

1. Dịch vụ Đánh giá và Chứng nhận

1.1 Phạm vi và khả năng áp dụng

Các Quy định về Đánh giá và Chứng nhận của DQS ("Quy định") áp dụng cho tất cả các đề nghị và/hoặc dịch vụ và mọi quan hệ hợp đồng phát sinh giữa DQS Holding GmbH, tất cả các công ty liên kết hoặc đại diện tương ứng của các công ty đó (mỗi bên gọi là "DQS", gọi chung là "Tập đoàn DQS") và các tổ chức/cá nhân yêu cầu hoặc sử dụng dịch vụ đánh giá và chứng nhận.

Danh sách cập nhật các công ty thuộc Tập đoàn DQS được cung cấp trên trang web

<https://www.dqsglobal.com/en/about>

Các quy định này áp dụng cho tất cả các loại hình chứng nhận hệ thống phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế và quốc gia, bao gồm các bộ quy tắc thực hành tư nhân, chứng nhận sản phẩm theo các chỉ thị của EU hoặc pháp luật quốc gia, và chứng nhận sản phẩm và dịch vụ theo các bộ quy tắc thực hành, thông số kỹ thuật, yêu cầu hoặc quy tắc kỹ thuật không mang tính pháp quy.

Trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản hoặc có quy định pháp luật bắt buộc mâu thuẫn, các quy định này áp dụng cho tất cả các giai đoạn của quá trình đánh giá và chứng nhận, bao gồm nhưng không giới hạn ở đề nghị và báo giá dịch vụ, hợp đồng, đơn đặt hàng và/hoặc lệnh công việc, lập kế hoạch và các thỏa thuận bổ sung được ký kết giữa DQS và khách hàng.

Các quy định về đánh giá và chứng nhận này có hiệu lực ngay khi được công bố và tiếp tục có giá trị cho đến khi một phiên bản mới được ban hành.

Phiên bản hiện hành của các quy định này và các yêu cầu chương trình bổ sung được cung cấp bằng tiếng Anh hoặc bản dịch tại <https://www.dqsglobal.com/en/about/accreditation-and-notification/dqs-auditing-certification-rules> và có thể được yêu cầu từ bất kỳ văn phòng DQS nào. Trong trường hợp có bất kỳ điểm khác biệt nào giữa bản dịch và bản tiếng Anh, bản tiếng Anh luôn được ưu tiên áp dụng.

Khi chứng chỉ được cấp cho khách hàng, DQS cung cấp dịch vụ một cách cẩn trọng, với chuyên môn phù hợp trong ngành và theo Bộ Quy tắc Ứng xử hiện hành của Tập đoàn DQS. Bộ Quy tắc Ứng xử của DQS và mọi sửa đổi được ban hành theo từng thời điểm sẽ được Tổ chức chứng nhận DQS cung cấp cho khách hàng khi bắt đầu dịch vụ.

1.2 Định nghĩa thuật ngữ

- "Khách hàng" là khách hàng và bất kỳ tổ chức/cá nhân nào yêu cầu hoặc nhận dịch vụ đánh giá và chứng nhận của DQS, bao gồm cả người đại diện của họ hành động thay mặt họ.
- "DQS" đề cập đến tất cả các thành viên của Tập đoàn DQS quốc tế, bao gồm các công ty con, công ty liên kết và đối tác hoặc đại diện của các đơn vị này, cung cấp và/hoặc thực hiện dịch vụ đánh giá và chứng nhận dưới danh nghĩa của mình hoặc thay mặt cho một Tổ chức chứng nhận DQS khác.
- "Tổ chức chứng nhận DQS" là công ty DQS nắm giữ công nhận hoặc ủy quyền để cấp các chứng chỉ liên quan.
- "Cơ quan công nhận" là thuật ngữ chung chỉ một tổ chức (tư nhân hoặc nhà nước) được ủy quyền công nhận và giám sát các tổ chức chứng nhận.
- "Đánh giá" là các quy trình có hệ thống do DQS thực hiện nhằm đánh giá một cách khách quan mức độ đáp ứng các tiêu chí đã xác định và xác định liệu có bằng chứng phù hợp hay không. Đánh giá cũng có thể được gọi là "assessment".
- "Đánh giá viên" là thuật ngữ chung chỉ các chuyên gia đánh giá, đánh giá viên và chuyên gia kỹ thuật được Tập đoàn DQS chỉ định để thực hiện một cuộc đánh giá.

1.3 Dịch vụ Đánh giá và Chứng nhận

Việc đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý, quá trình hoặc sản phẩm bởi một bên thứ ba độc lập như DQS góp phần tạo ra giá trị cho khách hàng. Chứng chỉ DQS và/hoặc báo cáo đánh giá là bằng chứng về một hệ thống quản lý phù hợp và hiệu quả, một quá trình phù hợp hoặc một sản phẩm đáp ứng yêu cầu, có khả năng liên tục đáp ứng kỳ vọng của khách hàng theo các yêu cầu liên quan.

Trong quá trình đánh giá, các đánh giá viên có năng lực và kinh nghiệm đánh giá tính phù hợp và hiệu lực liên tục của hệ thống quản lý, các quá trình và/hoặc sản phẩm, có xem xét đến những thay đổi của thị trường và các yếu tố tác động, theo tiêu chuẩn được chỉ định, thông thường dưới hình thức kiểm tra lấy mẫu. Bằng việc xác định các lĩnh vực cần cải tiến, các đánh giá viên hỗ trợ tổ chức đạt được các mục tiêu và chỉ tiêu đã thống nhất, qua đó góp phần vào thành công lâu dài của khách hàng. Thông qua chứng chỉ DQS hoặc hình thức chứng nhận khác, khách hàng tạo được niềm tin với các đối tác kinh doanh về hệ thống quản lý, quá trình hoặc sản phẩm đã được đánh giá và chứng nhận theo các tiêu chuẩn và thông số kỹ thuật được công nhận.

1.4 Hợp đồng và Điều khoản

Các Quy định về Đánh giá và Chứng nhận của DQS này, cùng với đơn đăng ký, báo giá, đơn đặt hàng và xác nhận đơn hàng, Bộ Quy tắc Ứng xử của DQS, các điều kiện sử dụng Dấu chứng nhận DQS, cũng như Điều khoản và Điều kiện chung hiện hành tại địa phương và/hoặc thỏa thuận khung có liên quan, tạo thành toàn bộ thỏa thuận giữa Khách hàng và DQS. Nếu một đơn vị DQS tại địa phương cung cấp dịch vụ trong phạm vi ủy quyền hoặc công nhận của một DQS khác, đơn vị đó hành động thay mặt cho cơ quan được ủy quyền/công nhận tương ứng. Điều này được thể hiện tương ứng trong thỏa thuận và tên gọi. Tổ chức chứng nhận DQS liên quan được nêu trong báo giá, và việc chấp nhận và ký báo giá tại địa phương cấu thành hợp đồng chứng nhận có tính ràng buộc pháp lý giữa khách hàng và Tổ chức chứng nhận DQS này. Mặc dù đơn vị tại địa phương được ủy quyền với tư cách đại diện để trực tiếp xuất hóa đơn cho khách hàng đối với các dịch vụ, trách nhiệm vận hành đối với các hoạt động chứng nhận theo công nhận tương ứng luôn thuộc về Tổ chức chứng nhận DQS tương ứng.

Tổ chức chứng nhận DQS chịu trách nhiệm và có thẩm quyền duy nhất đối với tất cả các quyết định chứng nhận, bao gồm cấp, từ chối, duy trì, gia hạn, đình chỉ, khôi phục sau đình chỉ, thu hồi hoặc hủy bỏ chứng nhận, cũng như mở rộng hoặc thu hẹp phạm vi của chứng nhận tương ứng.

Điều khoản và điều kiện tại địa phương có thể bao gồm các điều khoản về thẩm quyền xét xử, trách nhiệm pháp lý, thuế, điều khoản thanh toán và các thỏa thuận bổ sung khác; các điều khoản này thường tính đến pháp luật quốc gia có liên quan. Hợp đồng cũng có thể được ký kết thông qua một thỏa thuận riêng giữa DQS và khách hàng (gọi là “thỏa thuận khung”), trong đó bắt buộc phải bao gồm các quy định về đánh giá và chứng nhận của DQS này bằng cách đưa chúng vào nội dung hợp đồng hoặc dẫn chiếu trực tiếp.

2. Quy trình chứng nhận

DQS đánh giá hệ thống quản lý, các quá trình hoặc sản phẩm của khách hàng, hoặc một phần của chúng, nhằm xác định sự phù hợp với các yêu cầu đã thống nhất hoặc được công nhận, chẳng hạn như tiêu chuẩn quốc tế, quốc gia hoặc tiêu chuẩn chuyên ngành. Quy trình chứng nhận liên quan có thể bao gồm một hoặc nhiều giai đoạn trong một chu kỳ xác định và thường kết thúc bằng báo cáo đánh giá ghi nhận kết quả của các giai đoạn đánh giá. Đối với dịch vụ chứng nhận, sau khi đáp ứng tất cả các yêu cầu áp dụng, Tổ chức chứng nhận DQS liên quan sẽ cấp chứng chỉ riêng cho khách hàng xác nhận sự phù hợp với các yêu cầu liên quan.

Nếu phát hiện sự không phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn liên quan trong quá trình đánh giá, khách hàng phải lập kế hoạch hành động khắc phục và thực hiện trong thời hạn quy định. Chứng chỉ chỉ được cấp sau khi đã chứng minh việc thực hiện có hiệu lực các hành động khắc phục phù hợp và đã có quyết định chứng nhận tích cực. Phạm vi và thời hạn hiệu lực được ghi trên chứng chỉ.

Hầu hết các phát hiện đều dựa trên quá trình lấy mẫu nhằm thu thập bằng chứng đáng tin cậy về việc thực hiện có hiệu lực và sự phù hợp của hệ thống quản lý, quá trình hoặc sản phẩm. Có thể còn có các khía cạnh khác của hoạt động kinh doanh, tích cực hoặc tiêu cực, chưa được đoàn đánh giá xem xét. Tổ chức hoàn toàn chịu trách nhiệm điều tra và đánh giá các tác động tiềm ẩn cũng như phạm vi của các phát hiện để đảm bảo sự phù hợp đầy đủ với các tiêu chuẩn áp dụng. DQS không chịu trách nhiệm đối với sự không phù hợp.

DQS và khách hàng thống nhất rằng việc đánh giá và/hoặc chứng nhận hệ thống quản lý, quá trình hoặc sản phẩm sẽ được thực hiện theo các quy định hiện hành, các yêu cầu chuyên ngành (nếu áp dụng) và các thỏa thuận hợp đồng đã ký kết, bao gồm các quy định về đánh giá và chứng nhận này hoặc các phụ lục bổ sung khác.

DQS độc lập, trung lập và khách quan trong các hoạt động đánh giá và chứng nhận. Theo nguyên tắc, các cuộc đánh giá luôn được thực hiện tại cơ sở của khách hàng (on-site), nhưng cũng có thể được thực hiện một phần, thay thế hoặc bổ sung bằng đánh giá từ xa (off-site). Bản chất, phạm vi và lịch trình của quy trình sẽ được các bên thỏa thuận riêng. DQS nỗ lực giảm thiểu ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh khi tiến hành đánh giá tại cơ sở của khách hàng. Quy trình chứng nhận đối với hệ thống quản lý nhìn chung bao gồm các bước được nêu dưới đây.

Quy trình chứng nhận hệ thống quản lý của DQS

- 2.1** Quy trình bắt đầu từ nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng. DQS tìm hiểu về tổ chức của khách hàng, hệ thống quản lý, quy mô và loại hình hoạt động. Hai bên cùng xác định mục tiêu của việc đánh giá và/hoặc chứng nhận, bao gồm các tiêu chuẩn và thông số kỹ thuật áp dụng.
- 2.2** Dựa trên thông tin cần thiết, DQS tiến hành xem xét đơn đăng ký và sau đó chuẩn bị báo giá chi tiết cho hoạt động đánh giá và chứng nhận, phù hợp với nhu cầu riêng của khách hàng. Tất cả các dịch vụ liên quan và tiêu chí đánh giá, chứng nhận áp dụng được quy định và thống nhất trong hợp đồng bằng văn bản.



- 2.3 Đánh giá Giai đoạn 1:** Bản thân quy trình chứng nhận bắt đầu bằng việc phân tích và đánh giá tài liệu hệ thống, các mục tiêu, kết quả xem xét của lãnh đạo và các cuộc đánh giá nội bộ. Việc này xác định liệu hệ thống quản lý của khách hàng đã được phát triển đầy đủ và sẵn sàng cho chứng nhận hay chưa. Đánh giá viên giải thích các phát hiện và thống nhất các bước tiếp theo để chuẩn bị cho đánh giá Giai đoạn 2. Đánh giá Giai đoạn 1 nhìn chung không áp dụng cho chứng nhận quá trình hoặc sản phẩm.
- 2.4 Đánh giá Giai đoạn 2:** Đoàn đánh giá được phân công đánh giá hệ thống quản lý, các quá trình hoặc sản phẩm tại địa điểm sản xuất hoặc cung cấp dịch vụ của khách hàng, hoặc sử dụng kỹ thuật đánh giá từ xa. Áp dụng các tiêu chuẩn và thông số kỹ thuật đối với hệ thống quản lý, đoàn đánh giá sẽ đánh giá hiệu lực của tất cả các lĩnh vực chức năng và các quá trình của hệ thống quản lý dựa trên quan sát, kiểm tra, phỏng vấn, xem xét tài liệu liên quan và các kỹ thuật đánh giá khác. Kết quả đánh giá, bao gồm khuyến nghị chứng nhận và tất cả các phát hiện, sẽ được trình bày cho khách hàng trong cuộc họp kết thúc và đưa vào báo cáo đánh giá. Khi cần thiết, các kế hoạch hành động sẽ được thống nhất.
- 2.5 Đánh giá hệ thống và quyết định chứng nhận:** Cuộc đánh giá và kết quả đánh giá được nhân sự độc lập của Tổ chức chứng nhận DQS liên quan xem xét và đưa ra quyết định chứng nhận dựa trên bằng chứng khách quan. Trách nhiệm đối với quyết định chứng nhận luôn thuộc về Tổ chức chứng nhận DQS; khuyến nghị của đoàn đánh giá được ghi trong báo cáo không mang tính ràng buộc đối với cơ quan này. Khách hàng nhận được báo cáo đánh giá ghi nhận kết quả đánh giá và, khi tất cả các yêu cầu áp dụng được đáp ứng, nhận cả chứng chỉ.
- 2.6 Đánh giá giám sát:** Nhằm cải tiến liên tục và duy trì hiệu lực của hệ thống, các thành phần chính của hệ thống quản lý được đánh giá sáu tháng một lần hoặc ít nhất mỗi năm một lần, trong đó các cơ hội cải tiến tiếp tục được xác định. Đối với chứng nhận sản phẩm, đánh giá giám sát thường được thay thế bằng đánh giá tái chứng nhận hằng năm.
- 2.7 Tái chứng nhận:** Chứng chỉ có thời hạn hiệu lực nhất định, thường tối đa là ba năm. Khi kết thúc chu kỳ này, một cuộc đánh giá tái chứng nhận toàn diện được thực hiện để đảm bảo sự phù hợp liên tục với các yêu cầu áp dụng. Nếu đáp ứng các yêu cầu, một chứng chỉ mới được cấp.

Đối với các tiêu chuẩn chuyên ngành, chứng nhận quá trình hoặc sản phẩm, quy trình chứng nhận được mô tả có thể khác.

3. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

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

Để được cấp và duy trì chứng chỉ, khách hàng phải triển khai và duy trì một hệ thống quản lý dạng văn bản phù hợp, đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc thông số kỹ thuật áp dụng. Trong trường hợp chứng nhận quá trình/sản phẩm, khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo sự phù hợp liên tục. Vì mục đích này, khách hàng phải cung cấp bằng chứng về sự phù hợp và hiệu lực của hệ thống quản lý, quá trình hoặc sản phẩm; bằng chứng này có thể được đoàn đánh giá được chỉ định kiểm tra bất cứ lúc nào. Điều này bao gồm việc cung cấp hoặc cho phép tiếp cận thông tin và các địa điểm của bên thứ ba (ví dụ: nhà thầu phụ, nhà cung cấp quan trọng), trong phạm vi chứng liên quan đến phạm vi chứng nhận. Ngoài ra, khách hàng phải đảm bảo thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết để duy trì liên tục hệ thống quản lý và/hoặc sản phẩm.

Khi xác định có những thay đổi đối với chương trình chứng nhận, khách hàng phải đảm bảo rằng, trong trường hợp chứng nhận áp dụng cho hoạt động sản xuất đang diễn ra, sản phẩm được chứng nhận tiếp tục đáp ứng các yêu cầu về hệ thống hoặc sản phẩm. DQS sẽ xác minh việc khách hàng triển khai các thay đổi và thực hiện các biện pháp cần thiết trong quá trình chứng nhận.

3.2 Nghĩa vụ cung cấp thông tin / Quyền tiếp cận thông tin

Khách hàng phải thực hiện mọi biện pháp cần thiết để đảm bảo DQS có quyền tiếp cận thông tin cần thiết (tài liệu và hồ sơ), nhân sự (nội bộ và bên ngoài) và các cơ sở cần thiết (thiết bị, địa điểm, khu vực liên quan) để thực hiện các nhiệm vụ đánh giá và thẩm định, bao gồm việc điều tra khiếu nại. Để có đủ bằng chứng khách quan phục vụ quyết định chứng nhận hoặc các nhiệm vụ đánh giá, DQS có quyền, trong phạm vi đánh giá, tiếp cận tất cả cơ sở, quá trình và sản phẩm của khách hàng; xem xét, phỏng vấn nhân viên và người đại diện được ủy quyền; kiểm tra tài liệu và hồ sơ; và thu thập thông tin bằng các phương pháp và kỹ thuật đánh giá khác.

Khách hàng đồng ý cung cấp cho đại diện và nhân viên của DQS thông tin kịp thời, trung thực và đầy đủ, đồng thời cho phép họ tiếp cận những thông tin có thể liên quan đến hoạt động đánh giá và thẩm định. Nghĩa vụ này áp dụng cho tất cả các giai đoạn của quá trình chứng nhận và nhằm cung cấp bằng chứng, cơ sở cho việc chứng nhận với các bên thứ ba có thẩm quyền (ví dụ: cơ quan công nhận). Khách hàng đồng ý rằng bằng chứng khách quan đã được xác minh có thể được thu thập và/hoặc ghi nhận; điều này bao gồm việc tạo và cung cấp bản sao của bất kỳ bằng chứng khách quan nào được đính kèm và lưu trữ trong hồ sơ đánh giá. Đối với hệ thống quản lý, quá trình và/hoặc sản phẩm được chứng nhận, tất cả hồ sơ khiếu nại và hành động khắc phục phải được cung cấp cho DQS khi có yêu cầu.

3.3 Thông báo về các thay đổi và sự cố đặc biệt

Khách hàng có nghĩa vụ thông báo ngay cho DQS về mọi thay đổi có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý, quá trình hoặc sản phẩm được chứng nhận. Điều này đặc biệt áp dụng đối với việc mua/bán một phần hoạt động kinh doanh, thay đổi quyền sở hữu, di dời, những thay đổi lớn về phạm vi hoạt động, những thay đổi cơ bản về quá trình, các sự cố như tai nạn nghiêm trọng hoặc vi phạm nghiêm trọng các tiêu chuẩn hoặc quy định pháp luật cần sự can thiệp của cơ quan quản lý có thẩm quyền, các sự cố nghiêm trọng hoặc sự kiện khác phải báo cáo, hoặc việc bắt đầu thủ tục phá sản hoặc thỏa thuận với chủ nợ. Trong những trường hợp này, DQS sẽ trao đổi với khách hàng để đánh giá cách thức duy trì chứng chỉ.

Trong trường hợp thu hồi sản phẩm, khách hàng có nghĩa vụ thông báo ngay cho DQS. Các tiêu chuẩn chứng nhận khác nhau và yêu cầu của chúng có thể quy định các thời hạn khác nhau. Những yêu cầu này được nêu trong các tiêu chuẩn và quy định liên quan.

3.4 Góp phần bảo đảm tính khách quan của cuộc đánh giá

Khách hàng có nghĩa vụ không thực hiện bất kỳ hành động nào có thể làm ảnh hưởng đến tính khách quan của nhân viên và đánh giá viên DQS. Điều này đặc biệt áp dụng đối với dịch vụ tư vấn, tuyển dụng và hợp đồng vì lợi ích riêng, các thỏa thuận phí riêng biệt hoặc các lợi ích tài chính khác. Khách hàng cũng cam kết tích cực hợp tác trong việc đảm bảo tính khách quan này, ví dụ bằng cách xác định các rủi ro hoặc mối đe dọa đối với tính khách quan.

3.5 Từ chối đánh giá viên

Trước khi xác nhận ngày đánh giá, khách hàng có quyền xem xét đánh giá viên/đánh giá viên được phân công và, nếu có lý do khách quan chính đáng để từ chối, chẳng hạn như nguy cơ ảnh hưởng đến tính khách quan, có thể yêu cầu từ chối. DQS sẽ chỉ định đánh giá viên thay thế phù hợp, với điều kiện điều này được phép theo các yêu cầu công nhận.

3.6 Bản quyền của DQS

Khi có chứng nhận DQS còn hiệu lực, khách hàng có quyền sử dụng chứng chỉ, các dấu chứng nhận tương ứng (và trong một số ít trường hợp, cả dấu công nhận) được công bố trên trang web của DQS cho mục đích quảng cáo hoặc xây dựng niềm tin với các đối tác kinh doanh. Khi một tiêu chuẩn được sửa đổi và xác định thời gian chuyển đổi phù hợp, chứng nhận có thể không còn được sử dụng hoặc đề cập đến.

Việc sử dụng được phép Dấu Hệ thống Quản lý được Chứng nhận DQS® được bảo hộ bản quyền và các ký hiệu chứng nhận hoặc công nhận khác nhằm tăng cường niềm tin của khách hàng đối với hệ thống quản lý được chứng nhận và kết quả hoạt động tương ứng. Các dấu này thường được sử dụng trên tiêu đề thư của công ty, tài liệu giới thiệu, internet, triển lãm, phương tiện giao thông hoặc quảng cáo. Chứng chỉ và dấu chứng nhận chỉ được sử dụng theo các quy định về đánh giá và chứng nhận này. Việc sử dụng chứng chỉ và dấu chứng nhận bị giới hạn trong phạm vi và thời hạn của chứng nhận và phụ thuộc vào sự phê duyệt/công nhận nền tảng của DQS; không được gắn các dấu này lên sản phẩm, bao bì sản phẩm hoặc sử dụng theo bất kỳ cách nào khác có thể được hiểu là chỉ ra sự phù hợp của sản phẩm. Mọi thông báo của DQS về việc chấm dứt sử dụng một dấu chứng nhận phải được xử lý kịp thời.

Các tài liệu do DQS cung cấp cho khách hàng và các tài liệu chứng nhận, bao gồm các dấu chứng nhận DQS, được bảo vệ bởi bản quyền. Khách hàng xác nhận rõ ràng rằng tất cả báo cáo và tài liệu do DQS bàn giao hoặc cung cấp để kiểm tra vẫn là tài sản của DQS và cam kết chỉ sử dụng nội bộ, không cung cấp cho bên thứ ba hoặc sử dụng cho các mục đích ngoài những mục đích đã thỏa thuận. Tất cả tài liệu, hồ sơ và/hoặc chứng chỉ được bàn giao hoặc cung cấp theo hợp đồng này không được sửa đổi, bổ sung, rút gọn hoặc thao tác dưới bất kỳ hình thức nào, dù về nội dung hay hình thức. Điều này áp dụng bất kể việc thay đổi được thực hiện dưới dạng kỹ thuật số hay bản giấy. Mọi thay đổi đều bị cấm trừ khi đã được DQS phê duyệt trước bằng văn bản. Khách hàng được quyền công bố toàn bộ báo cáo đánh giá. Không được phép công bố các phần trích dẫn.

Trong trường hợp sử dụng sai nghiêm trọng, DQS bảo lưu quyền thực hiện các biện pháp thích hợp, kể cả chấm dứt ngay lập tức mà không cần thông báo trước.

3.7 Khiếu nại

Mọi khách hàng của DQS đều có quyền được cung cấp dịch vụ trong khuôn khổ đã thỏa thuận theo cách đáp ứng các kỳ vọng và nhu cầu hợp lý của họ. Trong trường hợp không tuân thủ, khách hàng có quyền gửi khiếu nại tương ứng đến văn phòng DQS liên quan. DQS sẽ yêu cầu thông tin cần thiết để phân tích và cải tiến.

3.8 Kháng nghị

Trong trường hợp khách hàng không đồng ý với một quyết định chứng nhận cụ thể, khách hàng có thể gửi văn bản khiếu nại và yêu cầu xem xét lại quyết định. Một chuyên gia kỹ thuật xem xét độc lập, không thiên vị thuộc Tổ chức chứng nhận DQS liên quan, người không tham gia thực hiện cuộc đánh giá hoặc quyết định ban đầu, sẽ thực hiện việc xem xét và đưa ra quyết định cuối cùng đối với khiếu nại. Ban quản lý văn phòng DQS được công nhận luôn được cập nhật về tình trạng của quá trình khiếu nại.

4. Quyền và nghĩa vụ của DQS

4.1 Đánh giá hệ thống quản lý

DQS xác minh một cách khách quan sự phù hợp và hiệu lực của hệ thống quản lý, quá trình hoặc sản phẩm của khách hàng thông qua các cuộc đánh giá định kỳ (thường hằng năm hoặc sáu tháng một lần). DQS có thể cung cấp dịch vụ một phần hoặc toàn bộ thông qua đại diện hoặc nhà thầu phụ; khách hàng có nghĩa vụ cho phép tiếp cận thông tin.

Nếu DQS nhận được bất kỳ thông tin nào làm dấy lên nghi ngờ về sự phù hợp hoặc hiệu lực của hệ thống quản lý, quá trình hoặc sản phẩm được DQS chứng nhận, DQS có quyền, sau khi trao đổi với khách hàng, tiến hành điều tra về vấn đề này, ví dụ dưới hình thức các cuộc đánh giá bổ sung bất thường. Trong các lĩnh vực chịu sự điều chỉnh của pháp luật, DQS có quyền, trong các trường hợp chính đáng, thực hiện các cuộc đánh giá bổ sung không báo trước.

Khi chương trình chứng nhận đưa ra các yêu cầu mới hoặc sửa đổi có ảnh hưởng đến khách hàng, DQS phải đảm bảo các thay đổi này được thông báo cho tất cả khách hàng. DQS phải xác minh việc khách hàng triển khai các thay đổi và thực hiện các hành động theo yêu cầu của chương trình.

4.2 Công nhận và Ủy quyền

Các Tổ chức chứng nhận DQS tương ứng được nhiều cơ quan công nhận và các cơ quan Nhà nước, phi Nhà nước hoặc Chủ sở hữu chương trình ủy quyền cấp báo cáo đánh giá và chứng chỉ theo nhiều bộ quy định. DQS có nghĩa

vụ cho phép nhân viên hoặc đại diện của các cơ quan này tham gia các cuộc đánh giá. DQS cho phép họ tiếp cận tài liệu của mình và dữ liệu liên quan đến khách hàng, có xem xét các khía cạnh bảo mật được nêu trong các quy định này, trong phạm vi cần thiết theo các quy định về công nhận và chứng nhận áp dụng. Khi các tiêu chuẩn riêng lẻ yêu cầu rõ ràng, dữ liệu liên quan đến khách hàng và kết quả đánh giá phải được cung cấp cho các cơ quan này. Bằng việc chấp nhận các quy định về đánh giá và chứng nhận này, khách hàng xác nhận phiên bản hiện hành của các quy định về công nhận và ủy quyền (ví dụ: ISO/IEC 17021-1 hoặc ISO/IEC 17065), bao gồm các quy định được nêu trên.

Các Tổ chức chứng nhận DQS có quyền ủy quyền việc cung cấp dịch vụ, hoặc một phần dịch vụ, ngoại trừ mọi quyết định chứng nhận, cho các văn phòng DQS khác, đại diện hoặc nhà thầu phụ. Khi chứng chỉ được cấp bởi một Tổ chức chứng nhận DQS không phải là đối tác hợp đồng trực tiếp tại địa phương của khách hàng, tất cả quyền và nghĩa vụ được mô tả trong tài liệu này áp dụng cho cả Tổ chức chứng nhận DQS và văn phòng DQS tại địa phương thực hiện công việc.

DQS phải cung cấp thông tin phù hợp và kịp thời về những thay đổi liên quan đến việc đình chỉ, hạn chế hoặc thu hồi phê duyệt/công nhận.

4.3 Phân công đánh giá viên

Việc phân công đánh giá viên có năng lực là trách nhiệm duy nhất của DQS. DQS cam kết chỉ bố trí những đánh giá viên phù hợp với nhiệm vụ dựa trên trình độ chuyên môn, kinh nghiệm và năng lực cá nhân. Đánh giá viên phải được chỉ định cho (các) tiêu chuẩn liên quan và có kinh nghiệm phù hợp trong lĩnh vực hoạt động của khách hàng, cũng như có kinh nghiệm quản lý và đánh giá. DQS thường thành lập đoàn gồm hai hoặc nhiều đánh giá viên cho một cuộc đánh giá hoặc quá trình chứng nhận cụ thể. Theo yêu cầu, DQS sẽ cung cấp cho khách hàng tiểu sử ngắn của các đánh giá viên. DQS có quyền, theo quyết định của mình, bổ sung chuyên gia kỹ thuật, đánh giá viên chứng kiến (witness auditor), phiên dịch viên, quan sát viên hoặc học viên vào đoàn đánh giá; đồng thời, DQS đảm bảo những người này tuân thủ các nghĩa vụ bảo mật tương tự.

Nếu đánh giá viên không thể tham dự ngay trước hoặc trong quá trình đánh giá, DQS sẽ, trong khả năng có thể, cung cấp người thay thế phù hợp.

4.4 Lập kế hoạch đánh giá

DQS có quyền và nghĩa vụ lập kế hoạch đánh giá hệ thống quản lý, quá trình hoặc sản phẩm của khách hàng. Ngày đánh giá cần được hai bên thống nhất trên cơ sở đồng thuận, có xem xét các quy định áp dụng. Ngày đánh giá phải được thống nhất bằng văn bản. Sau khi được xác nhận, các ngày đánh giá có tính ràng buộc. Nếu cơ quan chứng nhận hoặc cơ quan công nhận tiến hành quan sát một cuộc đánh giá (gọi là đánh giá chứng kiến – witness audit), khách hàng phải trong mọi trường hợp chấp nhận và tạo điều kiện cho việc này.

Tùy theo tiêu chuẩn, chứng nhận cũng có thể bao gồm các cuộc đánh giá không báo trước, có thể hoàn toàn không báo trước hoặc được thông báo trong thời gian ngắn. Nếu không thể thực hiện đánh giá không báo trước vì lý do thuộc trách nhiệm của khách hàng (từ chối tiếp cận), DQS có thể tính phí cho khách hàng các chi phí thực tế phát sinh trong quá trình chuẩn bị cho cuộc đánh giá không báo trước. Địa điểm được chứng nhận phải thực hiện các biện pháp cần thiết để đảm bảo đánh giá viên được phép tiếp cận trong trường hợp đánh giá không báo trước.

4.5 Phát hành báo cáo và chứng chỉ

Sau khi khách hàng đáp ứng tất cả các yêu cầu chứng nhận và nghĩa vụ hợp đồng, DQS sẽ lập báo cáo đánh giá và cấp chứng chỉ DQS (sau đây gọi là “chứng chỉ”) cho khách hàng. Quyết định chứng nhận thuộc trách nhiệm duy nhất của Tổ chức chứng nhận DQS liên quan và dựa trên khuyến nghị chứng nhận và kết quả đánh giá được ghi nhận hoặc dẫn chiếu trong báo cáo đánh giá; khuyến nghị của đoàn đánh giá được ghi trong báo cáo không mang tính ràng buộc đối với Tổ chức chứng nhận DQS.

4.6 Cung cấp thông tin cho bên thứ ba

DQS có quyền duy trì và công bố danh mục tất cả khách hàng có chứng nhận DQS còn hiệu lực. Danh mục này bao gồm tên và địa chỉ của tổ chức được chứng nhận, cũng như phạm vi, tiêu chuẩn áp dụng và tình trạng chứng nhận. Sự đồng ý của khách hàng được coi là đã được đưa ra đối với việc này và đối với việc công bố cùng thông tin đó trong các cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc quốc tế bắt buộc do cơ quan nhà nước, cơ quan công nhận hoặc chủ sở hữu chương trình vận hành.

Trong một số chương trình chứng nhận chuyên ngành, một phần dữ liệu về cuộc đánh giá và dữ liệu của khách hàng bắt buộc phải được ghi nhận trong các ứng dụng hoặc cơ sở dữ liệu bên ngoài do chủ sở hữu tiêu chuẩn cung cấp (ví dụ: các chương trình ô tô, hàng không vũ trụ và thực phẩm). Khi chấp nhận báo giá cho các tiêu chuẩn này, khách hàng đồng ý, đặc biệt rằng dữ liệu này có thể được lưu trữ, truy cập và xem bởi các bên thứ ba trong các cơ

sở dữ liệu liên quan.

Dữ liệu chứng nhận được truyền tới cơ sở dữ liệu IAF CertSearch trong phạm vi được yêu cầu bởi các yêu cầu công nhận áp dụng.

Đối với các chứng nhận do DQS cấp theo công nhận DAKKS, dữ liệu chỉ được truyền tới IAF CertSearch khi có sự đồng ý rõ ràng trước của khách hàng. Sự đồng ý này được thu thập thông qua quy trình đăng ký hai bước. Bằng việc đồng ý, khách hàng chấp thuận rằng thông tin liên hệ liên quan đến công ty có thể được xử lý và truyền tới cơ sở dữ liệu IAF CertSearch nhằm đăng ký và công bố thông tin chứng nhận, trong phạm vi cần thiết để đạt được các mục đích nêu trên. Sự đồng ý có thể được rút lại bất kỳ lúc nào và có hiệu lực cho tương lai.

Khi cần thiết, thông tin do khách hàng cung cấp được chuyển cho các cơ quan chứng nhận hoặc cơ quan công nhận để hỗ trợ quyết định chứng nhận và xác minh tình trạng chứng nhận hoặc trong quá trình thực hiện các cuộc đánh giá văn phòng và đánh giá chứng kiến.

Trừ khi có yêu cầu khác theo quy định pháp luật, hồ sơ liên quan đến quá trình đánh giá và chứng nhận được Tổ chức chứng nhận DQS lưu giữ ít nhất hai chu kỳ chứng nhận (thường là sáu năm); các quy định pháp luật quốc gia hoặc quốc tế áp dụng (ví dụ: GDPR) được xem xét đầy đủ. Sau khi hết thời hạn lưu giữ tối thiểu, DQS sẽ giữ lại hoặc xử lý hồ sơ theo quyết định của mình, trừ khi khách hàng có chỉ thị khác; các chi phí phát sinh để thực hiện chỉ thị đó sẽ được tính cho khách hàng.

4.7 Tính khách quan

DQS cam kết duy trì tính khách quan trong việc cung cấp dịch vụ theo cơ sở quy phạm có liên quan (tiêu chuẩn Cấp 3, ví dụ ISO/IEC 17021-1).

5. Chứng chỉ và nhãn hiệu

5.1 Cấp chứng chỉ và sử dụng nhãn hiệu

Với điều kiện khách hàng đã chứng minh trong quá trình chứng nhận rằng tất cả các yêu cầu áp dụng đã được đáp ứng, Tổ chức chứng nhận DQS sẽ cấp các tài liệu chứng nhận xác nhận sự phù hợp của hệ thống quản lý, quá trình hoặc sản phẩm của khách hàng với các tiêu chuẩn quốc gia hoặc quốc tế được lựa chọn hoặc các yêu cầu được công nhận theo ngành/lĩnh vực. Chứng chỉ hệ thống quản lý không xác nhận sự tuân thủ các yêu cầu pháp luật. Chứng chỉ có thời hạn hiệu lực nhất định, thường tối đa là ba năm, tính từ ngày quyết định chứng nhận.

Sau khi chứng chỉ được cấp, các hoạt động giám sát sự phù hợp liên tục của hệ thống quản lý, quá trình hoặc sản phẩm được chứng nhận sẽ bắt đầu. Việc cấp và duy trì chứng nhận phụ thuộc vào việc khách hàng tuân thủ tất cả các thỏa thuận hợp đồng và điều khoản, điều kiện.

Nếu có dấu hiệu cho thấy hệ thống quản lý, quá trình, sản phẩm hoặc dịch vụ của khách hàng không phù hợp với các yêu cầu chứng nhận, quy định quản lý và/hoặc pháp luật hoặc các yêu cầu áp dụng khác, khách hàng đồng ý hợp tác với DQS để làm rõ sự việc. Điều này bao gồm thông tin về sự không phù hợp được báo cáo cũng như thông tin về các hành động khắc phục cần thiết và đã được thực hiện.

Khách hàng xác nhận rằng các hoạt động giám sát, chẳng hạn như đánh giá giám sát/xúc tiến và các cuộc đánh giá bổ sung bất thường, chỉ nhằm mục đích xác minh sự phù hợp của hệ thống quản lý, quá trình hoặc sản phẩm với các yêu cầu chứng nhận và không dưới bất kỳ hình thức nào miễn trừ trách nhiệm của khách hàng đối với hệ thống quản lý, quá trình và sản phẩm của mình.

Chứng chỉ và dấu chứng nhận không được chuyển giao cho bên kế thừa pháp lý hoặc tổ chức khác. Khi chứng chỉ hết hiệu lực, hoặc trong trường hợp chứng nhận bị đình chỉ, thu hồi hoặc hủy bỏ, khách hàng phải ngừng mọi hoạt động quảng cáo liên quan đến chứng nhận. Khách hàng cam kết hoàn trả các chứng chỉ được cấp dưới dạng bản giấy sau khi bị thu hồi hoặc hủy bỏ; không có quyền lưu giữ.

5.2 Không cấp chứng chỉ

Tổ chức chứng nhận DQS chỉ có thể cấp chứng chỉ khi đã xác minh rằng, trong quá trình chứng nhận ban đầu hoặc tái chứng nhận, phù hợp với trình độ phát triển hiện hành, tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn, thông số kỹ thuật và hợp đồng được lựa chọn đã được đáp ứng. Trong trường hợp không phù hợp, đánh giá viên phải ghi nhận các điểm không phù hợp trong báo cáo điểm không phù hợp hoặc nêu rõ các điều kiện phải đáp ứng để có thể cấp chứng chỉ.

Tất cả các điểm không phù hợp hoặc điều kiện phải được khắc phục hoặc đáp ứng trước khi cấp chứng chỉ DQS. Khi cần thiết, DQS sẽ thực hiện lại toàn bộ hoặc một phần cuộc đánh giá. Nếu các điểm không phù hợp chưa được khắc phục hoặc các yêu cầu cấp chứng chỉ vẫn chưa được đáp ứng ngay cả sau cuộc đánh giá theo dõi hoặc đánh giá đặc biệt, quá trình chứng nhận sẽ kết thúc bằng một báo cáo không kèm chứng chỉ.

5.3 Đình chỉ, thu hồi và hủy bỏ chứng chỉ

5.3.1 Đình chỉ

Tổ chức chứng nhận DQS có quyền đình chỉ chứng chỉ đã cấp trong một khoảng thời gian giới hạn nếu khách hàng được xác định là vi phạm các quy định chứng nhận hoặc nghĩa vụ hợp đồng/tài chính đối với DQS, đặc biệt nếu

- có thể chứng minh rằng các hành động khắc phục chưa được thực hiện có hiệu lực trong các thời hạn đã thỏa thuận,
- không đáp ứng các ngày đánh giá do DQS đề xuất để duy trì chứng nhận hoặc các cuộc đánh giá đã lên kế hoạch không thể thực hiện, dẫn đến vượt quá thời hạn quy định kể từ cuộc đánh giá gần nhất,
- DQS không được thông báo kịp thời về các thay đổi dự kiến đối với hệ thống quản lý hoặc các sự cố cụ thể, việc thu hồi sản phẩm (xem 3.3) hoặc các thay đổi khác ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu làm cơ sở cho chứng nhận,
- địa điểm được chứng nhận đã được di dời mà không thông báo trước cho DQS,
- chứng chỉ hoặc dấu chứng nhận DQS đã được sử dụng theo cách gây hiểu nhầm,
- các khoản thanh toán đến hạn cho dịch vụ đánh giá và chứng nhận không được thanh toán đúng hạn sau ít nhất một lần nhắc thanh toán,
- nếu, sau khi hết thời gian chuyển đổi hợp lý (tối đa ba năm), tiêu chuẩn, thông số kỹ thuật hoặc tài liệu yêu cầu khác làm cơ sở cho chứng nhận không còn tương ứng với trình độ phát triển hiện hành tại Cấp 4 và Cấp 5.

Nếu sau quyết định chứng nhận phát hiện các vi phạm nghiêm trọng các quy định công nhận, Tổ chức chứng nhận DQS cũng có quyền đình chỉ chứng chỉ. Điều tương tự áp dụng trong trường hợp bất khả kháng (xem 6.6).

Trước tiên, DQS phải thông báo bằng văn bản về khả năng đình chỉ. Nếu các lý do đình chỉ không được khắc phục trong vòng hai tuần, DQS sẽ thông báo bằng văn bản cho khách hàng về việc đình chỉ chứng nhận và nêu rõ lý do cũng như các biện pháp cần thiết để khôi phục chứng nhận.

Việc đình chỉ chứng nhận là tạm thời (thường tối đa 90 ngày). Nếu có thể chứng minh rằng các biện pháp cần thiết đã được thực hiện có hiệu lực trong thời hạn quy định, việc đình chỉ chứng nhận sẽ được dỡ bỏ. Nếu các biện pháp cần thiết không được thực hiện đúng thời hạn, Tổ chức chứng nhận DQS có thể thu hồi chứng chỉ như mô tả dưới đây.

5.3.2 Thu hồi

Tổ chức chứng nhận DQS có quyền thu hồi chứng chỉ hoặc tuyên bố chứng chỉ không còn hiệu lực sau khi thông báo bằng văn bản cho khách hàng nếu

- thời hạn đình chỉ chứng nhận đã hết,
- sự phù hợp của hệ thống quản lý, quá trình hoặc sản phẩm với các quy định nền tảng không được đảm bảo, hoặc khách hàng không muốn hoặc không thể khắc phục các điểm không phù hợp,
- khách hàng tiếp tục quảng cáo về chứng nhận sau khi chứng chỉ đã bị đình chỉ hoặc sử dụng chứng nhận theo bất kỳ cách nào khác gây hiểu nhầm,
- khách hàng sử dụng chứng nhận theo cách làm ảnh hưởng đến uy tín của Tổ chức chứng nhận DQS hoặc DQS,
- các điều kiện dẫn đến việc cấp chứng chỉ không còn được đáp ứng,
- khách hàng nộp đơn phá sản, dù cố ý hay không cố ý,
- khách hàng thực tế chấm dứt quan hệ hợp đồng với DQS,
- công nhận nền tảng của DQS đã bị đình chỉ, hạn chế hoặc thu hồi và tuyên bố phù hợp có liên quan đến hoạt động giám sát đang diễn ra,
- việc thực hiện các dịch vụ chứng nhận, đánh giá hoặc giám sát cần thiết và phù hợp đã trở nên hoàn toàn hoặc một phần không thể thực hiện, trên thực tế hoặc theo pháp luật.

5.3.3 Hủy bỏ

Tổ chức chứng nhận DQS có quyền hủy bỏ chứng chỉ hoặc tuyên bố chứng chỉ không còn hiệu lực với hiệu lực hồi tố nếu

- sau đó phát hiện rằng các điều kiện cần thiết để cấp chứng chỉ đã không được đáp ứng,
- khách hàng đã tác động không phù hợp vào quá trình chứng nhận theo cách làm đặt tính khách quan, trung lập hoặc độc lập của kết quả đánh giá vào nghi vấn.

Trong trường hợp đình chỉ, hoãn, điều chỉnh, chấm dứt dịch vụ, từ chối hoặc thu hồi chứng chỉ/xác nhận, hoặc chấm dứt theo điều khoản này, DQS có quyền nhận thù lao cho các dịch vụ đã thực hiện đến ngày biện pháp tương ứng

có hiệu lực, đồng thời được hoàn trả tất cả chi phí, khoản chi và khoản phải trả cho bên thứ ba mà DQS đã phát sinh liên quan đến việc thực hiện, chuẩn bị, kết thúc, đình chỉ, hoãn, điều chỉnh hoặc chấm dứt dịch vụ, trong phạm vi các chi phí, khoản chi và khoản phải trả đó phát sinh hợp lý. Các khoản đã thanh toán trước cho các dịch vụ chưa thực hiện chỉ được hoàn trả trong phạm vi các khoản đó liên quan đến dịch vụ chắc chắn sẽ không được thực hiện và chỉ sau khi khấu trừ thù lao và chi phí mà DQS được hưởng theo đoạn này.

5.4 Chuyển giao chứng nhận

Trong trường hợp có yêu cầu chuyển giao, Tổ chức chứng nhận DQS sẽ đánh giá xem và trong phạm vi nào các yêu cầu pháp quy đối với việc chuyển giao được đáp ứng. Nếu Tổ chức chứng nhận DQS loại trừ việc chuyển giao, quy trình sẽ được thực hiện như một chứng nhận ban đầu.

Sau khi chuyển giao thành công, chứng chỉ được Tổ chức chứng nhận DQS cấp với thời hạn hiệu lực của tổ chức chứng nhận chuyển giao và có thể bắt đầu hoạt động giám sát định kỳ. Các yêu cầu hoặc điều kiện cụ thể liên quan đến việc chuyển giao chứng chỉ có thể được quy định trong các yêu cầu chương trình cụ thể.

Trong trường hợp chuyển giao một quy trình chứng nhận cho cơ quan tiếp nhận, Tổ chức chứng nhận DQS được phép, ngay cả sau khi chấm dứt quan hệ hợp đồng, thực hiện các nhiệm vụ và nghĩa vụ theo quy định và cung cấp cho cơ quan tiếp nhận các thông tin cần thiết (báo cáo, chứng chỉ và các thông tin khác liên quan đến quy trình) từ khách hàng liên quan đến chứng nhận trước đó.

6. Các quy định khác

6.1 Không hình thành quan hệ đối tác hoặc đại lý

Các bên thừa nhận rằng DQS cung cấp dịch vụ cho khách hàng với tư cách là nhà thầu độc lập và hợp đồng không thiết lập quan hệ đối tác, đại lý, lao động hoặc quan hệ ủy thác giữa DQS và khách hàng.

Khách hàng thừa nhận rằng DQS không thay thế khách hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào, không giải phóng họ khỏi các nghĩa vụ của mình và cũng không đảm nhận, từ bỏ hoặc cam kết thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào của khách hàng đối với bên thứ ba hoặc của bất kỳ bên thứ ba nào.

6.2 Cấm chuyển nhượng và chuyển giao

Trừ khi được quy định rõ ràng khác hoặc được các bên thỏa thuận bằng văn bản, hợp đồng mang tính cá nhân đối với các bên và không bên nào được chuyển nhượng, chuyển giao, cầm cố, thế chấp, thuê lại hoặc thực hiện bất kỳ giao dịch nào khác đối với toàn bộ hoặc một phần quyền và nghĩa vụ của mình. Mỗi bên xác nhận rằng mình hành động nhân danh chính mình và không thay mặt cho bất kỳ người nào khác.

Mặc dù có quy định trên, DQS có thể chuyển nhượng, chuyển giao hoặc thuê lại một phần hoặc toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo hợp đồng cho một công ty liên kết hoặc đối tác của DQS hoặc một trong các đại diện của DQS.

6.3 Biện pháp trừng phạt, cấm vận và kiểm soát xuất khẩu

Nếu do hoặc liên quan đến bất kỳ luật trừng phạt quốc gia hoặc quốc tế, lệnh cấm vận, quy định kiểm soát xuất khẩu, quy tắc chống tẩy chay, luật phong tỏa hoặc bất kỳ biện pháp pháp lý hoặc biện pháp của cơ quan nhà nước tương tự nào có thể áp dụng (gọi chung là “Biện pháp trừng phạt”), việc DQS thực hiện bất kỳ dịch vụ chứng nhận, đánh giá hoặc dịch vụ nào khác theo thỏa thuận trở nên (i) không thể thực hiện toàn bộ hoặc một phần, (ii) trái pháp luật, (iii) thuộc đối tượng bị cấm, hạn chế hoặc yêu cầu phê duyệt, (iv) khó khăn hơn đáng kể, hoặc (v) không hợp lý về mặt thương mại đối với DQS (bao gồm do các yêu cầu tuân thủ nội bộ của DQS hoặc các yêu cầu do ngân hàng, công ty bảo hiểm, cơ quan công nhận hoặc đối tác liên quan khác của DQS áp đặt), DQS có quyền, theo quyết định hợp lý của mình, đình chỉ hoặc hoãn việc thực hiện, điều chỉnh hợp lý phạm vi, phương pháp, thời gian và/hoặc sản phẩm bàn giao của các dịch vụ liên quan, hoặc chấm dứt toàn bộ hoặc một phần các dịch vụ liên quan.

DQS cũng có quyền từ chối cấp, gia hạn hoặc duy trì, đình chỉ hoặc thu hồi bất kỳ chứng chỉ, xác nhận hoặc chứng thực nào nếu và trong phạm vi điều này là cần thiết hoặc được khuyến nghị để DQS tuân thủ bất kỳ Biện pháp trừng phạt nào hoặc các yêu cầu tuân thủ liên quan.

DQS có quyền chấm dứt toàn bộ hoặc một phần thỏa thuận vì lý do chính đáng với hiệu lực ngay lập tức (hoặc theo lựa chọn của DQS, sau khi thông báo bằng văn bản), nếu do các hoàn cảnh nêu trên, việc tiếp tục quan hệ hợp đồng trở nên không hợp lý đối với DQS hoặc khiến DQS có nguy cơ vi phạm các Biện pháp trừng phạt hoặc các yêu cầu tuân thủ liên quan. Mọi quyền theo pháp luật hoặc theo hợp đồng của DQS, bao gồm quyền chấm dứt vì lý do chính đáng, do không thể thực hiện hoặc do hợp đồng mất cơ sở giao dịch, vẫn không bị ảnh hưởng.

DQS sẽ thông báo cho Khách hàng về các tình huống liên quan mà không chậm trễ không cần thiết, trong phạm vi pháp luật cho phép và với điều kiện không có hạn chế về bảo mật hoặc thông báo theo luật, quy định, hợp đồng hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền (bao gồm các hạn chế theo Biện pháp trừng phạt) ngăn cản việc thông báo đó.

Trong trường hợp đình chỉ, hoãn, điều chỉnh, chấm dứt dịch vụ, từ chối hoặc thu hồi chứng chỉ/xác nhận, hoặc chấm dứt theo điều khoản này, DQS có quyền nhận thù lao cho các dịch vụ đã thực hiện đến ngày biện pháp tương ứng có hiệu lực và được hoàn trả tất cả chi phí, khoản chi và khoản phải trả cho bên thứ ba mà DQS phát sinh liên quan đến việc thực hiện, chuẩn bị, kết thúc, đình chỉ, hoãn, điều chỉnh hoặc chấm dứt dịch vụ, trong phạm vi các chi phí, khoản chi và khoản phải trả đó phát sinh hợp lý. Các khoản đã thanh toán trước cho các dịch vụ chưa thực hiện chỉ được hoàn trả trong phạm vi các khoản đó liên quan đến dịch vụ chắc chắn sẽ không được thực hiện và chỉ sau khi khấu trừ thù lao và chi phí mà DQS được hưởng theo đoạn này.

Mọi yêu cầu của Khách hàng về bồi thường thiệt hại, tổn thất hậu quả hoặc gián tiếp (bao gồm mất lợi nhuận), hoặc hoàn trả chi phí liên quan đến các biện pháp DQS thực hiện theo điều khoản này đều bị loại trừ trong phạm vi tối đa mà pháp luật áp dụng cho phép. Điều này không áp dụng trong các trường hợp trách nhiệm bắt buộc, bao gồm trách nhiệm do cố ý hoặc sơ suất nghiêm trọng, hoặc gây tổn hại đến tính mạng, thân thể hoặc sức khỏe.

Các quyền của DQS theo điều khoản này chỉ áp dụng trong phạm vi và trong thời gian việc thực hiện các quyền đó không trái với pháp luật bắt buộc áp dụng cho thỏa thuận này, bao gồm mọi luật phong tỏa áp dụng hoặc các lệnh cấm bắt buộc khác đối với việc tuân thủ một số biện pháp trừng phạt có tính chất ngoài lãnh thổ; trong trường hợp đó, DQS có quyền thực hiện các biện pháp thay thế được phép và hợp lý cần thiết để xử lý các Biện pháp trừng phạt liên quan và các rủi ro đi kèm.

6.4 Vô hiệu từng phần

Nếu bất kỳ điều khoản nào của hợp đồng chứng nhận này hoàn toàn hoặc một phần vô hiệu hoặc không thể thi hành, điều đó không ảnh hưởng đến hiệu lực của các điều khoản còn lại của hợp đồng. Các bên cam kết thay thế điều khoản vô hiệu hoặc không thể thi hành bằng một điều khoản hợp lệ gần nhất có thể với mục đích của hợp đồng chứng nhận như được dự kiến trong điều khoản ban đầu và phù hợp với các yêu cầu pháp quy áp dụng.

6.5 Bảo vệ dữ liệu

Tổ chức chứng nhận DQS, bao gồm các đánh giá viên được chỉ định, phải tuân thủ tất cả các luật bảo vệ dữ liệu áp dụng theo pháp luật liên quan (xem 7.) và đảm bảo tính minh bạch đầy đủ về việc xử lý và sử dụng dữ liệu cá nhân liên quan.

6.6 Bất khả kháng

DQS và khách hàng không bị coi là vi phạm các quy định này và không phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ việc không thực hiện hoặc chậm trễ nào trong việc thực hiện nghĩa vụ nếu nguyên nhân của việc không thực hiện hoặc chậm trễ đó xuất phát từ các sự kiện nằm ngoài sự kiểm soát của bên liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn ở chiến tranh, xung đột vũ trang, tấn công khủng bố, nội chiến, bạo loạn, chất nguy hiểm, đại dịch, dịch bệnh, thiên tai, thời tiết cực đoan, hỏa hoạn, cháy nổ, sự cố dịch vụ tiện ích, đình công, sự cố cơ sở hạ tầng, chậm trễ vận chuyển hoặc bất kỳ hạn chế công cộng nào phát sinh từ các sự kiện nêu trên hoặc trong trường hợp xảy ra các sự kiện bất khả kháng khác.

Trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, bên bị ảnh hưởng phải ngay lập tức thông báo cho bên kia, bao gồm thông tin chi tiết về tình hình và thời gian dự kiến kéo dài. Nếu sự kiện bất khả kháng kéo dài hơn chín mươi (90) ngày, mỗi bên đều có quyền chấm dứt hợp đồng với hiệu lực ngay lập tức.

7. Luật áp dụng

Mọi quan hệ hợp đồng mà các quy định về đánh giá và chứng nhận của DQS áp dụng sẽ chỉ chịu sự điều chỉnh của pháp luật nội dung của quốc gia nơi Tổ chức chứng nhận DQS đặt trụ sở đăng ký. Việc áp dụng tư pháp quốc tế và Công ước của Liên Hợp Quốc về Hợp đồng Mua bán Hàng hóa Quốc tế (CISG) bị loại trừ.

8. Yêu cầu chương trình bổ sung

Đối với một số dịch vụ chứng nhận chuyên ngành dành cho hệ thống quản lý hoặc sản phẩm, có thể áp dụng các yêu cầu bắt buộc bổ sung (xem bên dưới). Các “yêu cầu chương trình” này được cung cấp trên trang web <https://www.dqsglobal.com/en/about/accreditation-and-notification/dqs-auditing-certification-rules>

<i>DQS GmbH – Lĩnh vực Ô tô:</i>	Phụ lục Ô tô
<i>DQS GmbH - Lĩnh vực Hàng không Vũ trụ:</i>	Phụ lục Hàng không Vũ trụ
<i>DQS GmbH – Ngành Phương tiện đường sắt:</i>	Phụ lục IRIS
<i>DQS GmbH – An ninh thông tin trong ngành công nghiệp Ô tô</i>	Phụ lục TISAX
<i>DQS Inc. – Lĩnh vực Viễn thông:</i>	Phụ lục TL9000
<i>Các chương trình của DQS Medizinprodukte GmbH:</i>	Quy định Đánh giá và Chứng nhận của DQS Medizinprodukte GmbH và các phụ lục bổ sung
<i>Các chương trình của DQS CFS GmbH:</i>	Phụ lục của DQS CFS GmbH: Các điều kiện đặc biệt đối với việc đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý và chứng nhận sản phẩm cho Thực phẩm, Thức ăn chăn nuôi, Sản phẩm Gia dụng & Tiêu dùng, Tính bền vững của Sinh khối.
<i>Thị trường Trung Quốc:</i>	Các điều kiện đặc biệt đối với hoạt động trên thị trường Trung Quốc theo quy định của cơ quan nhà nước Trung Quốc (ví dụ: CNCA).
<i>Sử dụng Dấu (CF12)</i>	Điều kiện sử dụng dấu chứng nhận DQS và giải thích nội dung chứng chỉ.

Kết thúc tài liệu