

**CÔNG TY CỔ PHẦN GIÁM ĐỊNH CÀ PHÊ VÀ HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU  
CAFECONTROL**

228A Pasteur, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: (+84) 028.38207550 - 028.38207552; Fax: (+84) 028.38207554

Website: <http://www.cafecontrol.com.vn> - Email: [cafecontrol@hcm.fpt.vn](mailto:cafecontrol@hcm.fpt.vn)

PHÒNG CHỨNG NHẬN - 75/38 Nguyễn Lương Bằng, Hòa Thắng, Buôn Ma Thuột, Tỉnh Daklak

Điện thoại: 0262.3862040 - Fax: 0262.3862.401 - Email: [pcncafecontroldaklak@gmail.com](mailto:pcncafecontroldaklak@gmail.com)

----- o0o -----



# **QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ**

**(ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17021 & ISO/TS 22003)**

**Mã hóa: PM-14**

**Ngày ban hành: 20/03/2021**

<b>Biên soạn</b>	<b>Người xem xét</b>	<b>Chấp thuận</b>
		
<b>LÊ THỊ VÂN ANH</b>	<b>LÊ HỒNG VINH</b>	<b>NGUYỄN NAM HẢI</b>



# QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

## MỤC LỤC

I- GIỚI THIỆU: .....	3
II- PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG CHỨNG NHẬN .....	3
1. Phạm vi áp dụng .....	3
2. Đối tượng chứng nhận .....	3
III- NỘI DUNG QUÁ TRÌNH CHỨNG NHẬN .....	3
1. Khái quát .....	4
2. Chuẩn mực chứng nhận .....	4
3. Nộp đơn chứng nhận .....	4
4. Quá trình chứng nhận .....	5
5. Phát hành chứng nhận .....	6
6. Dấu chứng nhận .....	6
7. Giám sát .....	7
8. Chứng nhận lại .....	8
9. Mở rộng phạm vi chứng nhận .....	8
10. Đình chỉ chứng nhận .....	9
11. Thu hồi chứng nhận .....	10
12. Hủy bỏ chứng nhận .....	10
IV: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CAFECONTROL VÀ KHÁCH HÀNG ĐƯỢC CHỨNG NHẬN	
1. Quyền và nghĩa vụ của CAFECONTROL .....	11
2. Các thay đổi về yêu cầu chứng nhận .....	11
3. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng được chứng nhận .....	12
4. Phàn nàn, khiếu nại .....	12
V. CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ BẢO MẬT .....	12
1. Cung cấp thông tin .....	12
2. Bảo mật .....	12



# QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

## LỊCH SỬ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

STT	LẦN SỬA	TRANG SỬA	NỘI DUNG SỬA ĐỔI	NGÀY SỬA ĐỔI	NGÀY HIỆU LỰC
1	01	10	Mục 1 - Phần IV: Bổ sung yêu cầu Cung cấp bản sao mẫu thỏa thuận chứng nhận (Hợp đồng chứng nhận) cho RA và có trách nhiệm gửi bản cập nhật khi có thay đổi	07/07/2020	07/07/2020
2	02	4	Căn cứ giấy phép kinh doanh số: 0301240291 cấp ngày 15/03/2021 của Sở Kế hoạch đầu tư thành phố Hồ chí Minh	20/03/2021	20/03/2021



# QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

## I- GIỚI THIỆU:

- Căn cứ giấy phép kinh doanh số: 0301240291 cấp ngày 15/03/2021 của Sở Kế hoạch đầu tư thành phố Hồ Chí Minh;
- Căn cứ Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa ngày 10 tháng 12 năm 2007;
- Căn cứ yêu cầu chung đối với tổ chức đánh giá chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý trong các tiêu chuẩn ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17021, ISO/TS 22003;

Ban Tư vấn kỹ thuật chứng nhận đã xem xét, góp ý và CAFECONTROL ban hành Quy định về hoạt động chứng nhận sản phẩm và hệ thống quản lý với các nội dung sau:

## II- PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG CHỨNG NHẬN

### 1. Phạm vi áp dụng

- Tài liệu này quy định về hoạt động đánh giá chứng nhận sản phẩm và các hệ thống quản lý do CAFECONTROL thực hiện nhằm đảm bảo các hoạt động chứng nhận này được tiến hành một cách khách quan và phù hợp với các chuẩn mực quốc tế đối với hoạt động chứng nhận.
- Phạm vi chứng nhận sản phẩm và chứng nhận các hệ thống quản lý do CAFECONTROL thực hiện:
  - Chứng nhận sản phẩm: CAFECONTROL cung cấp dịch vụ chứng nhận UTZ, Rainforest Alliance, cho sản phẩm Coffee, cacao, chè; VietGAP; Bộ nguyên tắc chung cho công đồng cà phê 4C; Nông nghiệp hữu cơ và chứng nhận các sản phẩm khác theo tiêu chuẩn quốc gia (TCVN), tiêu chuẩn quốc tế và chứng nhận hợp quy QCVN theo sự ủy quyền của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - Chứng nhận hệ thống quản lý:
    - + Chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001 hoặc tương đương;
    - + Chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm phù hợp tiêu chuẩn ISO 22000/HACCP hoặc tương đương.

### 2. Đối tượng chứng nhận

CAFECONTROL tiến hành đánh giá chứng nhận cho bất kỳ tổ chức nào có yêu cầu chứng nhận nằm trong năng lực và khả năng của mình mà không đặt ra bất kỳ điều kiện liên quan đến tài chính và các điều kiện vô lý khác.

## III- NỘI DUNG QUÁ TRÌNH CHỨNG NHẬN

### 1. Khái quát:

Để được chứng nhận, khách hàng yêu cầu chứng nhận phải:

- Nộp đơn yêu cầu chứng nhận;



# QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

- Triển khai áp dụng theo chuẩn mực yêu cầu được chứng nhận ít nhất là 3 tháng trước khi nộp đơn, đã tiến hành đánh giá nội bộ;
- Thực hiện đúng các cam kết với CAFECONTROL;
- Trả các phí theo thoả thuận cho việc chứng nhận và duy trì chứng nhận;
- CAFECONTROL sẽ cung cấp và giải thích cho khách hàng các thủ tục liên quan đến việc yêu cầu chứng nhận và các quy định trong quá trình đánh giá: đánh giá ban đầu, đánh giá giám sát, đánh giá lại, đình chỉ, huỷ bỏ hoặc mở rộng việc chứng nhận.
- Các thông tin thu thập được trong quá trình đánh giá chứng nhận phải được bảo mật. Các thông tin này chỉ được cung cấp cho bên thứ ba khi có sự đồng ý bằng văn bản của tổ chức được chứng nhận, ngoại trừ quy định của luật pháp hoặc của Tổ chức Công nhận.

## 2. Chuẩn mực chứng nhận:

Tùy thuộc vào yêu cầu của khách hàng mà CAFECONTROL sử dụng chuẩn mực tương ứng:

- UTZ /Rainforest Alliance (Cà phê, cacao, chè): Phiên bản hiện hành
- VietGAP: Phiên bản hiện hành
- Bộ nguyên tắc chung cho công đồng cà phê 4C: Phiên bản hiện hành
- Nông nghiệp hữu cơ
- Tiêu chuẩn sản phẩm tùy theo yêu cầu chứng nhận sản phẩm cụ thể từ khách hàng
- ISO 9001: Hệ thống quản lý chất lượng – Yêu cầu
- ISO 22000: Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm – yêu cầu đối với các tổ chức trong chuỗi thực phẩm

## 3. Nộp đơn chứng nhận:

Đơn yêu cầu chứng nhận sau khi điền đầy đủ các thông tin trong đơn. Khách hàng có thể gửi bản mềm qua địa chỉ email của CAFECONTROL và gửi bản cứng qua đường bưu điện sau. Một khi có thông tin đơn yêu cầu kèm các hồ sơ liên quan; Chương trình sẽ cho phép chuyên gia đánh giá, người có trách nhiệm đảm bảo rằng dịch vụ được thực hiện theo quy trình của CAFECONTROL.

## 4. Quá trình đánh giá:

### 4.1 Đánh giá chứng nhận sản phẩm

- Phương thức chứng nhận sản phẩm: Phương thức chứng nhận UTZ /Rainforest Alliance và 4C được thực hiện theo quy định của cơ quan liên quan. Phương thức đánh giá chứng nhận cho các sản phẩm khác được thực hiện theo ISO/IEC 17067.
- Quá trình đánh giá được tiến hành tương tự đánh giá giai đoạn 2 của đánh giá hệ thống quản lý tại mục 4.2 bên dưới.



# QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

- Quá trình lấy mẫu thử nghiệm, số lượng mẫu cần lấy được thực hiện theo quy định cụ thể của tiêu chuẩn chứng nhận. Sản phẩm đăng ký chứng nhận được thử nghiệm tại Phòng thử nghiệm (PTN) đã được công nhận ISO/IEC 17025 hoặc tương đương.

## 4.2 Đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý

### - Đánh giá giai đoạn 1

○ Đánh giá giai đoạn 1 được áp dụng đối với các cuộc đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 và hệ thống quản lý an toàn thực phẩm ISO 22000. Mục đích của đánh giá giai đoạn 1 là xem xét sự thích hợp, đầy đủ và sự sẵn sàng của hệ thống cho việc chứng nhận.

○ Đánh giá giai đoạn 1 được thực hiện thông qua xem xét, đánh giá các tài liệu nhận được từ doanh nghiệp và xem xét, đánh giá tại cơ sở của doanh nghiệp đăng ký chứng nhận (khi thích hợp).

○ Kết quả đánh giá giai đoạn 1 được lập thành văn bản và gửi cho doanh nghiệp khắc phục các sai lỗi (nếu có).

### - Đánh giá giai đoạn 2

○ Đánh giá giai đoạn 2 được tiến hành để xác định việc áp dụng và hiệu lực của hệ thống quản lý.

○ Kế hoạch chi tiết của cuộc đánh giá sẽ được gửi cho doanh nghiệp trước khi tiến hành đánh giá.

○ Quá trình đánh giá được tiến hành qua các bước sau đây:

+ Họp khai mạc: Chuyên gia đánh giá thông báo về lịch trình, phương pháp đánh giá và các quy định liên quan tới cuộc đánh giá;

+ Đánh giá tại chỗ: chuyên gia đánh giá triển khai đánh giá tại các địa điểm xin chứng nhận theo kế hoạch đánh giá đã thống nhất;

+ Lập báo cáo đánh giá: chuyên gia đánh giá sẽ lập báo cáo kết quả đánh giá, báo cáo không phù hợp và khuyến nghị cải tiến;

+ Họp kết thúc: đoàn chuyên gia đánh giá trình bày kết quả đánh giá và kiến nghị của chuyên gia về cấp chứng nhận.

Ghi chú: Nếu tổ chức chứng nhận tin tưởng vào các chứng nhận mình đã cấp cho khách hàng đó hoặc cho những khách hàng khác để bỏ qua hoạt động bất kỳ, thì tổ chức chứng nhận phải viện dẫn (các) chứng nhận đã có trong hồ sơ của mình. Nếu khách hàng yêu cầu, tổ chức chứng nhận phải đưa ra lý lẽ cho việc bỏ qua các hoạt động.



# QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

## 5. Phát hành chứng nhận:

- Khi CAFECONTROL thấy rằng khách hàng đáp ứng tất cả các yêu cầu chứng nhận, sẽ thông báo cho khách hàng và phát hành chứng nhận.
- Chứng nhận sẽ vẫn còn giá trị cho đến khi hết hiệu lực, trừ khi qua giám sát phát hiện rằng hệ thống quản lý và/hoặc sản phẩm của khách hàng không đáp ứng tiêu chuẩn, quy tắc hoặc quy định.

## 6. Dấu chứng nhận:

- Dựa trên chứng nhận đã cấp, CAFECONTROL cho phép khách hàng sử dụng dấu chứng nhận đã được thiết kế:

- o Mẫu dấu chứng nhận sản phẩm:



**CAFECONTROL**  
**VietGAP/.../xxx/yyy**

- o Mẫu dấu chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng:



**TROL**  
**ISO9001/ISO22000/...xxx/yyy**

- o Dấu chứng nhận Hữu cơ:



# QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ



Kết cấu của mã số chứng nhận có dạng: XXXX-YYYY, trong đó:

- XXXX: số đăng ký hoạt động chứng nhận của tổ chức chứng nhận do cơ quan có thẩm quyền cấp;
- YYYY: mã số giấy chứng nhận do tổ chức chứng nhận cấp cho khách hàng

Tùy theo yêu cầu chứng nhận của khách hàng: chứng nhận sản phẩm hay chứng nhận theo hệ thống quản lý nào, Sau dưới dòng chữ CAFECONTROL sẽ được ghi cụ thể cho từng sản phẩm/hệ thống quản lý chứng nhận tương ứng

- Khách hàng được quyền sử dụng dấu của tổ chức chứng nhận phải tuân theo các quy định liên quan đến dấu của CAFECONTROL như sau:

- Không được sử dụng giấy chứng nhận, biểu tượng theo cách thức làm mất uy tín CAFECONTROL và có những công bố liên quan đến chứng nhận được coi là lạm quyền hoặc lừa dối.
- Không sử dụng giấy chứng nhận, biểu tượng để thay thế cho giấy chứng nhận, quyết định chứng nhận cho một lô hàng cụ thể
- Phù hợp với yêu cầu của CAFECONTROL khi giới thiệu nhà sản xuất được chứng nhận trên các phương tiện thông tin, quảng cáo
- Không được chuyển nhượng giấy chứng nhận cho nhà sản xuất/tổ chức khác.

- Nhà sản xuất phải ngừng ngay việc sử dụng logo và giấy chứng nhận khi chứng nhận bị đình chỉ, thu hồi hoặc hết hiệu lực

- Việc sử dụng dấu chứng nhận không phù hợp với quy định sẽ dẫn đến việc đình chỉ hoặc thu hồi chứng nhận.

## 7. Giám sát:

- Trong thời hạn hiệu lực chứng nhận, ngoài các cuộc đánh giá định kỳ để đảm bảo rằng khách hàng được chứng nhận vẫn duy trì sự phù hợp với chuẩn mực và quy định chứng nhận, CAFECONTROL có thể tiến hành các cuộc đánh giá giám sát đột xuất khi cần thiết





# QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

- Việc giám sát sẽ được thực hiện sẽ bao gồm các khía cạnh của Hệ thống quản lý, tài liệu, sản xuất và quá trình phân phối, sử dụng dấu chứng nhận, sản phẩm các loại hình dịch vụ được cung cấp từ việc xem xét cẩn thận của Chuyên gia đánh giá được chỉ định.
- Khách hàng phải cho phép CAFECONTROL tiếp cận tất cả các địa điểm hoặc sản phẩm cho mục đích giám sát, bất cứ khi nào cần thiết
- CAFECONTROL có quyền không thông báo việc đánh giá đột xuất khi có yêu cầu.
- Khách hàng sẽ được thông báo kết quả của mỗi một lần giám sát.

## 8. Chứng nhận lại:

Sau thời hạn hiệu lực của giấy chứng nhận, nếu khách hàng muốn tiếp tục duy trì chứng nhận thì CAFECONTROL sẽ tiến hành đánh giá chứng nhận lại. Việc đánh giá chứng nhận lại được tiến hành như chứng nhận ban đầu (theo quy trình đặt ra ở mục 4.4)

## 9. Mở rộng phạm vi chứng nhận:

- Để mở rộng phạm vi chứng nhận bao gồm: tăng thêm địa điểm hoặc sản phẩm, khách hàng phải cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết.
- Nhà sản xuất muốn đăng ký thêm thành viên phải tham khảo phần Quy định chung của chuẩn mực tương ứng (Quy định chung của UTZ /Rainforest Alliance, 4C... phiên bản hiện hành)
- Quy trình nộp đơn chứng nhận dựa trên mục 4.4 sẽ được theo dõi và quá trình đánh giá sẽ được thực hiện trên những khu vực/hoặc sản phẩm mới không bao gồm trước đây.
- Sau khi đánh giá hoàn tất, chứng nhận bổ sung sẽ được ban hành bao gồm những khía cạnh của phạm vi mở rộng

## 10. Đình chỉ chứng nhận:

- Chứng nhận có thể bị đình chỉ trong thời gian giới hạn bởi CAFECONTROL trong những trường hợp sau:
  - o Nếu không duy trì sự phù hợp của phạm vi hoạt động được chứng nhận theo chuẩn mực và các quy định chứng nhận nhưng chưa đến mức huỷ bỏ chứng nhận khi: đánh giá giám sát định kỳ, hành động khắc phục không hiệu quả trong khung thời gian quy định
  - o Nếu trường hợp lạm dụng chứng nhận hoặc biểu tượng chứng nhận không được khắc phục hoặc rút lại trong điều kiện thích hợp của khách hàng
  - o Nếu có bất kỳ vi phạm với đề xuất, đơn đăng ký, quy định chung của CAFECONTROL, quy định liên quan đến việc sử dụng biểu tượng chứng nhận
  - o Nếu sản phẩm được đưa ra thị trường không an toàn hoặc không phù hợp
  - o Nếu việc đánh giá không được thực hiện theo đúng khoảng thời gian quy định hoặc bị ngừng cuộc đánh giá.



# QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

- Khi bị đình chỉ chứng nhận, khách hàng không được xem như được chứng nhận và không được sử dụng bất kỳ biểu tượng chứng nhận nào trên sản phẩm CAFECONTROL sẽ gửi thông báo đình chỉ chứng nhận cho khách hàng trong đó nêu rõ thời gian bị đình chỉ và các điều kiện phải thực hiện để có thể hủy bỏ việc đình chỉ.

- Trước thời hạn kết thúc đình chỉ chứng nhận, CAFECONTROL sẽ xem xét và đánh giá hành động khắc phục với những điều không phù hợp của khách hàng bị đình chỉ chứng nhận và sẽ:

- Gỡ bỏ việc đình chỉ và thông báo cho khách hàng kết thúc thời gian đình chỉ
- Hủy bỏ và thu hồi chứng nhận nếu các hành động khắc phục không được thực hiện đầy đủ

## 11. Thu hồi chứng nhận:

- Chứng nhận bị thu hồi trong trường hợp:

- Khách hàng không có biện pháp xử lý thích hợp trong trường hợp bị đình chỉ chứng nhận
- Trong trường hợp sản phẩm được chứng nhận không phù hợp với tiêu chuẩn hoặc chỉ tiêu, quy định
- CAFECONTROL kết thúc hợp đồng với khách hàng

- Trong bất kỳ những trường hợp, CAFECONTROL có quyền thu hồi chứng nhận và thông báo cho khách hàng bằng văn bản.

## 12. Hủy bỏ chứng nhận:

Chứng nhận sẽ được hủy bỏ nếu:

- Khách hàng thông báo bằng văn bản cho CAFECONTROL biết rằng họ không muốn làm mới chứng nhận hoặc ngừng hoạt động.
- Khách hàng không nộp đơn để làm mới chứng nhận đúng thời gian.
- Trong trường hợp hủy bỏ chứng nhận, CAFECONTROL sẽ thông báo cho khách hàng bằng văn bản thích hợp.

## IV- TRÁCH NHIỆM VÀ NGHĨA VỤ CỦA CAFECONTROL VÀ KHÁCH HÀNG ĐƯỢC CHỨNG NHẬN

### 1. Trách nhiệm và nghĩa vụ của CAFECONTROL:

- Cử đoàn chuyên gia có đủ năng lực thực hiện cuộc đánh giá theo thời gian và phạm vi đã thỏa thuận.

- Cấp chứng chỉ và dấu chứng nhận sau khi doanh nghiệp xin chứng nhận hoàn thực hiện đầy đủ các yêu cầu về chứng nhận.

- Đình chỉ hoặc hủy bỏ/thu hồi chứng chỉ, dấu chứng nhận khi doanh nghiệp được chứng nhận vi phạm các quy định tại Mục 11, 12 và 13 của Quy định này.



# QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

- Cung cấp bản sao mẫu thỏa thuận chứng nhận (Hợp đồng chứng nhận) cho RA và có trách nhiệm gửi bản cập nhật khi có thay đổi

## 2. Các thay đổi về yêu cầu chứng nhận:

Thay đổi yêu cầu chứng nhận thuộc thẩm quyền của các tổ chức ban hành tiêu chuẩn UTZ /Rainforest Alliance , 4C, VietGAP, hữu cơ ... Trong trường hợp có sự thay đổi về tiêu chuẩn chứng nhận, CAFECONTROL sẽ :

- Thông báo và cung cấp cho khách hàng tiêu chuẩn và các yêu cầu mới, thời gian hiệu lực đối với các yêu cầu mới
- Thông báo bằng văn bản, thư điện tử cho khách hàng về việc thay đổi yêu cầu chứng nhận.

## 3. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng được chứng nhận:

Để đạt được và duy trì chứng nhận, khách hàng phải tuân thủ với quy định và thủ tục như sau:

- Khách hàng phải sẵn có cho CAFECONTROL tất cả các tài liệu, mẫu sản phẩm, bản vẽ, chi tiết kỹ thuật và những thông tin được yêu cầu khác bởi CAFECONTROL cho việc hoàn thành chương trình đánh giá và phải bổ nhiệm người có quyền hạn để duy trì liên lạc với CAFECONTROL
- Khách hàng phải tiến hành và thông báo kịp thời cho CAFECONTROL các biện pháp cần thiết để khắc phục mọi điều không phù hợp khi được yêu cầu.
- Khi khách hàng có thể cho thấy những bằng chứng sửa chữa đã được thực hiện trong giới hạn thời gian cho phép của CAFECONTROL, đáp ứng tất cả các yêu cầu chứng nhận.
- Duy trì các hoạt động phù hợp với tiêu chuẩn được chứng nhận và các quy định của CAFECONTROL như: đánh giá đột xuất, giám sát, thực hiện hành động khắc phục ..
- Phải thực hiện các công bố liên quan đến chứng nhận nhất quán với phạm vi chứng nhận
- Không sử dụng chứng nhận hoặc biểu tượng chứng nhận theo cách thức làm tổn hại đến uy tín của CAFECONTROL và các Tổ chức liên quan.
- Thông báo kịp thời cho CAFECONTROL khi có những thay đổi:
  - Tư cách pháp nhân
  - Cơ cấu tổ chức và lãnh đạo
  - Chính sách và thủ tục
  - Địa điểm
  - Các khía cạnh có thể ảnh hưởng đến năng lực của tổ chức được chứng nhận, phạm vi hoạt động được chứng nhận, hoặc sự phù hợp với các chuẩn mực được chứng nhận
- Trả phí đánh giá chứng nhận và các chi phí khác do CAFECONTROL quy định



# QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨNG NHẬN SẢN PHẨM VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

- Khách hàng phải lưu giữ tất cả các phản hồi, khiếu nại liên quan đến sản phẩm được chứng nhận, thực hiện việc xử lý và giải quyết thích hợp những khiếu nại và sai lệch của sản phẩm ảnh hưởng đến việc không phù hợp với yêu cầu chứng nhận đồng thời thông báo kịp thời cho CAFEC CONTROL
- Việc không tuân thủ những cam kết trên sẽ dẫn đến kết quả đình chỉ chứng nhận. Và khi bị hủy bỏ, đình chỉ hay chấm dứt chứng nhận khách hàng phải ngưng mọi hoạt động quảng cáo viện dẫn tới chứng nhận.
- Được sử dụng chứng chỉ và biểu tượng chứng nhận phù hợp phạm vi được chứng nhận và các quy định về sử dụng chứng chỉ, biểu tượng chứng nhận của CAFEC CONTROL.
- Khiếu nại với CAFEC CONTROL và/hoặc Ban tư vấn kỹ thuật khi có những vấn đề không thống nhất liên quan tới các quyết định của quá trình đánh giá, cấp chứng nhận. Nếu khiếu nại giải quyết chưa thỏa đáng có thể khiếu nại lên các tổ chức quản lý tiêu chuẩn: UTZ /Rainforest Alliance, VietGAP, 4C, hữu cơ...

## 4. Phàn nàn, khiếu nại:

Khách hàng có quyền phàn nàn/yêu cầu xem xét lại liên quan đến hoạt động, quyết định nào được thực hiện bởi CAFEC CONTROL qua địa chỉ :

### **CÔNG TY CỔ PHẦN GIÁM ĐỊNH CÀ PHÊ VÀ HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU CAFEC CONTROL**

228A Pasteur, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: (+84) 028.38207550 - 028.38207552; Fax: (+84) 028.38207554

Website: <http://www.cafecontrol.com.vn> - Email: [cafecontrol@hcm.fpt.vn](mailto:cafecontrol@hcm.fpt.vn)

PHÒNG CHỨNG NHẬN - 75/38 Nguyễn Lương Bằng, Hòa Thắng, Buôn Ma Thuột, Tỉnh Daklak

Điện thoại: 0262.3862040 - Fax: 0262.3862.401 - Email: [pcncafecontroldaklak@gmail.com](mailto:pcncafecontroldaklak@gmail.com)

## V- CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ BẢO MẬT

### 1. Cung cấp thông tin:

- CAFEC CONTROL duy trì danh sách các doanh nghiệp được chứng nhận kèm theo phạm vi, sản phẩm được chứng nhận. Danh sách này được cung cấp cho các bên có liên quan khi có yêu cầu.
- Thông tin về việc cấp chứng chỉ cho doanh nghiệp, cấp lại hoặc hủy bỏ có thể được CAFEC CONTROL thông báo rộng rãi.

### 2. Bảo mật:

Mọi thông tin khác liên quan đến doanh nghiệp được chứng nhận được CAFEC CONTROL bảo mật.