

# **QUY TRÌNH CÔNG KHAI VÀ BẢO MẬT THÔNG TIN**

Mã số: **ECS-QT-07**

Lần ban hành: **02**

Ngày ban hành: **01/07/2021**

---

## 1. TÀI LIỆU THAM KHẢO

ISO/IEC 17065: 2012 Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ.

ISO/IEC 17021-1:2015 về Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 1: Các yêu cầu.

ISO/IEC 17021-2:2016 về Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 2: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý môi trường

ISO/IEC 17021-3:2017 về Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 3: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng.

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 22003:2015 (ISO/TS 22003:2013) về Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm - Yêu cầu đối với các tổ chức đánh giá, chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm.

ECS-QT-06 Quy trình dịch vụ khách hàng.

ECS-STCL Sổ tay chất lượng.

ECS-QT-01 Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ.

## 2. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI

Quy định các bước, thủ tục cho quá trình thu thập thông tin của khách hàng, các thông tin được công khai, các nội dung về bảo mật thông tin của khách hàng. Trách nhiệm áp dụng là toàn bộ nhân viên của Công ty Cổ phần ECOSIN (ECS).

## 3. THUẬT NGỮ ĐỊNH NGHĨA

### 4. NỘI DUNG

#### 4.1. Chính sách chung

ECS 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 ECS:

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

- Tất cả các tài liệu, hồ sơ, thông tin về các hoạt động của ECS;
- 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 ECS;
- Đưa ra bản cam kết bảo mật thông tin cho nhân viên xem qua trước khi ký đồng ý 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 ECS, 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 ECS 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 ECS công khai lên Website [ecscert.vn](http://ecscert.vn) của ECS bao gồm các thông tin về: Tên đơn vị, địa chỉ, tiêu chuẩn chứng nhận, phạm vi chứng nhận.
- Toàn bộ các thông tin khác của khách hàng sẽ được ECS bảo mật tuyệt đối, các thông tin này chỉ được sử dụng trong quá trình kết luận về sự phù hợp của sản phẩm 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 ECS 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 kinh doanh có trách nhiệm việc bảo mật tất cả các thông tin của khách hàng. Không cung cấp

---

thông tin, kết quả thử nghiệm cho các đối tượng khác khi chưa có chỉ thị của lãnh đạo ECS.

- 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 ECS sẽ được ECS bồi thường thoả đáng theo Hợp đồng bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp đã được ECS ký kết.

## 5. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Cam kết bảo mật của nhân viên	<u>BM-HD-01-02</u>	Văn phòng	6 năm

## 6. SỰ BẢO MẬT

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

## 7. PHỤ LỤC