

**CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG NHẬN VINACAB**  
**VIETNAM CERTIFICATION ASSESSMENT BODY**



**QUY ĐỊNH CHUNG VỀ**  
**CÔNG KHAI VÀ BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

Mã hiệu : RV-10

Lần soát xét : 00

Ngày hiệu lực : 06/05/2021

| Chức danh | Duyệt<br>Tổng Giám đốc                                                              | Kiểm tra<br>QMR                                                                      | Soạn<br>CGĐG                                                                          |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Ký tên    |  |  |  |
| Họ và tên | Nguyễn Ngọc Sơn                                                                     | Phùng Văn Chung                                                                      | Nguyễn Thị Hào                                                                        |







## **1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI**

Tài liệu này quy định việc thực hiện các nội dung về bảo mật thông tin cũng như các thông tin được công khai của khách hàng. Trách nhiệm áp dụng là toàn bộ nhân viên của Công ty cổ phần chứng nhận Vinacab (VINACAB).

## **2. TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- ISO/IEC 17065 – Yêu cầu với tổ chức đánh giá chứng nhận sản phẩm;
- ISO/IEC 17021 – Yêu cầu với tổ chức đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý;
- MSH: Sổ tay hệ thống quản lý.

## **3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA**

Xem Sổ tay

## **4. NỘI DUNG**

### **4.1. Chính sách chung**

VINACAB đảm bảo tính bảo mật thông tin của mọi khách hàng được duy trì ở mọi thời điểm, trừ khi được sự đồng ý bằng văn bản của khách hàng trước khi công khai các thông tin cần thiết.

### **4.2. Bảo mật thông tin của VINACAB:**

#### **4.2.1. Các thông tin cần bảo mật:**

- Tất cả các tài liệu, hồ sơ, thông tin về các hoạt động của VINACAB;
- Tất cả các thông tin thu được từ khách hàng (hồ sơ đánh giá chứng nhận sản phẩm, các kết quả thử nghiệm);
- Tất cả các số liệu lưu trong máy tính và đĩa mềm;
- Phần mềm máy tính, máy phân tích.

#### **4.2.2. Sự khách quan, trung thực, nhất quán**

- Thực hiện các quy định về cam kết bảo mật, công khai minh bạch các thông tin cá nhân, kể cả mối quan hệ với khách hàng của VINACAB;
- Đưa ra bản cam kết bảo mật thông tin cho nhân viên xem qua trước khi đồng ý ký hợp đồng và không chịu áp lực về tài chính, thành tích hoặc bất kỳ áp lực nào khác làm ảnh hưởng đến sự khách quan trong hoạt động đánh giá chứng nhận cũng như hoạt động thử nghiệm;
- Đảm bảo thực hiện đầy đủ các quy định trong quy trình đánh giá chứng nhận và quy trình thử nghiệm;

- Đối với mỗi khách hàng đăng ký chứng nhận với VINACAB, tất cả các cá nhân liên quan đến việc tiếp xúc, đánh giá, xử lý hồ sơ của khách hàng cần phải thông báo các mối quan hệ với khách hàng (nếu có).

#### **4.3. Bảo mật thông tin khách hàng:**

##### **4.3.1. Quá trình thu thập thông tin khách hàng:**

Các chuyên gia đánh giá, nhân viên của VINACAB có được nguồn thông tin của khách hàng thông qua các kênh thông tin như sau:

- Thông tin được khách hàng gửi kèm với đề nghị chứng nhận (bao gồm các thông tin như: Đăng ký kinh doanh, hồ sơ pháp lý, quy trình sản xuất, kết quả thử nghiệm, ...).
- Thông tin chuyên gia đánh giá thu được trong quá trình đánh giá chứng nhận thông qua phỏng vấn, quan sát và truy xuất hồ sơ bao gồm các thông tin như: Công nghệ sản xuất, công thức sản xuất, bản thiết kế sản phẩm, hồ sơ pháp lý của khách hàng, thông tin về thử nghiệm, ...

##### **4.3.2. Công khai và bảo mật thông tin khách hàng:**

- Tất cả các khách hàng được đánh giá chứng nhận sẽ được VINACAB công khai lên Website của VINACAB bao gồm các thông tin về: Tên đơn vị, địa chỉ, tiêu chuẩn chứng nhận, phạm vi chứng nhận,... Các thông tin này được VINACAB công khai sau khi được sự đồng ý bằng văn bản của khách hàng thông qua Phiếu đăng ký đưa thông tin lên mạng (FR-10-01).
- Toàn bộ các thông tin khác của khách hàng sẽ được VINACAB bảo mật tuyệt đối, các thông tin này chỉ được sử dụng trong quá trình kết luận về sự phù hợp của hệ thống, sản phẩm, quá trình, môi trường nhằm mục đích chứng nhận.
- Trong trường hợp cần thiết, chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật, người lấy mẫu hay bất kỳ nhân viên nào của VINACAB tham gia vào đoàn đánh giá có thể ký vào cam kết bảo mật tại thời điểm đánh giá theo mẫu do khách hàng đưa ra.
- Toàn bộ nhân viên phòng chứng nhận, chuyên gia đánh giá và nhân viên phòng dịch vụ khách hàng có trách nhiệm việc bảo mật tất cả các thông tin của khách hàng. Không cung cấp thông tin cho các đối tượng khác khi chưa có chỉ thị của lãnh đạo VINACAB.
- VINACAB công khai toàn bộ danh sách chuyên gia đánh giá lên website của VINACAB, khách hàng có quyền từ chối bất kỳ chuyên gia đánh giá nào có nguy cơ tiềm ẩn sự mất tính khách quan trong hoạt động đánh giá.
- Nhân viên phòng chứng nhận không tự ý cho bất kỳ cá nhân hoặc đơn vị khác xem xét đến hồ sơ và thông tin của khách hàng và các tài liệu liên quan đến hoạt động

chứng nhận.

- Tất cả các thiệt hại của khách hàng do nguyên nhân bảo mật thông tin hoặc các nguyên nhân chủ quan khác từ phía VINACAB sẽ được VINACAB bồi thường thỏa đáng theo thỏa thuận.

## 5. HỒ SƠ LƯU

| TT | Hồ sơ                             | Mã HS    | Nơi lưu | Thời gian lưu |
|----|-----------------------------------|----------|---------|---------------|
| 1. | Đăng ký đưa thông tin lên website | FR-10-01 | PCN     | 02 chu kỳ     |

## 6. SỰ BẢO MẬT

Mọi nhân viên thuộc VINACAB có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin liên quan đến khách hàng cũng như thông tin của VINACAB.

## 7. PHỤ LỤC

