



**CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG NHẬN QUỐC GIA  
GOOD VIỆT NAM**

**QUY ĐỊNH VỀ ĐẢM BẢO TÍNH KHÁCH QUAN**

**Mã số: GOODVN-QD.04**

**Lần ban hành : 00**

**Ngày ban hành : 16/08/2018**

	<b>Người soạn thảo</b>	<b>Người kiểm tra</b>	<b>Người phê duyệt</b>
Họ và tên	Nguyễn Ngọc Công Minh	Dur Hoàng Phi	Nguyễn Đỗ Sơn
Chức vụ	Chuyên gia đánh giá	TP Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật	Giám đốc
Chữ ký			

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Lãnh đạo Công ty.
3. Mỗi đơn vị chỉ được phân phối 01 bản (có đóng dấu kiểm soát), các bản sao không có giá trị sử dụng và cần phải loại bỏ. Khi các đơn vị có nhu cầu phân phối thêm tài liệu phải đề nghị với thư ký ISO để có bản đóng dấu kiểm soát.

### NOI NHẬN

<input type="checkbox"/>	Phòng Hành chính – Tổng hợp	<input type="checkbox"/>	Phòng Phát triển khách hàng	<input type="checkbox"/>	Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật
<input type="checkbox"/>	Phòng Marketing	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

### THEO DÕI NỘI DUNG SỬA ĐỔI

Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi	Nội dung và hạng mục sửa đổi

## 1. MỤC ĐÍCH

Tài liệu này quy định về chính sách khách quan của Công ty Cổ phần chứng nhận quốc gia GOOD Việt Nam (“GOODVN”) và cách thức đảm bảo tính khách quan trong hoạt động đánh giá chứng nhận.

Quy định này cũng đưa ra yêu cầu đối với các nhân sự tham gia vào hoạt động đánh giá chứng nhận của GOODVN nhằm đảm bảo tính khách quan.

## 2. PHẠM VI

Tài liệu này áp dụng đối với quy trình và tất cả nhân sự liên quan tới hoạt động đánh giá chứng nhận tại GOODVN

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- ISO/IEC 17021: 2015

## 4. THUẬT NGỮ ĐỊNH NGHĨA VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

- **HĐCN:** Hội đồng chứng nhận

## 5. CHÍNH SÁCH VỀ TÍNH KHÁCH QUAN

Chính sách khách quan của GOODVN bao gồm:

5.1 GOODVN và lãnh đạo cao nhất của GOODVN cam kết đảm bảo sự chính xác, trung thực, kịp thời, độc lập, khách quan và không thiên vị trong chính sách của GOODVN sao cho mọi nhân viên cảm thấy thoải mái trong công việc, được hưởng quyền lợi xứng đáng với trách nhiệm, nhiệm vụ được giao. Mọi nhân viên đều được tiếp cận các nội quy, chính sách của GOODVN phù hợp với từng vị trí.

5.2 GOODVN đảm bảo sự chính xác, trung thực, kịp thời, độc lập và không thiên vị trong đánh giá thông qua yêu cầu mọi thành viên trong GOODVN phải:

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

5.2.2 Không có mối quan hệ gia đình với các lãnh đạo chủ chốt của khách hàng;

5.2.3 GOODVN và bộ phận bất kỳ dưới sự kiểm soát về mặt trận tổ chức của GOODVN cam kết không có sự mâu thuẫn về lợi ích;

5.2.4 Tuyệt đối không cung cấp dịch vụ tư vấn cho các khách hàng, không tư vấn hệ thống quản lý, không tư vấn về sản phẩm (Thông báo kết quả xem xét các quy định của chứng nhận và các quy định pháp luật liên quan về kỹ thuật sản phẩm, không được coi là tư vấn sản phẩm);

5.2.5 GOODVN không tiếp thị hoặc chào hàng cùng với các hoạt động của tổ chức tư vấn hệ thống quản lý, sẽ có hành động điều chỉnh các thông tin không thích hợp của tổ chức tư vấn bất kỳ nếu hoặc ám chỉ rằng việc chứng nhận có thể đơn giản, dễ dàng hơn, nhanh chóng hơn hoặc ít chi phí hơn nếu lựa chọn tổ chức chứng nhận. GOODVN không được nêu hoặc ám chỉ rằng việc chứng nhận có thể đơn giản hơn, dễ dàng hơn, nhanh chóng hơn hoặc chi phí ít hơn nếu sử dụng tổ chức tư vấn nhất định. Khi khách hàng được tư vấn HTQL bởi tổ chức có mối quan hệ với GOODVN thì GOODVN

sẽ thực hiện phân tích rủi ro để đảm bảo công bằng khách quan trong hoạt động chứng nhận;

5.2.6 GOODVN qui định rằng các nhân viên đã cung cấp tư vấn hoặc làm việc cho khách hàng sẽ không xem xét hồ sơ, đánh giá hệ thống hoặc đưa ra quyết định chứng nhận cho khách hàng. Sản phẩm và/hoặc nhà sản xuất đó trong khoảng thời gian 02 năm kể từ khi kết thúc hợp đồng tư vấn, hợp đồng làm việc;

5.2.7 Không chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng cho một tổ chức chứng nhận khác;

5.2.8 Không được đề nghị hoặc cung cấp đánh giá nội bộ cho khách hàng được chứng nhận trong vòng tối thiểu 02 năm sau khi hoàn thành các cuộc đánh giá nội bộ đó.

5.3 GOODVN đảm bảo độc lập, khách quan và không thiên vị trong hoạt động chứng nhận thông qua hoạt động của HĐCN. Các thành viên trong HĐCN đảm bảo:

- Không chịu các áp lực về tài chính; công việc; tình cảm trong các quyết định của mình;

- Am hiểu luật pháp về hoạt động chứng nhận.

5.4 GOODVN nhận diện, phân tích, đánh giá, xử lý, theo dõi và lập văn bản các rủi ro liên quan tới xung đột lợi ích nảy sinh từ việc cung cấp chứng nhận đối với các tổ chức, cá nhân có liên quan tới hoạt động đánh giá chứng nhận của GOODVN và đưa ra biện pháp phòng ngừa nhằm đảm bảo tính công bằng trong hoạt động đánh giá của GOODVN. Cung cấp tài liệu này tới các thành viên HĐCN.

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

5.6 GOODVN xây dựng cơ chế giám sát trong quá trình đánh giá, nhằm đảm bảo tính công bằng, đồng thời GOODVN kiến quyết không sử dụng chuyên gia đánh giá nếu trong quá trình giám sát, GOODVN phát hiện được chuyên gia đánh giá nào đó không khai báo rõ ràng mối quan hệ của mình với khách hàng được đánh giá mà GOODVN chưa nhận diện được.

5.7 GOODVN xây dựng quy chế tài chính để đánh giá các nguồn thu nhập và công bố với HĐCV để đảm bảo tính khách quan và công bằng của hoạt động chứng nhận.

5.8 GOODVN xây dựng cơ chế mã hóa mẫu nhằm đảm bảo kết quả thử nghiệm độc lập khách quan của hoạt động thử nghiệm.

5.9 GOODVN đảm bảo tuyển dụng hoặc tiếp cần được một số lượng đầy đủ các chuyên gia đánh giá, bao gồm chuyên gia đánh giá trưởng đoàn và chuyên gia đánh giá kỹ thuật để đảm bảo các hoạt động chứng nhận và quản lý khối lượng công việc đánh giá.

5.10 GOODVN có đủ sự sắp xếp (bảo hiểm, quỹ dự phòng) để chi trả cho những trách nhiệm phát sinh từ hoạt động của mình trong các lĩnh vực hoạt động và trong các khu vực địa lý mình hoạt động kinh doanh.

5.11 GOODVN yêu cầu nhân sự, nội bộ và bên ngoài, thông báo mọi trường hợp mà họ biết có thể dẫn đến việc họ hoặc GOODVN vướng phải những xung đột về lợi ích. GOODVN ghi nhận và sử dụng thông tin này làm đầu vào để nhận biết các nguy cơ ảnh hưởng đến tính khách quan nảy sinh từ hoạt động của nhân sự này hoặc các tổ chức thuê họ, đồng thời không sử dụng này trừ khi họ chứng tỏ rằng không có xung đột về lợi ích.

5.12 Khi không thỏa mãn với các quyết định chứng nhận của GOODVN, khách hàng có thể khiếu nại. Việc giải quyết khiếu nại của khách hàng được thực hiện theo quy trình giải quyết khiếu nại khách hàng, khách hàng không chịu bất cứ khoản chi phí nào trong việc khiếu nại. Nếu khách hàng vẫn không thỏa mãn với quyết định giải quyết khiếu nại của đại diện GOODVN thì khách hàng có thể khiếu nại lên các cơ quan quản lý có thẩm quyền hoặc tòa án dân sự Hà Nội. GOODVN cam kết tuân thủ mọi quyết định của cơ quan quản lý nhà nước hoặc tòa án dân sự Hà Nội.

## 6. QUY ĐỊNH VỀ ĐẢM BẢO TÍNH KHÁCH QUAN

### 6.1. Các nhân sự liên quan tới hoạt động đánh giá chứng nhận

- Nhân sự tiếp nhận thông tin đăng ký chứng nhận;
- Nhân sự xem xét, kiểm tra hồ sơ;
- Trưởng đoàn đánh giá; Chuyên gia đánh giá thực hiện các cuộc đánh giá chứng nhận;
- Chuyên gia kỹ thuật tham gia đoàn đánh giá và tư vấn kỹ thuật cho đoàn đánh giá;
- Nhân sự thẩm xét các hành động khắc phục, thẩm định hồ sơ chứng nhận;
- Nhân sự soát xét, đề nghị cấp có thẩm quyền phê duyệt quyết định và giấy chứng nhận;
- Lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ và ký giấy chứng nhận.

Ngoài các nhân sự trên, tùy thuộc vào nhu cầu và khả năng thực tế, Trưởng các phòng ban có trách nhiệm xác định, kiến nghị lãnh đạo phê duyệt và bổ sung các đối tượng khách tham gia vào hoạt động chứng nhận nhằm đảm bảo tính khách quan

### 6.2 Yêu cầu chung với nhân sự tham gia hoạt động chứng nhận

- Nhân sự của GOODVN có trách nhiệm tham gia việc xây dựng các chính sách, quy định về tính khách quan, trung thực và nhất quán của hoạt động đánh giá chứng nhận.
- Nghiêm cấm mọi hành vi của nhân sự làm ảnh hưởng tới tính khách quan trong trao đổi, thực hiện chứng nhận và các bằng chứng phục vụ các hoạt động đánh giá chứng nhận.
- Đề xuất, kiến nghị công khai khi phát hiện các vấn đề ảnh hưởng đến độ tin cậy trong hoạt động đánh giá chứng nhận.

- Thường xuyên xem xét tính khách quan của quá trình đánh giá chứng nhận, thực hiện đúng quy trình, quy định, tránh tác động mang tính chủ quan đối với hoạt động đánh giá.

- Chịu trách nhiệm trước ban lãnh đạo GOODVN, các quy định pháp luật về những đánh giá, kết luận đánh giá của mình.

- Bảo mật thông tin và tài liệu theo yêu cầu của GOODVN và tiêu chuẩn tương ứng.

### 6.3 Yêu cầu cụ thể cho từng nhóm nhân sự tham gia hoạt động chứng nhận

Ngoài các yêu cầu phải tuân thủ quy định tại chính sách khách quan, các quy trình, quy định, hướng dẫn của GOODVN. Các nhân sự tham gia hoạt động chứng nhận phải đảm bảo những yêu cầu sau đây:

a) Lãnh đạo hoặc người được ủy quyền phê duyệt Giấy chứng nhận/ Quyết định cấp giấy chứng nhận:

Không tham gia vào bất kỳ hoạt động nào trong quá trình đánh giá. Bao gồm: tham gia đoàn đánh giá, thẩm xét hồ sơ đánh giá, đề nghị cấp giấy chứng nhận/ không chứng nhận

b) Nhân sự thẩm xét hồ sơ, đề nghị chứng nhận:

Nhân sự này là người thẩm xét hồ sơ và ký nháy vào các tài liệu đề nghị lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt kết quả chứng nhận/ giấy chứng nhận.

Nhân sự thẩm xét hồ sơ, đề nghị chứng nhận không được tham gia vào quá trình chứng nhận. Bao gồm: tham gia vào đoàn đánh giá chứng nhận, tham gia vào việc xem xét trước chứng nhận.

c) Trưởng đoàn đánh giá; Chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật

Các nhân sự này không được tham gia vào quá trình thẩm xét hồ sơ chứng nhận, đề nghị lãnh đạo cấp Giấy chứng nhận/ Quyết định cấp giấy chứng nhận

### 6.4 Hoạt động đảm bảo tính khách quan của Hội đồng chứng nhận (“HĐCN”)

a) Thành phần của Hội đồng chứng nhận tuân thủ theo Quy chế hoạt động của Hội đồng chứng nhận. Tuy nhiên tối thiểu bao gồm:

- Đại diện của 01 cơ quan quản lý nhà nước
- Đại diện của Hiệp hội doanh nghiệp / Hội bảo vệ người tiêu dùng..
- Đại diện của GOODVN
- Đại diện của Khách hàng Doanh nghiệp

b) Nguyên tắc hoạt động của HĐCV trong việc đảm bảo tính khách quan:

HĐCN sẽ họp mỗi năm ít nhất một lần hoặc đột xuất khi cần. HĐCN hoạt động trên nguyên tắc thảo luận dân chủ, biểu quyết để thực hiện các quyết định nhằm bảo đảm tính khách quan trong hoạt động chứng nhận của GOODVN.

c) Các nội dung mà HĐCN cần xem xét trong cuộc họp hàng năm của mình về việc đảm bảo tính khách quan bao gồm:

- Hướng dẫn và đảm bảo việc xây dựng, thực hiện chính sách khách quan của GOODVN.

- Xem xét tính công bằng, độc lập, khách quan của hoạt động chứng nhận.

- Xem xét có các hành động để nhằm ngăn ngừa các hoạt động của GOODVN/ nhân sự GOODVN ảnh hưởng đến tính khách quan, công bằng trong hoạt động chứng nhận

Các nội dung trên phải nằm trong Biên bản họp của HĐCN hàng năm.