

Số: 01/2019/QĐ-GOODVN
V/v ban hành Sơ đồ tổ chức và Quy
định về trách nhiệm quyền hạn của
GOODVN

Hà Nội, ngày 05 tháng 01 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Về việc “Ban hành Sơ đồ tổ chức và Quy định về chức năng quyền hạn của GOODVN”

GIÁM ĐỐC

CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG NHẬN QUỐC GIA GOOD VIỆT NAM

- Căn cứ và Quy chế hoạt động của Công ty;
- Căn cứ và các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17021; ISO/IEC 17065

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Quyết định ban hành “ Sơ đồ tổ chức” và Quy định về chức năng các phòng/ban của Công ty Cổ phần chứng nhận Quốc gia GOOD Việt Nam

Điều 2. Giao cho Giám đốc và các trưởng bộ phận triển khai hoạt động của Công ty theo Sơ đồ và chức năng quyền hạn tại Điều 1 Quyết định này.

Các bộ phận, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện theo các Quy định về trách nhiệm quyền hạn các phòng ban ban hành kèm theo Quyết định này.

Điều 3: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

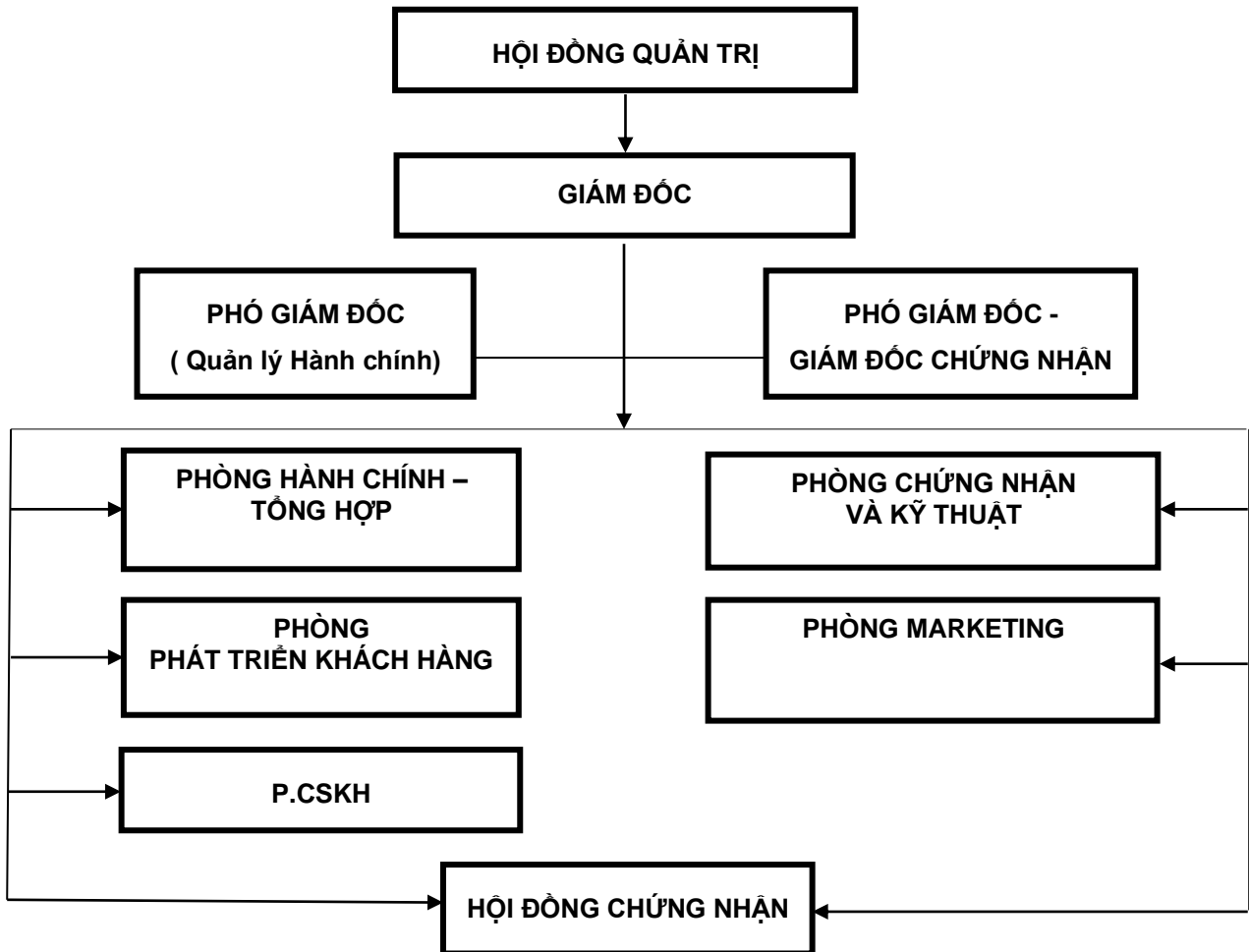
Nơi gửi:

- VP;
- Các phòng ban liên quan

CHỦ TỊCH HĐQT

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC GOOD VIỆT NAM

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 01/2019/QĐ-GOODVN ngày 05 tháng 01 năm 2019)



TRÁCH NHIỆM; QUYỀN HẠN CÁC PHÒNG BAN CỦA GOOD VIỆT NAM

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 01/2019/QĐ-GOODVN ngày 05 tháng 01 năm 2019)

1. Chủ tịch Hội đồng quản trị

Là người đại diện theo pháp luật của **GOODVN**, chịu trách nhiệm toàn diện về mọi hoạt động của Công ty, ủy quyền cho các cá nhân chịu trách nhiệm các công việc cụ thể.

Chủ tịch HĐQT chịu trách nhiệm:

- Đảm bảo nguồn lực cho hoạt động của **GOODVN**;
- Tạo khối đoàn kết thống nhất hành động trong toàn Công ty;
- Đảm bảo truyền đạt tới toàn bộ tổ chức tầm quan trọng của việc thoả mãn các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu của luật định;
- Bổ nhiệm các Giám đốc
- Xây dựng chiến lược phát triển Công ty; Phê duyệt các dự án đầu tư.

2. Hội đồng chứng nhận - HĐCN

Chủ tịch HĐQT cam kết tạo mọi điều kiện cần thiết để HĐCN hoạt động độc lập, không bị ảnh hưởng bởi các áp lực về công việc, lợi ích trong các quyết định. Thành viên HĐCN do Chủ tịch HĐQT .

HĐCN có chức năng:

- Cập nhật văn bản quy phạm pháp luật, chịu trách nhiệm phổ biến văn bản quy phạm pháp luật tới mọi thành viên Công ty có liên quan;
- Xây dựng mối quan hệ với các cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành;
- Tạo mối quan hệ về chuyên môn và duy trì mạng lưới chuyên gia bên ngoài;
- Tham gia đảm bảo tính công bằng, khách quan trong đánh giá chứng nhận;
- Hỗ trợ chuyên môn cho các bộ phận phòng ban trong Công ty.

3. Giám đốc - GD

GD điều hành mọi hoạt động của Công ty, GD do Chủ tịch HĐQT bổ nhiệm và chịu trách nhiệm trước Hội đồng Quản trị về mọi quyết định của mình.

GD có quyền hạn:

- Điều hành mọi hoạt động của Công ty, đảm bảo vận hành các nguồn lực có hiệu quả;
- Phê duyệt kế hoạch hoạt động, định biên nhân sự, cơ cấu tổ chức, kế hoạch ngân sách của các khối, bộ phận, các Chi nhánh;
- Bổ nhiệm các Trưởng phòng ban;
- Phê duyệt lương, thưởng hoàn thành nhiệm vụ của các bộ phận chưa được uỷ quyền trong quy chế Công ty;

- Đảm bảo rằng các quá trình và thủ tục cần thiết của hệ thống quản lý được thiết lập, thực hiện và duy trì; Phê duyệt sổ tay chất lượng và các tài liệu tương đương;
- Phê duyệt các hợp đồng kinh doanh dịch vụ toàn Công ty;
- Điều hành kinh doanh và phát triển thị trường; Phân định tiếp cận thị trường theo khu vực, lĩnh vực cho phòng Kinh doanh/Chi nhánh thực hiện chức năng kinh doanh;
- Phê duyệt các chính sách khách hàng theo từng sản phẩm dịch vụ;
- Thực hiện các công việc khác do Chủ tịch HĐQT giao.

4. Phó giám đốc (quản lý hành chính)

Phó giám đốc do Giám đốc bổ nhiệm. Phó giám đốc là người hỗ trợ quản lý và thực hiện các công việc do Giám đốc phân cấp và ủy quyền.

Phó giám đốc có quyền hạn:

- Theo dõi, điều hành các bộ phận dưới sự phân công của Giám đốc;
- Hỗ trợ các phòng ban thực hiện nhiệm vụ được giao;
- Hỗ trợ chuyên môn cho Giám đốc thuộc lĩnh vực được phân công;
- Đảm bảo vận hành của Công ty theo lĩnh vực được phân công.

5. Phó giám đốc (Giám đốc chứng nhận - GĐCN)

Giám đốc Chứng nhận – GĐCN

GĐCN do Giám đốc bổ nhiệm và chịu trách nhiệm trước Hội đồng Quản trị về quyết định của mình trong phạm vi công việc được phân cấp và ủy quyền.

Chức năng của GĐCN:

- a) Quản lý, điều hành chung hoạt động cung cấp dịch vụ chứng nhận của Công ty theo lĩnh vực được phân công;
- b) Duy trì hiệu lực các hệ thống quản lý ISO/IEC 17021; ISO/IEC 17065; ISO/TS 22003 được công nhận;
- c) Quản lý hoạt động của chuyên gia đánh giá;
- d) Nâng cao chất lượng dịch vụ chứng nhận, đưa VinaCert là tổ chức chứng nhận tầm khu vực ASEAN.

6. Trường Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật – TPCN

TPCN do Giám đốc bổ nhiệm theo đề nghị của GĐCN và chịu trách nhiệm trước Giám đốc, Chủ tịch HĐQT và Hội đồng Quản trị về quyết định của mình trong phạm vi công việc được phân cấp và ủy quyền.

Chức năng của TPCN:

- a) Quản lý, điều hành toàn diện hoạt động cung cấp dịch vụ chứng nhận;
- b) Duy trì hiệu lực các hệ thống quản lý ISO/IEC 17021; ISO/IEC 17065 được chỉ định;
- c) Quản lý hoạt động của chuyên gia;

d) Nâng cao chất lượng dịch vụ chứng nhận.

7. Phòng Hành hình - Tổng hợp – Phòng HC – TH

Phòng Hành chính - Tổng hợp có Trưởng phòng do Giám đốc bổ nhiệm.

Chức năng, nhiệm vụ của Phòng HC-TH

a) Là đầu mối tiếp nhận thông tin cho Giám đốc để điều hành Công ty. Đảm bảo các nguồn lực cần thiết để các hoạt động của Công ty được thông suốt, hiệu quả;

b) Giúp việc cho GD trong công tác soạn thảo và ban hành các văn bản; Ghi và lưu biên bản những phiên họp tập thể của Công ty để theo dõi, đôn đốc thực hiện;

c) Tham mưu cho GD về chính sách nhân sự. Hoạch định nguồn lực nhân sự theo định hướng phát triển của Công ty;

d) Chủ trì hoạt động quản trị nhân sự: Đảm bảo nguồn nhân lực cho các hoạt động của Công ty; Quản lý tuyển dụng nhân sự; Là đầu mối tổng hợp và xây dựng khung năng lực nhân sự, xây dựng hệ thống chỉ tiêu KPIs phù hợp với mục tiêu phát triển của các bộ phận; Lập kế hoạch đào tạo, thực hiện đào tạo và đánh giá sau đào tạo cho toàn bộ các bộ phận; Chủ trì, phối hợp với các bộ phận quản lý và sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực;

e) Quản lý hồ sơ nhân sự và công tác bảo hiểm toàn Công ty; Cập nhật danh sách nhân viên toàn Công ty, chuyển cho mọi thành viên khi có sự thay đổi; Tổ chức khám sức khỏe cho nhân viên Công ty;

f) Chịu trách nhiệm về pháp chế của Công ty với các bên liên quan; Quản lý, cập nhật hồ sơ năng lực của Công ty;

g) Đảm bảo hệ thống trao đổi thông tin nội bộ trong toàn Công ty luôn được thông suốt;

h) Quản trị mạng và hệ thống máy chủ Công ty; Quản trị phần mềm quản lý công việc; Quản trị thông tin trên các Web;

i) Đảm bảo thông tin liên lạc thông suốt, Đầu mối cung cấp thông tin cho khách hàng và các cơ quan có liên quan;

j) Đầu mối thu thập và quản lý các thông tin trong và ngoài Công ty liên quan đến toàn bộ các hoạt động của **GOODVN**. Chủ trì giải quyết khiếu nại, phàn nàn của khách hàng (trừ các khiếu nại về dịch vụ thử nghiệm);

k) Quản lý công tác văn thư, lưu trữ; Tiếp nhận, phát hành và lưu trữ tài liệu đi - đến theo quy trình;

l) Quản trị tài liệu: Dịch thuật tài liệu ngoài, tài liệu nội bộ; Quản lý thư viện điện tử tài liệu phần mềm toàn Công ty; Quản trị thư viện tài liệu;

m) Thực hiện các hoạt động truyền thông: Quản lý công cụ truyền thông, thiết kế, demo cho các hoạt động web; Tổ chức các Hoạt động truyền thông, quảng bá thương hiệu Công ty; Thực hiện truyền thông nội bộ;

n) Thực hiện công tác quản trị hành chính, quản lý, sử dụng và hướng dẫn sử dụng cơ sở vật chất, tài sản, phương tiện, trang thiết bị làm việc (trừ các máy móc, trang thiết bị thử nghiệm). Bảo đảm điều kiện vật chất, kỹ thuật, hành chính cho hoạt động tại Trụ sở chính. Quản lý nhà công vụ;

o) Mua sắm các trang thiết bị, văn phòng phẩm phục vụ các phòng/ban;

p) Tổ chức hậu cần tiếp khách, hội họp, hội nghị, đào tạo...;

q) Quản lý, điều hành xe đưa, đón nhân viên, khách theo yêu cầu công việc của Công ty; Tổ chức các cuộc đánh giá.

Bộ phận tài chính – kế toán

Chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận tài chính

a) Đảm bảo nguồn lực tài chính cho hoạt động của Công ty;

b) Kiểm soát công nợ, quản lý quỹ;

c) Quản lý tài sản, công cụ dụng cụ;

d) Tổng hợp và thanh toán lương, thưởng hoàn thành nhiệm vụ; thưởng KPI;

e) Lập hồ sơ thanh toán cho khách hàng nội bộ và đối tác;

f) Chuyển chứng chỉ, kết quả thử nghiệm cho khách hàng sau khi đối chiếu công nợ;

g) Giao dịch ngân hàng, cơ quan thuế;

h) Lập báo cáo tài chính, báo cáo thuế.

8. Phòng Chứng nhận và Kỹ thuật – Phòng CN-KT

Phòng CN-KT có Trưởng phòng Chứng nhận chịu trách nhiệm trước GD trong phạm vi công việc được phân công và ủy quyền. **Phòng CN-KT** có thể có các Phó trưởng phòng giúp việc cho Trưởng phòng Chứng nhận - Kỹ thuật.

Chức năng và nhiệm vụ của Phòng CN-KT :

a) Duy trì hiệu lực các hệ thống quản lý liên quan tới chứng nhận;

b) Tổ chức thực hiện, kiểm tra giám sát các hoạt động đánh giá, chứng nhận theo quy trình đã thiết lập;

c) Quản lý hoạt động tác nghiệp của chuyên gia đánh giá;

d) Chủ trì tổ chức triển khai các chương trình đánh giá theo quy trình tương ứng;

e) Thẩm tra các hồ sơ đánh giá chứng nhận trước khi trình GD phê duyệt;

f) Chủ trì xây dựng, thẩm tra các tài liệu chứng nhận trước khi ban hành;

g) Cập nhật dữ liệu khách hàng sau mỗi đợt đánh giá;

h) Lập yêu cầu tổ chức cuộc đánh giá;

i) Lập báo cáo tình hình chứng nhận trong từng lĩnh vực cho các cơ quan quản lý định kỳ hoặc đột xuất;

k) Chủ trì hoạt động đào tạo năng lực nhân viên phòng Chứng nhận (lập kế hoạch, tổ chức đào tạo, đánh giá sau đào tạo).

9. Phòng Phát triển Khách hàng – P. KH

P. KH có Trưởng phòng **P. KH** chịu trách nhiệm trước Giám đốc trong phạm vi công việc được phân công và uỷ quyền. Trưởng phòng **P. KH** do Giám đốc lựa chọn và bổ nhiệm.

Chức năng và nhiệm vụ của P. KH

- a) Trực tiếp tìm kiếm khách hàng hàng sử dụng các lĩnh vực dịch vụ kinh doanh của Công ty.
- b) Đàm phán, thỏa thuận hợp đồng cung cấp dịch vụ tới khách hàng đã tìm kiếm được;
- c) Hướng dẫn khách hàng hoàn thiện các đề nghị chứng nhận, yêu cầu thử nghiệm và chuyển toàn bộ hồ sơ tới các bộ phận có liên quan để cung cấp dịch vụ cho khách hàng;
- d) Tiếp nhận các thông tin phản hồi từ khách hàng;
- e) Tổ chức trao chứng chỉ cho khách hàng (nếu cần).

10. Phòng Chăm sóc Khách hàng – P.CSKH

Phòng CSKH có Trưởng phòng do Giám đốc bổ nhiệm, chịu trách nhiệm trước COB trong phạm vi công việc được phân công và ủy quyền:

Chức năng nhiệm vụ của P.CSKH:

- a) Chủ trì hoạt động tiếp nhận thông tin khách hàng từ hotline và các kênh online (bán hàng qua mạng), tư vấn ban đầu về dịch vụ cho khách hàng; sau đó chuyển toàn bộ thông tin cho Phòng Phát triển khách hàng;
- b) Quản lý và liên hệ khách hàng để thỏa thuận hợp đồng giám sát (nếu cần);
- c) Khi nhân viên kinh doanh yêu cầu, hỗ trợ nhân viên kinh doanh hoàn thiện các thủ tục hành chính khi bán hàng gồm: Dự thảo hợp đồng; trả lời các thắc mắc về dịch vụ và chính sách khách hàng của Công ty;
- d) Tiếp nhận các khiếu nại, phàn nàn và các yêu cầu xem xét lại;
- e) Tổ chức đánh giá sự thỏa mãn khách hàng sử dụng dịch vụ của **GOODVN**;
- f) Đề xuất, tổ chức thực hiện các chính sách chăm sóc khách hàng.

11. Phòng MARKETING – P.MAR

Phòng Marketing (“Mar”) có Trưởng phòng chịu trách nhiệm trước Giám đốc trong phạm vi công việc được phân công và ủy quyền. Trưởng phòng Mar do Giám đốc lựa chọn và bổ nhiệm.

Chức năng và nhiệm vụ của Phòng Marketing

- a) Xây dựng chiến lược marketing cho doanh nghiệp;
- b) Điều hành việc triển khai chiến lược marketing; theo dõi, giám sát quá trình thực hiện, kịp thời điều chỉnh và đánh giá, báo cáo kết quả chiến lược marketing.
- c) Tham mưu cho Ban Giám đốc về chiến lược marketing, sản phẩm và khách hàng
- d) Hỗ trợ các bộ phận khác trong công ty thực hiện các kế hoạch marketing.
- e) Quản lý các kênh bán hàng online, triển khai các kênh quảng cáo cho các lĩnh vực của Doanh nghiệp theo Kế hoạch đã xây dựng;
- f) Quản lý tất cả các website; kênh quảng cáo; web 2.0; kênh social của Công ty
- g) Phối hợp với các bộ phận triển khai các nội dung trên các kênh quảng cáo của Công ty.
- h) Lập kế hoạch hoạt động, phân công, giao việc cho nhân viên bộ phận.
- i) Có kế hoạch kiểm tra, giám sát việc thực hiện công việc của nhân viên.

- j) Xem xét, đánh giá ra quyết định khen thưởng, kỷ luật, xét tăng lương, thăng chức theo đúng quy định của công ty.
- k) Thực hiện việc điều động, chuyển chuyển nhân sự trong phạm vi bộ phận.
- l) Quản trị mạng và hệ thống máy chủ Công ty; Quản trị phần mềm quản lý công việc; Quản trị thông tin trên các Web (nếu có)
- m) Thực hiện các hoạt động truyền thông: Quản lý công cụ truyền thông, thiết kế, demo cho các hoạt động web; Tổ chức các Hoạt động truyền thông, quảng bá thương hiệu Công ty; Thực hiện truyền thông nội bộ;

12. Các văn phòng đại diện của GOODVN

12.1. Văn phòng Hồ Chí Minh

Văn phòng Hồ Chí Minh có Phụ trách văn phòng chịu trách nhiệm trước Ban Lãnh đạo về các công việc được phân công và uỷ quyền. Phụ trách văn phòng Hồ Chí Minh do Giám đốc bổ nhiệm.

Chức năng và nhiệm vụ của Văn phòng Hồ Chí Minh:

- a) Hỗ trợ, phụ trách các công việc đối ngoại của Công ty tại khu vực Miền Nam.
- b) Các cá nhân thuộc từng bộ phận thực hiện theo chức năng của Bộ phận đó theo quy định.
- c) Hỗ trợ các văn phòng khác đối với các Khách hàng thuộc khu vực Miền Nam khi có yêu cầu.
- d) Giám đốc Văn phòng có trách nhiệm quản lý chung trong tác phong làm việc, phân công nhiệm vụ, điều phối nhân sự;
- e) Văn phòng Hồ Chí Minh báo cáo thường xuyên về các vấn đề công việc, các vấn đề phát sinh trong Văn phòng HCM.
- f) Đảm bảo vệ sinh, an ninh trật tự, môi trường làm việc ...của Văn phòng HCM.

12.2. Văn phòng Đà Nẵng

Văn phòng Đà Nẵng có Phụ trách Văn phòng chịu trách nhiệm trước Ban Lãnh đạo về các công việc được phân công và uỷ quyền. Phụ trách Văn phòng Đà Nẵng do Giám đốc bổ nhiệm.

Chức năng và nhiệm vụ của Văn phòng Đà Nẵng:

- a) Hỗ trợ, phụ trách các công việc đối ngoại của Công ty tại khu vực Miền Trung (Từ Quảng Bình tới Nha Trang và khu vực Tây Nguyên).
- b) Các cá nhân thuộc từng bộ phận thực hiện theo chức năng của Bộ phận đó theo quy định.
- c) Hỗ trợ các văn phòng khác đối với các Khách hàng thuộc khu vực Miền Trung khi có yêu cầu.
- d) Giám đốc Văn phòng có trách nhiệm quản lý chung trong tác phong làm việc, phân công nhiệm vụ, điều phối nhân sự;
- e) Văn phòng Đà Nẵng báo cáo thường xuyên về các vấn đề công việc, các vấn đề phát sinh trong văn phòng.
- f) Đảm bảo vệ sinh, an ninh trật tự, môi trường làm việc ...của Văn phòng Đà Nẵng.