

PQI VIETNAM RULES OF CERTIFICATION **CÁC NGUYÊN TẮC CHỨNG NHẬN CỦA PQI VIỆT NAM**

INTRODUCTION/ GIỚI THIỆU

These Rules of Certification have been developed in accordance with the policies and procedures of the Accreditation Body and the International Accreditation Forum (IAF). They apply to PQI Vietnam Co. Ltd, its auditors, technical specialists and employees, applicants as clients, clients who have achieved certification and relevant stakeholders. PQI Vietnam Co. Ltd is referred hereunder as 'PQI Vietnam'.

Các nguyên tắc chứng nhận được xây dựng phù hợp với các chính sách và quy trình của Hệ thống Công nhận chung giữa Tổ chức Công nhận và Diễn đàn Công nhận Quốc tế (IAF). Các nguyên tắc này được áp dụng cho Công ty TNHH PQI Việt Nam, các chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật và các nhân viên, các khách hàng đăng ký chứng nhận, các khách hàng đã được chứng nhận và các cổ đông liên quan. Công ty TNHH PQI Việt Nam dưới đây được gọi tắt là "PQI Việt Nam".

SCOPE/ PHẠM VI

PQI Vietnam provides independent, third party auditing and certification of management systems operated by organisations seeking compliance to various International and other Standards, including ISO 9001 (QMS), ISO 14001 (EMS), ISO 22000 (FSMS), HACCP, OHSAS 18001 (OH&S).

PQI Việt Nam cung cấp dịch vụ đánh giá độc lập như bên thứ ba và chứng nhận các hệ thống quản lý được vận hành bởi các tổ chức đang mong muốn đạt được sự phù hợp với các tiêu chuẩn Quốc tế và các tiêu chuẩn khác, bao gồm ISO 9001 (QMS), ISO 14001 (EMS), ISO 22000 (FSMS), HACCP.

LEGAL STATUS/ TƯ CÁCH PHÁP LÝ

PQI Vietnam, a proprietary company registered in Vietnam on 12 January 2006, is an independently owned and managed certification body operating in Vietnam. PQI Vietnam is accredited by Accreditation Body.

PQI Việt Nam là một công ty độc quyền được đăng ký tại Việt Nam ngày 12 tháng 01 năm 2006 và là một tổ chức chứng nhận độc lập hoạt động tại Việt Nam. PQI Việt Nam được công nhận bởi Tổ chức Công nhận.

CONFIDENTIALITY/ TÍNH BẢO MẬT

PQI Vietnam is responsible for ensuring confidentiality is maintained by its employees, auditors and technical specialists relevant to any information with which they become acquainted as a result of their contact with clients involved in the certification process. Each employee, auditor and technical specialist is required to sign and conform to a Confidentiality Agreement which assures the confidentiality of client information at all times.

Trách nhiệm của PQI Việt Nam (bao gồm toàn thể các nhân viên, các chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật liên quan) là bảo mật về bất kỳ thông tin nào mà họ đã biết khi liên hệ với khách hàng trong quá trình đánh giá liên quan. Mỗi một nhân viên, chuyên gia đều được yêu cầu ký và tuân thủ hoàn toàn theo Bản Hợp đồng bảo mật để luôn luôn đảm bảo tính bảo mật cho toàn bộ các thông tin của khách hàng.

IMPARTIALITY/ TÍNH KHÁCH QUAN

PQI Vietnam has established an Advisory Board to act in an advisory capacity for certification activities, ensuring impartiality and objectivity, to arbitrate independently in any appeals process ensuring no conflict of interest prevails and to ensure impartiality where there is a need for independent arbitration.

PQI Việt Nam đã thành lập Hội đồng Chứng nhận để hoạt động với tư cách là cố vấn cho các hoạt động chứng nhận, đảm bảo tính công bằng và khách quan, phân xử độc lập trong bất kỳ thủ tục khiếu nại nào để đảm bảo không có xung đột lợi ích và đảm bảo sự công bằng nếu có yêu cầu về trọng tài độc lập.

The structure of PQI Vietnam is designed to give confidence in the impartiality of the auditing and certification processes. Procedures and Work Instructions ensure impartiality is achieved in all PQI Vietnam functions and that PQI Vietnam complies with Accreditation Body procedures.

Cơ cấu tổ chức của PQI Việt Nam được thiết lập để tạo sự tự tin về sự công bằng của quá trình đánh giá và chứng nhận. Các thủ tục và hướng dẫn công việc đảm bảo sự công bằng đạt được trong tất cả các chức năng của PQI Việt Nam và rằng PQI Việt Nam tuân thủ các quy trình của Tổ chức Công nhận.

Remuneration of all PQI Vietnam personnel will be divorced from the results of any audit or certification and will not be dependent upon the 'pass or failure' of any client.

Tiền công của tất cả nhân viên PQI Việt Nam sẽ độc lập với kết quả của bất kỳ cuộc đánh giá hoặc chứng nhận nào và sẽ không phụ thuộc vào việc 'Đạt hay Không đạt' chứng chỉ của bất kỳ khách hàng nào.

The Advisory Board provides technical advice on policy matters.

Hội đồng Chứng nhận cố vấn về các chính sách.

ORGANISATION STRUCTURE/ CƠ CẤU TỔ CHỨC

A copy of the PQI Vietnam Organisation Chart is available upon request and defines responsibilities, authorities and the inter-relationships.

Sơ đồ tổ chức của PQI Việt Nam luôn sẵn có, sơ đồ này xác định rõ trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ giữa các vị trí trong tổ chức.

GENERAL CONDITIONS/ CÁC ĐIỀU KIỆN CHUNG

The basic conditions and requirements for obtaining and maintaining certification, which each client must agree to and comply with, are as follows:

Các điều kiện và các yêu cầu cơ bản để được chứng nhận và duy trì chứng nhận mà mỗi khách hàng phải đồng ý và tuân thủ như dưới đây:

- The client will comply with the requirements of the relevant Standard, the requirements outlined in this document and the relevant Certification Agreement or Certification Contract.

Khách hàng sẽ tuân thủ theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn liên quan, các yêu cầu được chỉ ra trong tài liệu này và thỏa thuận chứng nhận hoặc Hợp đồng Chứng nhận.

- The client is to ensure that all necessary information is made available to PQI Vietnam auditors to complete the certification audit.

Khách hàng phải đảm bảo rằng tất cả thông tin cần thiết phải sẵn có cho các chuyên gia đánh giá của PQI Việt Nam để họ hoàn thành quá trình đánh giá chứng nhận.

- The frequency of all audits is to be determined by assessment of the risk and technical factors pertaining to the certification. PQI Vietnam reserves the right to increase the frequency of auditing if the relevant management system is considered to be nonconforming such that continued certification cannot be assured.

Tần suất các lần đánh giá sẽ được xác định bởi việc đánh giá các yếu tố kỹ thuật và rủi ro có liên quan tới chứng nhận. PQI Việt Nam sẽ có quyền tăng tần suất đánh giá nếu hệ thống quản lý liên quan được xem như không phù hợp và việc duy trì chứng nhận có thể không được đảm bảo.

- If PQI Vietnam is not satisfied that all requirements for certification are being met, the client will be informed of those relevant areas requiring attention.
Nếu các yêu cầu cho việc đăng ký chứng nhận không phù hợp, khách hàng sẽ được PQI Việt Nam thông báo các vấn đề cần lưu ý và chỉnh sửa.
- PQI Vietnam shall re-assess only the necessary parts of the System in order to review remedial action taken as a result of previously identified major nonconformances.
PQI Việt Nam sẽ chỉ đánh giá lại những bộ phận cần thiết của hệ thống để xem xét hành động khắc phục đối với những điểm không phù hợp lớn được phát hiện ở lần đánh giá trước.
- PQI Vietnam is at liberty, at extra cost to the client, to repeat audits in full if the client fails to correct or reduce major nonconformances within three months of identification or any other period of time determined by PQI Vietnam and based on the associated risk.
PQI Việt Nam sẽ tính phí thêm đối với khách hàng khi tiến hành đánh giá lại toàn bộ nếu như khách hàng không khắc phục được hoặc giảm bớt những điểm không phù hợp lớn trong vòng ba tháng sau khi được phát hiện hoặc trong vòng bất cứ một khoảng thời gian nào được PQI Việt Nam quy định.
- Surveillance audits are to be conducted at least annually or more frequently depending on the maturity of the System and size of the operation.
Các cuộc đánh giá giám sát sẽ được tiến hành ít nhất 1 lần/năm hoặc nhiều hơn tùy thuộc vào mức độ đạt được của hệ thống và quy mô hoạt động.
- A re-assessment of the client's System, known as a Triennial Audit is to take place after every three year cycle of certification and is to follow the same format as the initial Stage 2 Audit. The validity of a certificate cannot be extended as a result of a partial re-assessment.
Một cuộc đánh giá lại Hệ thống khách hàng, được gọi là Đánh giá định kỳ ba năm sẽ tiến hành sau một chu kỳ ba năm đối với chứng nhận hệ thống chất lượng và sẽ tuân theo cùng một khuôn khổ giống như lần đánh giá đầu tiên. Hiệu lực của chứng nhận không được duy trì nếu chỉ đánh giá lại một phần hệ thống.
- Except in exceptional circumstances (eg a division of a multi-national company which operates as a complete business unit itself), the entire business of the client, including all departments and sites, are to be covered under the scope of certification.
Ngoại trừ trong trường hợp đặc biệt (ví dụ như chi nhánh của một công ty đa quốc gia hoạt động như một đơn vị kinh doanh hoàn chỉnh), toàn bộ việc kinh doanh của khách hàng, bao gồm tất cả các phòng ban và địa điểm đều thuộc phạm vi chứng nhận.
- Certification is to apply only to the sites within the scope of certification as agreed between PQI Vietnam and the client and as stated on the Certificate of Registration or Schedule of Registration. This scope is to be the subject of the Certification Agreement or Certification Contract between the respective client and PQI Vietnam.
Việc chứng nhận sẽ chỉ áp dụng đối với các địa điểm nằm trong phạm vi của chứng nhận đã được thỏa thuận giữa PQI Việt Nam và khách hàng trong Chứng chỉ hoặc Lịch trình chứng nhận. Phạm vi này là đối tượng của Thỏa thuận chứng nhận hoặc Hợp đồng Chứng nhận giữa khách hàng và PQI Việt Nam.
- A request for an extension to scope of certification or an upgrade to another Standard may, at the discretion of PQI Vietnam, require an additional review of documentation or additional audit time to assess compliance to the relevant Standard.
Yêu cầu về mở rộng phạm vi chứng nhận hoặc nâng cấp theo một tiêu chuẩn khác, căn cứ vào kết quả xem xét của PQI Việt Nam, có thể sẽ cần thêm một lần Xem xét Tài liệu hoặc thêm lần đánh giá bổ sung nhằm đánh giá sự phù hợp so với tiêu chuẩn liên quan.
- PQI Vietnam reserves the right to revise the requirements of certification within the period of validity of the certificate.

PQI Việt Nam có quyền được xem xét lại các yêu cầu chứng nhận trong thời gian hiệu lực của chứng chỉ.

- The client is required to maintain a register of complaints which may be audited by PQI Vietnam. Each complaint received must be investigated and corrective action taken, where considered appropriate.

Khách hàng được yêu cầu phải duy trì một sổ ghi các vấn đề còn tồn tại mà PQI Việt Nam đưa ra sau mỗi cuộc đánh giá. Mỗi một vấn đề đưa ra cần phải được điều tra nguyên nhân và tiến hành các hành động khắc phục nếu cần thiết.

- The client is expected to internally audit the entire management system at least annually; this may be conducted by a second party who is appropriately qualified and independent of the organisation.

Với Hệ thống quản lý ISO, tối thiểu 1 năm/lần, việc đánh giá nội bộ toàn hệ thống hàng năm của các khách hàng phải được thực hiện, việc đánh giá có thể được thực hiện bởi bên thứ hai độc lập và có năng lực phù hợp.

- The client is expected to conduct a review of the management system by senior management at least annually.

Ban lãnh đạo phải tiến hành xem xét hệ thống quản lý ít nhất mỗi năm một lần

- For clients accredited to the National Safety & Quality Health Service Standards, PQI Vietnam reserves the right to release audit findings and relevant information to respective regulators, including notification to regulators when significant patient risk is identified.

Đối với các khách hàng được chứng nhận về Các tiêu chuẩn dịch vụ An toàn và Sức khỏe Quốc gia, PQI Việt Nam có quyền cung cấp các điểm tìm thấy trong cuộc đánh giá và các thông tin liên quan cho các nhà lãnh đạo tương ứng, bao gồm bản lưu ý cho lãnh đạo khi phát hiện có các rủi ro đáng kể.

- The client is to inform PQI Vietnam of any changes to the scope of its operations which may affect the validity of the certification, including any multiple sites. The issue of a Certificate of Registration in no way implies that the client's product or service is approved by Accreditation Body or any government department.

Khách hàng sẽ thông báo cho PQI Việt Nam về bất kỳ sự thay đổi nào của phạm vi hoạt động của Tổ chức mà có thể ảnh hưởng tới hiệu lực của chứng nhận bao gồm việc thêm nhiều địa điểm đánh giá. Việc phát hành Chứng chỉ không có nghĩa là các sản phẩm hoặc dịch vụ của khách hàng đã được công nhận bởi Tổ chức Công nhận hay bất kỳ các cơ quan chính phủ nào.

- The client is to inform PQI Vietnam of any significant event that relates to the respective management system. A significant event may include a legal notice of required action from a government authority for a breach of legislation or regulations (eg environmental breach if ISO 14001 certified, food safety breach if ISO 22000 or HACCP certified, workplace safety breach if OHSAS 18001 certified, etc). It may also include events which may not necessarily be a breach of legislation or regulations but are considered significant (eg a fatality or very serious incident if OHSAS 18001 certified or a food recall if ISO 22000 or HACCP certified).

Khách hàng phải thông báo cho PQI Việt Nam về bất kỳ sự việc quan trọng nào liên quan đến hệ thống quản lý tương ứng. Một sự việc quan trọng có thể bao gồm một thông báo pháp lý từ một cơ quan chính phủ yêu cầu thực hiện các hành động khắc phục cho hành vi vi phạm pháp luật hoặc quy định (ví dụ như gây hại môi trường đối với doanh nghiệp được chứng nhận theo tiêu chuẩn ISO 14001, vi phạm vệ sinh an toàn thực phẩm đối với doanh nghiệp được chứng nhận theo tiêu chuẩn ISO 22000 hoặc HACCP, vi phạm an toàn lao động đối với doanh nghiệp được chứng nhận theo OHSAS 18001, v.v...). Nó cũng có thể bao gồm những sự việc mà có thể không nhất thiết phải là một hành vi vi phạm pháp luật hoặc quy định, nhưng được coi là đáng kể (ví dụ: một vụ tử vong hoặc tai nạn nghiêm trọng nếu được chứng nhận OHSAS 18001 hoặc thu hồi thực phẩm nếu được chứng nhận ISO 22000 hoặc HACCP).

- At Surveillance and Triennial Audits, the client is to inform PQI Vietnam auditors of any significant events that may have occurred since the previous audit, including any findings by another party related to the respective management system.

Trong cuộc đánh giá giám sát và đánh giá định kỳ ba năm, khách hàng phải thông báo với các chuyên gia đánh giá PQI Việt Nam về bất cứ sự việc nào phát sinh kể từ lần đánh giá trước, bao gồm cả những phát hiện bởi các bên liên quan khác đến hệ thống quản lý tương ứng.

- The client is not to use its certification in a manner likely to bring PQI Vietnam into disrepute or make any statement regarding its certification which PQI Vietnam may consider misleading or unauthorised.
Khách hàng không được sử dụng chứng nhận của mình theo cách có thể mang tiếng xấu cho PQI Việt Nam hoặc là có bất kỳ một tuyên bố nào liên quan tới chứng nhận của mình mà PQI Việt Nam cho là sai trái và không được phép.
- The client is permitted to add to ‘products/services’ and ‘technologies used’ listed in PQI Vietnam Trading but only if they are actual products/services provided or technologies used by the client.
Khách hàng được phép điền thêm “sản phẩm/dịch vụ” và “công nghệ sử dụng” được liệt kê trong mục Giao dịch PQI Việt Nam nhưng chỉ khi chúng là những sản phẩm/dịch vụ mà khách hàng cung cấp hoặc các công nghệ đã được khách hàng sử dụng.
- The client is to have procedures that ensure information supplied by PQI Vietnam is kept up-to-date.
Khách hàng phải có các quy trình để đảm bảo thông tin cung cấp bởi PQI Việt Nam luôn được cập nhật
- Auditors may occasionally be accompanied by PQI Vietnam or Accreditation Body witness auditors for monitoring of PQI Vietnam processes. This will not incur any cost to the client nor impede the scheduled audit in any manner.
Các Chuyên gia đánh giá có thể được giám sát bởi các Chuyên gia đánh giá của PQI Việt Nam hoặc Tổ chức Công nhận nhằm giám sát quá trình đánh giá của PQI Việt Nam. Việc này sẽ không tính thêm bất kỳ chi phí nào cho khách hàng hoặc ảnh hưởng tới việc đánh giá theo kế hoạch.

AUDIT CRITERIA/ TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ

The audit criteria is the management system standard(s) applicable to the client’s certification and the defined processes and documentation of the management system developed by the client.

Các tiêu chí đánh giá là các tiêu chuẩn của hệ thống quản lý mà khách hàng áp dụng và các tài liệu quy trình hoạt động của hệ thống quản lý được khách hàng phát triển.

AUDIT OBJECTIVES/ MỤC TIÊU ĐÁNH GIÁ

The audit objectives are to/ *Các Mục tiêu đánh giá nhằm mục đích:*

- evaluate conformance with the audit criteria described above;
đánh giá sự phù hợp với các tiêu chuẩn đánh giá được mô tả ở trên;
- evaluate the ability of the client’s management system to ensure that the client meets applicable statutory, regulatory and contractual requirements;
đánh giá khả năng của hệ thống quản lý của khách hàng để đảm bảo rằng khách hàng đáp ứng yêu cầu quy định áp dụng theo luật định, và hợp đồng;
- evaluate the effectiveness of the management system to ensure the client organization is continually meeting its specified objectives; and
đánh giá hiệu quả của hệ thống quản lý để đảm bảo khách hàng liên tục đáp ứng được các mục tiêu cụ thể; và
- identify applicable areas for potential improvement of the management system.
xác định các lĩnh vực áp dụng cho những cải tiến tiềm năng của hệ thống quản lý.

CERTIFICATION MARK/ DẤU CHỨNG NHẬN

The PQI Vietnam Certification Mark is only to be used in reference to the site for which it applies and is not to be affixed directly to the product, product packaging, including outer packaging, or be used in such a way that product certification may be implied. This applies equally to the Accreditation Mark.

Dấu chứng nhận của PQI Việt Nam sẽ chỉ được sử dụng để tham khảo cho khu vực mà nó áp dụng và sẽ không được phép đóng dấu trực tiếp lên sản phẩm, bao bì sản phẩm, bao gồm cả bao bì bên ngoài hoặc sử dụng theo một cách ám chỉ đó là chứng nhận sản phẩm. Điều này cũng áp dụng tương tự với Dấu công nhận của Tổ chức Công nhận.

Use of the relevant PQI Vietnam Certification Mark is encouraged on stationery, literature and publicity material. Similarly, the Accreditation Mark may be used by clients once certified for programs for which PQI Vietnam is accredited, but only when it is accompanied by the PQI Vietnam Certification Mark. When both Marks are used, they are to be proportioned such that neither Mark takes precedence over the other. When using the PQI Vietnam Certification Mark on letterhead, stationery, literature or publicity material, it is to be accompanied by the Registration Number and Standard to which certification applies. Both, the PQI Vietnam Certification Mark and the Accreditation Mark, are available through the local PQI Vietnam Office.

Việc sử dụng Dấu chứng nhận PQI Việt Nam được khuyến khích trên các đồ dùng văn phòng phẩm, các vật liệu quảng cáo, tài liệu in. Tương tự như vậy, Dấu công nhận của Tổ chức Công nhận có thể được khách hàng sử dụng cho các chương trình mà PQI Việt Nam đã được công nhận, nhưng chỉ khi nó đi kèm với Dấu chứng nhận của PQI Việt Nam. Khi cả hai dấu được sử dụng, chúng sẽ được bố trí để cả hai không chèn lên nhau. Khi đang sử dụng Dấu chứng nhận PQI Việt Nam trên đồ dùng văn phòng phẩm, tài liệu in hoặc các vật liệu quảng cáo, nó phải được đi kèm với mã số đăng ký và tiêu chuẩn mà nó áp dụng. Cả hai Dấu chứng nhận của PQI Việt Nam và Dấu công nhận sẽ được cung cấp bởi văn phòng PQI Việt Nam.

The PQI Vietnam and Accreditation Marks may be reproduced in a single colour to conform with existing company stationery or newspaper and magazine article colouring, however, it cannot be reproduced in a combination of colours from that specified by PQI Vietnam. The Mark must also be reproduced clearly and legibly and is not to be used in any misleading manner.

Các Dấu của PQI và Tổ chức Công nhận có thể được làm lại bằng một màu phù hợp với các đồ dùng văn phòng phẩm hoặc màu sắc trong tạp chí, báo, tuy nhiên, nó không được làm lại bằng cách kết hợp màu sắc của PQI Việt Nam. Dấu phải được làm lại một cách rõ ràng và hợp pháp, và không được sử dụng sai mục đích.

Clients of PQI Vietnam are not permitted use of the IAF MLA Mark.

Các khách hàng của PQI Việt Nam không được phép sử dụng Dấu của Diễn đàn công nhận (IAF MLA).

FEES/ CHI PHÍ

The client is to pay all fees in accordance with the terms of payment as printed on the respective invoices within 14 days of receipt.

Khách hàng sẽ trả tất cả các chi phí phù hợp với các điều kiện thanh toán được in trên hóa đơn trong vòng 14 ngày kể từ khi nhận được hóa đơn.

Cancellation or amendment to audit dates within two weeks of the scheduled date may incur a fee equivalent to 50% of the auditing cost. Cancellation or amendment to audit dates within two days of the scheduled date may incur a fee equivalent to 100% of the auditing cost. Certification may be suspended or cancelled if audits are not carried out within time frames determined by PQI Vietnam.

Việc hủy bỏ hoặc điều chỉnh lại ngày đánh giá trong vòng hai tuần theo ngày đã xác nhận có thể phát sinh thêm một khoản phí tương đương với 50% chi phí đánh giá. Việc hủy bỏ hoặc điều chỉnh lại ngày đánh giá trong vòng 2 ngày theo ngày đã xác nhận có thể phát sinh thêm một khoản chi phí tương đương 100% chi phí đánh giá. Việc cấp chứng chỉ có thể bị đình chỉ hoặc hủy bỏ nếu các chuyên gia đánh giá không tiến hành được theo đúng khung thời gian đã được PQI Việt Nam xác định.

SUSPENSION OF CERTIFICATION/ ĐÌNH CHỈ CHỨNG CHỈ

PQI Vietnam reserves the right to suspend a Certificate of Registration for a limited period if:

PQI Việt Nam duy trì quyền được đình chỉ Chứng chỉ theo một khoảng thời gian hạn chế nếu:

- nonconformances or other identified issues have not been closed out within the designated time period;
Sự không phù hợp hoặc các vấn đề đã được chỉ ra không đư ợc kết thúc theo khung thời gian đã định;
- the Certificate of Registration, PQI Vietnam Certification Mark or Accreditation Mark are used in a misleading manner; or
Chứng chỉ, Dấu chứng nhận của PQI Việt Nam hoặc Dấu công nhận bị sử dụng sai; hoặc
- there has been any other contravention of these PQI Vietnam Rules of Certification.
Có bất kỳ sự vi phạm khác về các Nguyên tắc Chứng nhận của PQI Việt Nam

PQI Vietnam will notify the client in writing of the suspension and issue requirements to be satisfied prior to the removal of suspension. At the end of the suspension period, an investigation is to be conducted to ascertain whether requirements have been met. If they have been met, the client will be informed in writing and the suspension removed; if they have not been met, the Certificate of Registration may be withdrawn and certification cancelled. Any costs incurred by PQI Vietnam in the suspension or removal of suspension is to be met by the client and the suspension may be published by PQI Vietnam.

PQI Việt Nam sẽ thông báo bằng văn bản cho khách hàng về sự đình chỉ và đưa ra các yêu cầu phải được đáp ứng trước khi gỡ bỏ sự đình chỉ. Cuối giai đoạn đình chỉ, PQI Việt Nam sẽ tiến hành một cuộc điều tra để tìm hiểu rõ xem các yêu cầu đã được đáp ứng chưa. Nếu đã đáp ứng thì khách hàng sẽ được thông báo bằng văn bản và việc đình chỉ sẽ được gỡ bỏ; nếu không đáp ứng thì Chứng chỉ sẽ bị thu hồi hoặc chứng chỉ sẽ bị huỷ. Khách hàng sẽ phải chịu phí tổn phát sinh do việc PQI Việt Nam đình chỉ hoặc gỡ bỏ đình chỉ và việc đình chỉ sẽ được PQI Việt Nam công bố rộng rãi.

CANCELLATION OF CERTIFICATION/ HUỖ BỎ CHỨNG CHỈ

PQI Vietnam reserves the right to cancel certification and withdraw a Certificate of Registration if:

PQI Việt Nam có quyền huỷ bỏ và thu hồi Chứng chỉ nếu:

- inadequate measures are taken by the client following suspension, or
Khách hàng có những biện pháp không hợp lý sau khi bị đình chỉ chứng chỉ.
- the client fails to comply with it's financial obligations in regard to its certification.
Khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ tài chính tài chính đã nêu trong hợp đồng chứng nhận.

If certification is cancelled, the client shall immediately cease use of the PQI Vietnam and Accreditation Marks on all stationery, literature and publicity material. Similarly, the Certificate of Registration is to be returned to PQI Vietnam or destroyed within 30 days of notification.

Nếu chứng chỉ bị huỷ, khách hàng phải nhanh chóng ngừng ngay việc sử dụng Dấu PQI Việt Nam và Dấu Công nhận trong văn phòng, tài liệu in hoặc vật liệu quảng cáo. Tương tự như vậy, Chứng chỉ sẽ được PQI Việt Nam thu hồi và huỷ trong vòng 30 ngày thông báo.

The client is to be informed when certification is cancelled and advised of the right of appeal. No reimbursement of fees will be given and the cancellation may be published by PQI Vietnam.

Khách hàng sẽ được thông báo khi chứng chỉ huỷ và sẽ được tư vấn quyền kháng nghị. PQI Việt Nam sẽ không bồi hoàn phí, đồng thời sẽ công bố rộng rãi việc chứng chỉ bị huỷ.

PQI Vietnam is to cancel a Certificate of Registration at the client's request if:

PQI Việt Nam sẽ huỷ bỏ Chứng chỉ theo yêu cầu của khách hàng nếu:

- the client does not desire to renew it's certification, or

Khách hàng không muốn gia hạn chứng nhận, hoặc

- the client goes out of business or ceases to operate within the full scope of the certification.

Khách hàng không còn kinh doanh hoặc ngừng hoạt động theo phạm vi được nêu trong chứng nhận.

No reimbursement of fees will be given and the cancellation may be published by PQI Vietnam.
PQI Việt Nam sẽ không hoàn trả phí, đồng thời sẽ công bố rộng rãi việc hủy bỏ chứng chỉ.

COMPLAINTS/ CÁC KHIẾU NẠI

Should any client or other stakeholder have cause for complaint regarding the conduct of PQI auditors, technical specialists or employees, the process of certification or for any other reason, the complaint should be made in writing and addressed to the Managing Director, PQI Vietnam Co. Ltd, 3rd Floor, 198 Nguyen Tuan Str, Thanh Xuan Dist, Hanoi, Vietnam or by email to director@tqcsi.com.vn. All such complaints will be recorded, investigated, acted upon, where necessary, and the client advised of the outcome in writing.

Bất kỳ khách hàng nào hoặc các cổ đông khác đều có lý do để khiếu nại những vấn đề liên quan tới cách thức tiến hành của các chuyên gia đánh giá PQI Việt Nam, chuyên gia kỹ thuật hoặc nhân viên, quá trình chứng nhận hoặc bất kỳ lý do nào khác, việc khiếu nại phải được viết bằng văn bản và gửi cho Giám đốc Công ty PQI Việt Nam, Tầng 3, 198 Nguyễn Tuấn, Thanh Xuân, Hà Nội hoặc bằng email tới director@tqcsi.com.vn. Tất cả các khiếu nại sẽ lập hồ sơ, điều tra, khắc phục nếu cần thiết và khách hàng sẽ được thông báo kết quả bằng văn bản.

APPEALS/ KHÁNG NGHỊ

Appeals resulting from a complaint (described above) or a decision on certification must be made in writing to the Managing Director, PQI Vietnam Co. Ltd, 3rd Floor, 198 Nguyen Tuan Str, Thanh Xuan Dist, Hanoi, Vietnam or by email to director@tqcsi.com.vn. If the appeal is in relation to a suspension or cancellation of certification, it must be made within 14 days of being advised of the respective action. The appeal must include all known and pertinent facts of the case.

Các kháng nghị do khiếu nại (như đã đề cập ở trên) hoặc một quyết định về chứng nhận phải được viết bằng văn bản cho Giám đốc Điều hành, Công ty PQI Việt Nam, Tầng 3, 198 Nguyễn Tuấn, Thanh Xuân, Hà Nội hoặc bằng thư điện tử tới địa chỉ: director@tqcsi.com.vn. Nếu như việc kháng nghị liên quan tới việc đình chỉ hoặc thu hồi chứng chỉ thì văn bản đó phải được làm trong vòng 14 ngày khi được thông báo tới hành động liên quan. Việc kháng nghị phải bao gồm tất cả các sự việc thực tế. Các cổ đông liên quan có quyền kháng nghị về bất kỳ một vấn đề nào liên quan tới chứng nhận hoặc một bản báo cáo đánh giá.

The Managing Director will investigate the case and, if able, resolve the issue. The appellant will be informed in writing of the results of the appeal. If the appellant remains dissatisfied then a further appeal may be made directly to Accreditation Body (in the case of accredited programs). The decision of Accreditation Body will be final and binding on, both, the client and PQI Vietnam.

Giám đốc Điều hành Công ty sẽ điều tra và giải quyết vấn đề đó nếu có thể. Người kháng nghị sẽ được thông báo bằng văn bản kết quả kháng nghị. Nếu như người kháng nghị vẫn chưa hài lòng thì một bản kháng nghị nữa sẽ được gửi cho Tổ chức Công nhận (trong trường hợp các chương trình do Tổ chức Công nhận công nhận). Quyết định của Tổ chức Công nhận sẽ là cuối cùng và cả hai bên PQI Việt Nam và khách hàng phải tuân thủ theo.

In instances where the appeal was upheld and the client is reinstated with certification, no claim may be made against PQI Vietnam for reimbursement of costs or losses associated with the action taken.

Trong trường hợp việc kháng nghị được phê chuẩn và khách hàng được phục hồi chứng chỉ thì sẽ không có sự khiếu nại nào đối với PQI Việt Nam về việc hoàn trả lại chi phí hoặc tổn thất gắn với hành động trên.

LIST OF CERTIFIED ORGANISATIONS/ DANH SÁCH CÁC TỔ CHỨC ĐÃ ĐƯỢC CHỨNG NHẬN

PQI Vietnam will maintain a register of all clients who have achieved certification and maintain that certification through PQI Vietnam. This register, known as the List of Certified Organisations, will be made available to the public through the PQI Vietnam website (www.pqi.vn). Additionally, all clients registered with PQI Vietnam under a program for which PQI Vietnam is accredited will automatically be included in the Accreditation Body Register, as appropriate.

PQI Việt Nam sẽ duy trì một Sổ đăng ký tất cả các khách hàng đã được chứng nhận và duy trì việc chứng nhận đó qua PQI Việt Nam. Quyển sổ đăng ký này, được biết đến như là một danh sách các tổ chức được chứng nhận, và có sẵn trên mạng của PQI Việt Nam (www.pqi.vn). Ngoài ra, tất cả khách hàng đã đăng ký với PQI theo một chương trình mà PQI Việt Nam đã được công nhận sẽ tự động được ghi vào sổ đăng ký của Tổ chức Công nhận.

INDEPENDENCE OF OPERATIONS/ TÍNH ĐỘC LẬP TRONG HOẠT ĐỘNG

PQI Vietnam is to conduct its operations separately and at arm's length from any other company associated with management system consultancy. Separate procedures have been established to ensure there is no conflict of interest in an auditor's assessment and the certification approval process.

PQI Việt Nam tiến hành các hoạt động riêng biệt và độc lập đối với bất cứ công ty nào khác liên quan đến tư vấn hệ thống quản lý. Các thủ tục riêng đã được thiết lập để đảm bảo rằng không có sự xung đột lợi ích giữa việc đánh giá của chuyên gia và quá trình thông qua chứng nhận.

