thực hiện nhiệm vụ đánh giá được giao. Khách hàng cam kết rằng tất cả các đại diện được đề cử và nhân viên được cấp quyền truy cập và sẽ cung cấp cho các thẩm định viên thông tin, bằng chứng mục tiêu chính xác và đầy đủ, kịp thời liên quan đến tất cả các quá trình, điều này rất quan trọng cho việc đánh giá. Trong phạm vi chứng nhận của hệ thống quản lý, các quy trình và sản phẩm, tất cả các hồ sơ liên quan đến khiếu nại và hành động khắc phục của chúng sẽ được trình bày theo yêu cầu của DQS.

3.3 Thông báo về Thay đổi và Sự cố Đặc biệt

Khách hàng có nghĩa vụ thông báo ngay lập tức cho DQS về bất kỳ thay đổi nào có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chứng nhận, các quy trình và sản phẩm được chứng nhận. Điều này áp dụng cụ thể cho việc mua/bán toàn bộ hoặc một phần của công ty, bất kỳ thay đổi về quyền sở hữu, thay đổi lớn trong hoạt động, thay đổi cơ bản trong quy trình, sự cố như tai nạn nghiêm trọng hoặc vi phạm nghiêm trọng quy định/nghĩa vụ pháp lý cần thiết sự tham gia của cơ quan quản lý có thẩm quyền, hoặc nộp đơn xin phá sản hoặc thành phần thủ tục tố tụng. Trong bất kỳ trường hợp nào ở trên, DQS sẽ tham khảo ý kiến Khách hàng và xác định cách thức có thể duy trì được chứng chỉ.

Khách hàng bắt buộc thông báo nhanh chóng cho DQS trong trường hợp hủy bỏ sản phẩm. Các tiêu chuẩn chứng nhận riêng lẻ và các quy định của họ sử dụng các khung thời gian khác nhau để đáp ứng thời hạn này. Các thông số kỹ thuật này có thể được tìm thấy trong các tiêu chuẩn tương ứng và các quy định hiện hành của chúng.

3.4 Sự độc lập trong Đánh giá

Khách hàng có nghĩa vụ tránh mọi thứ có thể làm tổn hại đến sự độc lập của nhân viên và người đánh giá của DQS. Điều này áp dụng đặc biệt khi cung cấp tư vấn, cung cấp việc làm, cả lương và hợp đồng phụ, tách riêng thoả thuận về chi phí hoặc các khoản tiền thưởng khác.

3.5 Quyền từ chối Giám định viên

Trước khi xác nhận ngày đánh giá, khách hàng có quyền xem xét và từ chối (các) giám định viên được DQS giao nhiệm vụ với sự điều chỉnh hợp lý. Trong trường hợp điều chỉnh, ví dụ có mối đe dọa đối với sự công bằng và nếu các quy tắc công nhận hiện hành cho phép, DQS sẽ chỉ định người khác để thay thế cho giám định viên bị từ chối.

3.6 Bảo mật và An toàn thông tin

DQS cung cấp các tài liệu được cung cấp cho Khách hàng, bao gồm cả các Nhãn hiệu và biểu tượng chứng nhận DQS, được bảo vệ bởi bản quyền. Khách hàng đặc biệt thừa nhận rằng tất cả các tài liệu được cung cấp hoặc có sẵn bởi DQS dành cho kiểm tra vẫn là tài sản của DQS và họ chỉ được sử dụng cho các nhu cầu nội bộ của Khách hàng và không được cung cấp cho bên thứ ba hoặc được sử dụng cho các mục đích khác hơn so với những thoả thuận hoặc văn bản. Khách hàng có nghĩa vụ giữ bí mật nghiêm ngặt về bất kỳ thông tin tiết lộ trong các điều khoản của Quy tắc này cũng như của tất cả các kiến thức về các vấn đề liên quan đến DQS, nhân viên và thẩm định viên. Nghĩa vụ này cũng được áp dụng sau khi chấm dứt hợp đồng. Khách hàng tương tự chấp nhận nghĩa vụ này thay mặt cho bất kỳ đại lý trung gian và những người phụ trợ nào.

Khách hàng được phép chuyển tiếp toàn bộ các báo cáo đánh giá. Việc chuyển các trích đoạn không được cho phép.

3.7 Quyền sử dụng Chứng nhận và Nhãn hiệu

Với chứng nhận DQS hợp lệ, Khách hàng được quyền sử dụng các chứng chỉ và chứng nhận tương ứng hoặc dấu công nhận cho các mục đích quảng cáo theo các quy tắc liên quan được công bố trên trang [web của DQS](#).

Việc sử dụng Dấu Hệ thống Quản lý được Chứng nhận DQS®, Dấu Công ty được đăng ký UL® và các Dấu Chứng nhận hoặc Công nhận có thẩm quyền sẽ nâng cao niềm tin của người tiêu dùng vào hệ thống quản lý được chứng nhận của Khách hàng và hiệu suất tương ứng. Các nhãn hiệu này thường được sử dụng trong đồ dùng văn phòng công ty, trong tài liệu quảng cáo, trên mạng Internet, tại các triển lãm, trên phương tiện xe cộ hoặc trong các quảng cáo và có liên quan trực tiếp tới các tổ chức chứng nhận hệ thống quản lý của mình. Việc sử dụng các chứng nhận và nhãn hiệu bị giới hạn trong phạm vi và thời hạn hiệu lực của chứng nhận và sẽ không được sử dụng trên sản phẩm và bao bì sản phẩm cũng như không được hiểu là biểu thị sự phù hợp của sản phẩm.

3.8 Khiếu nại

Tất cả Khách hàng của DQS có quyền sử dụng dịch vụ trong phạm vi lĩnh vực đã thoả thuận, và theo những yêu cầu, kỳ vọng chính đáng. Trong trường hợp các yêu cầu và kỳ vọng về dịch vụ không được đáp ứng, Khách hàng có quyền nộp đơn khiếu nại tới Công ty DQS tương ứng. DQS sẽ yêu cầu các thông tin cần thiết để phân tích và cải tiến.

3.9 Đối chất

Trong trường hợp có sự khác biệt về ý kiến với các thẩm định viên của DQS hoặc quyết định chứng nhận cụ thể, Khách hàng có quyền gửi kháng nghị lên Công ty DQS có trách nhiệm. Nếu các bên liên quan không thể giải quyết ổn thỏa trực tiếp với các các nhân có liên quan, Khách hàng có quyền nộp khiếu nại bằng văn bản để yêu cầu phán quyết từ Ban Quản lý Cấp cao của công ty DQS, hoặc trong trường hợp cuối cùng, Hội đồng Trọng tài sẽ là bên quyết định cuối cùng.

4. Quyền và nghĩa vụ của DQS

4.1. Đánh giá Hệ thống Quản lý

DQS xác minh tính phù hợp và hiệu quả của hệ thống quản lý, các quy trình và sản phẩm được chứng nhận của Khách hàng thông qua việc đánh giá thường xuyên (thường là định kỳ sáu tháng một lần hoặc một năm một lần). Vì những mục đích đánh giá này, DQS có quyền tiếp cận cơ sở vật chất của khách hàng trong khuôn khổ chuyến thăm đánh giá được lên kế hoạch, hoạt động quan sát, quá trình thanh tra, các sản phẩm và dịch vụ, phỏng vấn các nhân viên và những người đại diện, xem xét tài liệu và hồ sơ thích hợp, cũng như thu thập các thông tin bằng các kỹ năng đánh giá khác để lấy những bằng chứng mục tiêu đầy đủ dựa vào những quyết định chứng nhận. Nếu DQS nhận thông tin từ các bên thứ ba tranh chấp sự phù hợp hoặc hiệu quả của một hệ thống quản lý, quy trình hoặc sản phẩm, DQS đã được chứng nhận, thì có quyền thực hiện các đánh giá bổ sung, không thường xuyên sau khi tham khảo ý kiến với Khách hàng. Tại các khu vực quy định về mặt pháp lý, DQS có quyền thực hiện các đánh giá bổ sung, không báo trước, bất cứ khi nào hợp lý.

4.2. Công nhận và Ủy quyền

DQS được ủy quyền bởi rất nhiều cơ quan công nhận và các Văn phòng Chính phủ và Phi chính phủ khác để cấp các báo cáo và chứng nhận đánh giá tương ứng với nhiều tiêu chuẩn và thông số kỹ thuật. Việc ủy quyền này bao gồm trách nhiệm cho phép các nhân viên hoặc người phụ trợ của các cơ quan trên tham gia vào việc đánh giá. Tương ứng với các luật về công nhận và ủy quyền có thể áp dụng, DQS cho phép các cá nhân tiếp cận với tài liệu của bản thân DQS cũng như với các dữ liệu của khách hàng có liên quan, tùy thuộc vào yêu cầu bảo mật đặt ra. Ngoài ra, bất cứ khi nào các tiêu chuẩn riêng biệt hay các thông số kỹ thuật được yêu cầu một cách rõ ràng và minh bạch, các dữ liệu Khách hàng liên quan và các kết quả đánh giá thường được chuyển tới các tổ chức trên. Bằng việc chấp thuận Luật định về Đánh giá và Chứng nhận, Khách hàng nhất trí với các yêu cầu về công nhận và ủy quyền trong phiên bản gần đây nhất, ví dụ ISO/IEC 17021-1 hoặc ISO/IEC 17065 bao gồm tất cả những điều đã đề cập ở trên.

DQS có quyền bổ nhiệm các nhiệm vụ đánh giá, chứng nhận cụ thể tới các công ty DQS khác, nắm giữ công nhận và ủy quyền được yêu cầu. Bất cứ khi nào các chứng chỉ được cấp bởi một công ty DQS khác ngoài hợp đồng đối tác DQS của Khách hàng, tất cả các quyền và nghĩa vụ liên quan áp dụng chung cho Công ty DQS được công nhận và chứng nhận.

4.3 Phân công Thẩm định viên

Việc phân công các thẩm định viên có năng lực là trách nhiệm tiên quyết của DQS. DQS chỉ đồng ý sử dụng các thẩm định viên có trình độ dựa trên trình độ kỹ thuật, kinh nghiệm và khả năng cá nhân. Các thẩm định viên sẽ được ủy quyền cho những thông số kỹ thuật và các tiêu chuẩn được yêu cầu và có kinh nghiệm phù hợp trong lĩnh vực hoạt động của khách hàng cũng như trong việc quản lý và đánh giá. Trong nhiều trường hợp, DQS có thể chỉ định một nhóm đánh giá viên, bao gồm hai hoặc nhiều người đánh giá cho một quá trình đánh giá hoặc chứng nhận cụ thể. Theo yêu cầu, DQS sẽ gửi một CV ngắn của người đánh giá đã được chọn cho Khách hàng.

Nếu một chuyên gia không sẵn sàng trước hoặc trong suốt quá trình đánh giá, DQS sẽ cố gắng cung cấp chuyên gia thay thế phù hợp.

4.4 Kế hoạch Đánh giá

DQS có quyền lên kế hoạch đánh giá cho hệ thống quản lý, các quy trình và sản phẩm của Khách hàng. Việc đánh giá sẽ được lên kế hoạch tại thời điểm thuận lợi cho cả đôi bên trong khoảng thời gian quy định bởi các yêu cầu áp dụng. Ngày đánh giá sẽ được thỏa thuận bằng văn bản. Việc xác nhận ngày đánh giá có tính bắt buộc. Các thỏa thuận đánh giá đơn lẻ bao gồm các điều khoản bồi thường cho việc hủy hoặc trì hoãn việc đánh giá đã được xác nhận.

Chứng nhận có thể bao gồm, phụ thuộc vào tiêu chuẩn, đánh giá không báo trước, hoàn toàn không được thông báo trước hoặc được thông báo trong thời gian ngắn. Nếu đánh giá không báo trước không thể được thực hiện bởi những lý do mà khách hàng chịu trách nhiệm, DQS có thể tính các chi phí thực tế phát sinh do chuẩn bị cho cuộc kiểm toán không báo trước vào tài khoản của khách hàng. Những địa điểm được chứng nhận phải lấy những bước cần thiết để đảm bảo việc tiếp cận tới chuyên gia trong những lần đánh giá không báo trước.

4.5 Cấp chứng chỉ

DQS sẽ cấp một Giấy chứng nhận DQS (Gọi tắt là “Chứng nhận”) và chuyển tới khách hàng khi khách hàng thực hiện tất cả các điều khoản hợp đồng và yêu cầu chứng nhận. Quyết định chứng nhận là trách nhiệm tiên quyết của tập đoàn được chứng nhận và phát hành DQS, dựa trên khuyến nghị của các thẩm định viên trong các kết quả đánh giá, cũng như những ghi chép trong báo cáo đánh giá. Các chứng chỉ của DQS có hiệu lực trong một khoảng thời gian xác định, thường tối đa là 3 năm kể từ ngày được cấp.

4.6 Bảo mật và Bảo vệ Dữ liệu

DQS tự cam kết bảo vệ tuyệt đối tất cả các thông tin bí mật, không công khai của Khách hàng và các thông tin chỉ công khai với DQS trong khuôn khổ cơ sở khách hàng, cho dù các thông tin này liên quan đến các vấn đề nội bộ của Khách hàng hay các mối quan hệ kinh doanh. Điều này cũng áp dụng cho các kết quả đánh giá bằng lời hay văn bản. DQS sẽ chỉ tiết lộ thông tin cho bên thứ 3 khi có được ủy quyền bằng văn bản của khách hàng, trừ khi yêu cầu hợp pháp hoặc có quy định khác trong Quy định Chứng nhận và Đánh giá. DQS giữ các hồ sơ liên quan đến các đánh giá tối thiểu hai chu kỳ cấp giấy chứng nhận (thường là sáu năm). Những cam kết này cũng áp dụng sau khi kết thúc hợp đồng. Trong một số chương trình chứng nhận ngành, một phần dữ liệu đánh giá và khách hàng được xử lý bắt buộc trong các ứng dụng do chủ chương trình cung cấp (ví dụ: chương trình ô tô, hàng không vũ trụ, thực phẩm); khách hàng đồng ý với điều này.

DQS lưu giữ hồ sơ liên quan đến đánh giá trong tối thiểu hai chu kỳ chứng nhận (thường là sáu năm).

4.7 Công khai

DQS có quyền duy trì và công khai đăng ký của tất cả các khách hàng đang nắm giữ chứng nhận DQS. Việc công khai này gồm tên và địa chỉ của tổ chức chứng nhận cũng như lĩnh vực, các thông số kỹ thuật hay tiêu chuẩn liên quan và tình trạng chứng nhận. Khách hàng đồng ý cho việc xuất bản các thông tin đó dưới đây. Ngoài ra, trong quá trình xử lý đơn đặt hàng, dữ liệu khách hàng được lưu trữ và xử lý trong cơ sở dữ liệu bên ngoài của chủ sở hữu chương trình. Khách hàng đồng ý với việc chấp nhận đề nghị rằng dữ liệu khách hàng có thể được lưu trữ, truy cập và xem bởi các bên thứ ba trong cơ sở dữ liệu tương ứng.

4.8 Truyền thông điện tử

Như đã nói trên, Khách hàng ủy quyền DQS truyền tải các thông tin đã được mã hóa, bảo mật thông qua Internet hay mạng lưới chung cho tới các địa chỉ thư điện tử hay những hình thức khác được khách hàng đề xuất. Khách hàng ý thức được rằng DQS không thể đảm bảo được sự riêng tư và tính bảo mật trong những lần chuyển giao như vậy. Khách hàng đồng ý rằng việc chuyển giao các thông tin mật thông qua Internet hay các mạng lưới chung khác của DQS sẽ không vi phạm bất cứ nghĩa vụ bảo mật nào theo như Quy định về Đánh giá và Chứng nhận. DQS sẽ không có trách nhiệm nào về bất cứ nguy hại nào từ những lần chuyển giao như vậy với điều kiện là các thông tin mật được xử lý theo mức độ quan tâm như nhau khi DQS tiến hành xử lý những dữ liệu mật đó.

Nếu khách hàng dẫn link liên kết với trang web của DQS, Khách hàng phải cam kết: (i) Thông tin lưu trữ trong trang web của DQS thuộc quyền sở hữu của DQS; (ii) Đường liên kết trang web được DQS đăng lên mà không áp đặt bất cứ khuôn khổ nào, cửa sổ trình duyệt hay nội dung bên thứ ba; (iii) đường dẫn trang web có thể không tuyên bố hoặc ngụ ý rằng Khách hàng hoặc các sản phẩm hoặc dịch vụ được DQS xác nhận.

5. Chứng chỉ và Nhãn hiệu

5.1 Phát hành và sử dụng nhãn hiệu

DQS cấp chứng nhận xác nhận sự phù hợp của hệ thống quản lý, các quy trình và sản phẩm của Khách hàng đối với các tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế mà khách hàng lựa chọn, các yêu cầu cụ thể của Khách hàng cũng như ngành công nghiệp được công nhận sau khi khách hàng chứng minh được rằng trong quá trình đánh giá, tất cả các yêu cầu có thể áp dụng được hoàn thiện đầy đủ. Khách hàng có quyền sử dụng chứng chỉ và các nhãn chứng nhận liên quan để quảng bá niềm tin với các đối tác kinh doanh.

Sau khi được cấp Giấy chứng nhận, một dịch vụ đánh giá định kỳ liên tục sẽ được thành lập để đảm bảo rằng sự phù hợp của hệ thống quản lý, các quy trình và sản phẩm được duy trì liên tục. Việc thiết lập và duy trì chứng nhận tùy thuộc vào việc khách hàng thực hiện các thỏa thuận đánh giá và cấp giấy chứng nhận, giám sát liên tục điều khoản và điều kiện đánh giá, chứng nhận của Khách hàng.

Các khách hàng đồng ý hợp tác với DQS nhằm xác minh thực tế xem hệ thống quản lý, các quy trình, sản phẩm hoặc dịch vụ của Khách hàng có phù hợp với quy định, luật định và chứng nhận hay những yêu cầu áp dụng khác hay không, bao gồm chia sẻ các thông tin như Khách hàng yêu cầu được thông báo các điểm không phù hợp, thực hiện những hành động khắc phục cần thiết và gửi báo cáo cho DQS.

Khách hàng đồng ý rằng dịch vụ đánh giá định kỳ như đánh giá tiến bộ hay bất cứ đánh giá đặc biệt nào được thực hiện bởi DQS đều được thiết kế để phục vụ duy nhất kiểm tra hoạt động của Khách hàng nhằm xác minh sự phù hợp của hệ thống quản lý đối với các yêu cầu chứng nhận. Khách hàng không được phép lơ là trách nhiệm của mình đối với hệ thống quản lý, các quá trình, hàng hóa và dịch vụ trong lĩnh vực chứng nhận.

Giấy chứng nhận và Nhãn hiệu Chứng nhận có thể không được chuyển giao cho người thụ hưởng trong tiêu đề hoặc các tổ chức khác. Sau khi chứng nhận đã hết hạn hoặc đã bị đình chỉ, thu hồi hoặc hủy bỏ, Khách hàng phải từ chối bất kỳ quảng cáo hoặc sử dụng chứng nhận nào khác. Khách hàng sẽ trả lại chứng chỉ sau khi hết hạn, thu hồi hoặc hủy bỏ. Quyền lưu giữ được loại trừ một cách cụ thể.

5.2 Không cấp chứng chỉ

DQS chỉ cấp các chứng chỉ nếu như tất cả các yêu cầu cho (các) tiêu chuẩn mà khách hàng lựa chọn, các thông số và các hợp đồng được hoàn thiện sau khi đánh giá (ban đầu/tái đánh giá). Trong trường hợp các tài liệu không được hoàn thiện đầy đủ, các thẩm định viên sẽ ghi chép thiếu sót trong báo cáo điểm không phù hợp và/hoặc không nhận biết được các ràng buộc - điều phải tuân thủ để được cấp chứng chỉ.

Tất cả các điểm không phù hợp hay những ràng buộc phải được lược bỏ trước khi cấp chứng chỉ DQS. Nếu cần thiết, DQS sẽ đánh giá lại từng phần hoặc toàn bộ. Nếu những điểm không phù hợp không được lược bỏ hay nếu những điều tiên quyết cho việc xác nhận chứng chỉ không thể đạt được kể cả sau các lần đánh giá theo dõi, thì thủ tục chứng nhận sẽ chấm dứt bằng việc cấp một báo cáo mà không có chứng chỉ.

5.3 Đình chỉ, Thu hồi và Hủy bỏ một Chứng chỉ

5.3.1 Đình chỉ

DQS có quyền đình chỉ tạm thời một chứng nhận nếu như khách hàng vi phạm chứng nhận, những điều khoản bắt buộc về hợp đồng hay tài chính đối với DQS, bao gồm nhưng không hạn chế:

- Các hành động khắc phục không được tiến hành minh bạch, hiệu quả trong khung thời gian đã được thỏa thuận trước đó;
- Kế hoạch đánh giá được đề xuất bởi DQS cho (các) lần đánh giá cần thiết nhằm duy trì chứng chỉ
- đã không được tuân thủ, tính thường xuyên theo quy định kể từ lần đánh giá trước đó bị phá vỡ;
- DQS chưa được thông báo kịp thời về các thay đổi đã được lên kế hoạch cho hệ thống quản lý, các sự cố đặc biệt hoặc tiêu hủy sản phẩm (xem 3.3) hoặc những thay đổi khác, ảnh hưởng đến sự phù hợp với tiêu chuẩn hoặc thông số kỹ thuật làm cơ sở cho việc đánh giá;
- Một chứng chỉ DQS, chứng chỉ IQNet hay một biểu tượng chứng nhận bị sử dụng sai hoặc không được ủy quyền sử dụng;
- Việc thanh toán dịch vụ chứng nhận và đánh giá không được thực hiện đúng hạn sau ít nhất một công văn nhắc nhở.

DQS cũng có quyền đình chỉ chứng chỉ nếu biết được những vi phạm đáng kể của các quy tắc công nhận sau quyết định chứng nhận.

DQS sẽ thông báo cho khách hàng việc đề xuất đình chỉ dưới dạng văn bản. Nếu lý do cho việc đình chỉ đề xuất không được loại bỏ trong vòng hai tuần, DQS sẽ thông báo cho Khách hàng bằng văn bản về việc đình chỉ Giấy chứng nhận nêu rõ lý do cũng như các biện pháp khắc phục cần thiết để chứng nhận được phục hồi.

Chứng chỉ bị tạm ngưng trong một khoảng thời gian giới hạn (thường là tối đa 90 ngày). Nếu các biện pháp cần thiết đã được thực hiện một cách rõ ràng và hiệu quả theo thời hạn được thiết lập, việc đình chỉ Giấy chứng nhận sẽ bị hủy bỏ. Nếu các biện pháp cần thiết chưa được thực hiện trong thời hạn được thiết lập, DQS có thể rút Giấy chứng nhận như được nêu dưới đây.

5.3.2 Thu hồi

DQS có quyền thu hồi các chứng chỉ hoặc tuyên bố chúng không hợp lệ bằng văn bản thông báo tới khách hàng nếu:

- Thời hạn đình chỉ bị vượt quá;
- Sự phù hợp của hệ thống quản lý, các quy trình và sản phẩm với tiêu chuẩn hay thông số kỹ thuật không được đảm bảo hoặc là khách hàng không sẵn sàng hoặc không thể lược bỏ những điểm không phù hợp;
- Khách hàng tiếp tục sử dụng giấy chứng nhận để quảng cáo sau khi bị đình chỉ Chứng nhận;
- Khách hàng sử dụng chứng chỉ theo một cách nào đó để phá hoại danh tiếng của bộ phận chứng nhận hoặc tập đoàn DQS;
- Các điều kiện tiên quyết cho phép ban hành chứng nhận không còn được áp dụng;
- Khách hàng nộp bất kỳ đơn yêu cầu tự nguyện hoặc không tự nguyện nào về phá sản;
- Khách hàng tạm dừng mối quan hệ hợp đồng giữa công ty và DQS.

5.3.3 Hủy chứng chỉ

DQS có quyền hủy bỏ Chứng chỉ, hoặc tuyên bố chứng chỉ không hợp lệ, nếu:

- Chỉ ra các điều kiện tiên quyết được yêu cầu để cấp chứng chỉ thực tế không được hoàn thiện;
- Khách hàng dàn xếp các thủ tục để thay đổi tính khách quan, trung lập, độc lập của kết quả đánh giá của DQS;

6. Các Chương trình yêu cầu bổ sung

Đối với một số hệ thống quản lý của ngành cụ thể hoặc các dịch vụ đánh giá và chứng nhận sản phẩm, các yêu cầu của chương trình bổ sung bắt buộc có thể được áp dụng, bao gồm nhưng không giới hạn đối với:

Ngành Ô tô:	Phụ lục Ô tô	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/
Ngành Hàng không vũ trụ:	Phụ lục Hàng không vũ trụ	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/
DQS GmbH - Ngành đường sắt:	Phụ lục IRIS	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ and/or https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/
DQS Inc. - Lĩnh vực viễn thông	Phụ lục TL9000	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ and/or https://dqsus.com/requirements-and-regulations/
Các chương trình của DQS MED:	Các quy định Đánh giá và chứng nhận DQS của DQS Medizinprodukte GmbH và các quy định bổ sung	https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information
Các chương trình của DQS CFS:	Các điều kiện cụ thể để đánh giá hệ thống quản lý và chứng nhận sản phẩm của DQS CFS GmbH	https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/
Thị trường Trung Quốc:	Các điều kiện cụ thể đối với các hoạt động trên thị trường Trung Quốc do cơ quan chính phủ Trung Quốc xác định (Ví dụ: CNCA)	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ or http://www.dqs-cn.com/Cn/Customer/download/catid/21.html .

Kết thúc tài liệu