

**BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH KỸ THUẬT AN TOÀN KHU VỰC II
(CISR)**

**THỦ TỤC
XEM XÉT YÊU CẦU CUNG CẤP DỊCH VỤ**

Ký hiệu : **TT10**

Bản số:

TCVN ISO/IEC 17020:2012 & TCVN ISO/IEC 17025:2017
TCVN IEC/ISO 17065:2013

**PHIẾU ĐỀ NGHỊ BIÊN SOẠN
PHÊ DUYỆT ÁP DỤNG TÀI LIỆU**

Kính gửi: - Lãnh đạo Trung tâm
- Lãnh đạo chất lượng

1. Đề nghị:

- Biên soạn mới Soát xét, sửa đổi, bổ sung Loại bỏ
 Áp dụng tài liệu bên ngoài Cấp phát thêm tài liệu

Tên tài liệu:

TT10: Thủ tục xem xét yêu cầu cung cấp dịch vụ

Lý do: Để phù hợp với quy định mới về quản lý hợp đồng

Người đề nghị
Nguyễn Thị Hương

Ký tên



Ngày 26/07/2023

2. Phê duyệt đề nghị

2.1 Ý kiến: Đồng ý Không đồng ý

2.2 Người biên soạn/soát xét: Trần Hồng Hà

2.3. Người thẩm xét:

2.4. Chú thích:

Người phê duyệt
PGĐ. Trần Hồng Hà

Ký tên



Ngày 26/07/2023

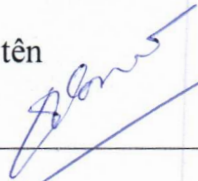
3. Thẩm xét trình phê duyệt áp dụng tài liệu

3.1 Ý kiến: Đồng ý trình phê duyệt Không đồng ý

3.2 Chú thích:

Người thẩm xét
PGĐ. Thái Đôn Cơ

Ký tên



Ngày 26/07/2023

4. Phê duyệt áp dụng và phân phối tài liệu

4.1 Ý kiến: Đồng ý Không đồng ý

4.2 Chú thích:

4.3 Tài liệu có hiệu lực áp dụng từ ngày:

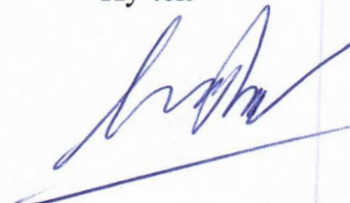
4.4 Thời hạn xem xét tính hiệu lực của tài liệu: 01/08/2023

4.5 Danh sách phân phối tài liệu:

- Phân phối qua mạng nội bộ cho các chức danh:
 Phân phối bản cứng cho các chức danh:

Người phê duyệt
GD. Lê Công Sơn

Ký tên



Ngày 26/07/2023

BẢNG THEO DÕI PHÊ DUYỆT VÀ BAN HÀNH TÀI LIỆU

Lần ban hành	Nội dung biên soạn, xem xét	Phân công	Họ và Tên Chức danh	Chữ ký Ngày ký
1	Toàn bộ nội dung tài liệu	Phê duyệt	Lê Công Sơn	<i>Đã ký</i>
			Phó Giám Đốc	23/07/2009
2	Toàn bộ nội dung tài liệu	Phê duyệt	Lê Công Sơn	<i>Đã ký</i>
			Phó Giám Đốc	12/ 4/2010
3	Toàn bộ nội dung tài liệu	Phê duyệt	Nguyễn Bá Hiệt	<i>Đã ký</i>
			Giám Đốc	27/10/2011
3.1	<ul style="list-style-type: none"> - Mục 4.2: Bổ sung bước B02.2 “Xem xét phạm vi kiểm định/hiệu chuẩn phương tiện đo” - Bổ sung nội dung các loại hợp đồng, lấy số hợp đồng, theo dõi, cập nhật hợp đồng - Bổ sung TCVN IEC/ISO 17065:2013 - Biểu mẫu M01-TT10: Sửa tiêu đề mục 1 thành “1. Yêu cầu kiểm định KTAT và phương tiện đo” - Biểu mẫu M02-TT10: sửa tên mẫu thành “Sổ theo dõi cung cấp dịch vụ”; sửa cột “Kiểm định KTAT” thành “Kiểm định KTAT và PTĐ” 	Soát xét	Trần Hồng Hà	<i>Đã ký</i>
			Phó Giám đốc	23/3/2016
		Thẩm xét	Thái Đôn Cơ	<i>Đã ký</i>
			Phó Giám đốc	24/3/2016
		Phê duyệt	Nguyễn Bá Hiệt	<i>Đã ký</i>
	Giám Đốc	24/3/2016		
3.2	<ul style="list-style-type: none"> - Thay thế tài liệu viện dẫn TCVN ISO/IEC 17025:2007 đã hết hiệu lực tại trang bìa & mục 2 trang 2/5 - Mục 4.1-STT 03: thay thế mẫu M01-QĐ04 bằng M01a-QĐ04 	Soát xét	Đinh Nguyễn Minh Triết	<i>Đã ký</i>
			TP. KTCL	07/5/2019
		Thẩm xét	Trần Hồng Hà	<i>Đã ký</i>
			Phó Giám Đốc	08/5/2019
		Phê duyệt	Lê Công Sơn	<i>Đã ký</i>
	Giám Đốc	08/5/2019		

Lần ban hành	Nội dung biên soạn, xem xét	Phân công	Họ và Tên Chức danh	Chữ ký Ngày ký
3.3	- Bổ sung mục 5 “ Bảo mật thông tin” - Sửa đổi M01-TT10 để bổ sung nội dung Trung tâm cam kết bảo mật thông tin với khách hàng	Soát xét	Trần Ngọc Thạch	<i>Đã ký</i>
			TP. KTCL	01/07/2022
		Thẩm xét	Trần Hồng Hà	<i>Đã ký</i>
			Phó Giám Đốc	01/07/2022
		Phê duyệt	Lê Công Sơn	<i>Đã ký</i>
			Giám Đốc	01/07/2022
3.4	- Bổ sung mục B02.4	Soát xét	Trần Ngọc Thạch	<i>Đã ký</i>
			TP. KTCL	01/02/2023
		Thẩm xét	Trần Hồng Hà	<i>Đã ký</i>
			Phó Giám Đốc	01/02/2023
		Phê duyệt	Lê Công Sơn	<i>Đã ký</i>
			Giám Đốc	01/02/2023
3.5	- Sửa đổi M01 – Bổ sung nội dung “Điều kiện cung cấp dịch vụ đánh giá sự phù hợp và huấn luyện, đào tạo” - Sửa đổi Mục 3 và B01, B03 của mục 4.2, M02 cho phù hợp với định nghĩa và phân loại các hợp đồng cung cấp dịch vụ tại Quyết định số 139/QĐ-KĐ2 ngày 21/7/2023 - Bổ sung TCVN ISO 9001:2015 vào mục 2 – Tài liệu viện dẫn	Soát xét	Trần Hồng Hà	<i>Đã ký</i>
			Phó Giám Đốc	24/07/2023
		Thẩm xét	Thái Đôn Cơ	<i>Đã ký</i>
			Phó Giám Đốc	26/07/2023
		Phê duyệt	Lê Công Sơn	<i>Đã ký</i>
			Giám Đốc	26 /07/2023

THỦ TỤC XEM XÉT YÊU CẦU CUNG CẤP DỊCH VỤ

1. Mục đích và phạm vi áp dụng

Thủ tục này nhằm đạt được sự nhất trí giữa khách hàng và Trung tâm trong việc thực hiện kiểm định, thử nghiệm và các dịch vụ khác theo yêu cầu của khách hàng.

2. Tài liệu viện dẫn

a) Tiêu chuẩn TCVN ISO/IEC 17020:2012 – Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với hoạt động của tổ chức tiến hành giám định.

b) TCVN ISO/IEC 17025:2017 - Yêu cầu chung về năng lực của phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn, mục 7.1.

c) TCVN IEC/ISO 17065:2013 - Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với hoạt động của tổ chức chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ.

e) TCVN ISO 9001:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

d) Sổ tay chất lượng.

e) TT01-Thủ tục kiểm soát tài liệu.

f) QĐ04- Quy định quản lý tài chính.

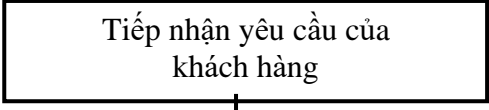
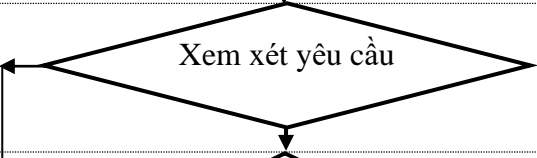
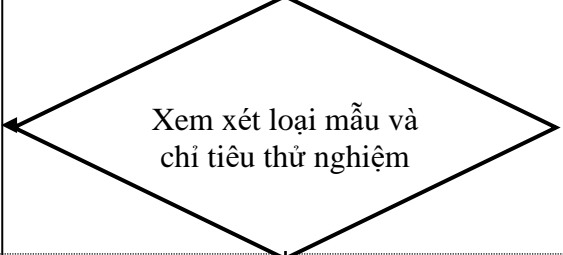
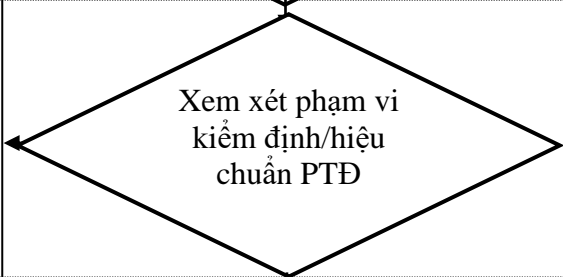
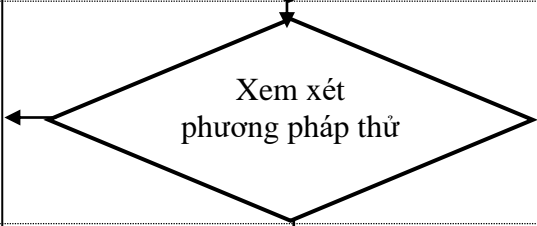
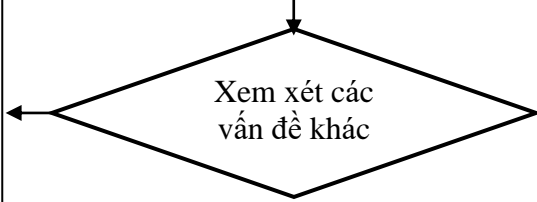
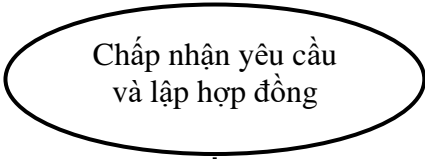
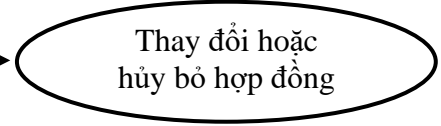
3. Thuật ngữ, định nghĩa và chữ viết tắt

- Xem xét yêu cầu: là hoạt động nhằm xác định rõ các yêu cầu cung cấp dịch vụ kiểm định, thử nghiệm và các dịch vụ khác của khách hàng và khả năng đáp ứng của Trung tâm. Hoạt động này được lập thành văn bản và chỉ được xem là hoàn tất khi có sự đồng ý của đại diện hai bên.

- Hợp đồng: là kết quả của hoạt động xem xét yêu cầu cung cấp dịch vụ; theo định nghĩa và phân loại tại Quyết định số 139/QĐ-KĐ2 ngày 21/7/2023 của Giám đốc Trung tâm

- PTN: Phòng thử nghiệm.

4. Trình tự trách nhiệm và nội dung thực hiện
4.1. Lưu trình thực hiện

STT	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Biểu mẫu/ Tài liệu
01	NĐPC		M01-TT10
02	NĐPC		
02.1			
02.2			
02.3			
02.4			
03	NĐPC		<i>M01-TT10</i> M02-TT10 M01a,b,c,d,e -QĐ04
			

4.2. Diễn giải các bước

B01: Tiếp nhận các yêu cầu khách hàng.

Yêu cầu cung cấp dịch vụ của khách hàng sẽ được Trung tâm tiếp nhận đầy đủ, rõ ràng và thực hiện như sau:

+ Nếu khách hàng trực tiếp đến Trung tâm: nhân viên Trung tâm hướng dẫn khách hàng điền đầy đủ các thông tin và ký tên vào “Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ” lập theo mẫu M01-TT10 hoặc theo mẫu quy định trong quy trình thử nghiệm cụ thể.

+ Nếu khách hàng yêu cầu qua đường bưu điện, fax hoặc email: bám ghim văn bản yêu cầu của khách hàng vào “Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ”.

+ Có thể không cần lập vào “Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ” nếu Trung tâm và khách hàng thể hiện thỏa thuận bằng văn bản hợp đồng cung cấp các dịch vụ kỹ thuật (*hợp đồng nguyên tắc, hợp đồng bán ra*).

B02: Xem xét yêu cầu của khách hàng.

Dựa vào các yêu cầu của khách hàng người tiếp nhận xem xét năng lực đáp ứng của Trung tâm để quyết định tiếp nhận hay từ chối yêu cầu, trong trường hợp đủ điều kiện tiếp nhận thì tiến hành thảo luận với khách hàng các vấn đề khác như: ngày thực hiện, số lượng bản chứng thư cần cung cấp.v.v...

Đối với các yêu cầu cung cấp dịch vụ kiểm định và/hoặc thử nghiệm, người tiếp nhận yêu cầu cần xem xét từng yêu cầu cụ thể như sau:

B02.1: Xem xét loại mẫu và chỉ tiêu thử

- Chấp nhận các loại mẫu và chỉ tiêu thử phù hợp với năng lực hiện tại của Trung tâm.

- Khi nhận thấy năng lực của Trung tâm chỉ đáp ứng một phần hoặc không đáp ứng yêu cầu của khách hàng vì những lý do ngoài dự kiến thì:

- + Đề nghị khách hàng về PTN hợp đồng phụ; hoặc
- + Từ chối yêu cầu khách hàng.

B02.2: Xem xét phạm vi kiểm định/hiệu chuẩn phương tiện đo (PTĐ)

- Xem xét thang đo và cấp chính xác, chấp nhận các phương tiện đo phù hợp với năng lực hiện tại của Trung tâm.

- Khi nhận thấy năng lực của Trung tâm chỉ đáp ứng một phần hoặc không đáp ứng yêu cầu của khách hàng vì những lý do ngoài dự kiến thì:

- + Đề nghị khách hàng về PTN hợp đồng phụ; hoặc
- + Từ chối yêu cầu khách hàng.

B02.3: Xem xét phương pháp thử

- Nếu khách hàng không biết hoặc không yêu cầu cụ thể phương pháp thử: tư vấn cho khách hàng và đề nghị chọn phương pháp thử phù hợp với năng lực hiện tại của Trung tâm.

- Nếu khách hàng yêu cầu phương pháp thử nằm ngoài năng lực của Trung tâm:

- +Đề nghị khách hàng về PTN hợp đồng phụ; hoặc
- +Từ chối yêu cầu khách hàng.

B02.4: Xem xét và thảo luận các vấn đề khác

-Xem xét sự phù hợp của mẫu do khách hàng mang đến:

+Trung tâm sẽ nhận mẫu do khách hàng mang đến trong điều kiện được bảo quản tốt và phù hợp với yêu cầu của phương pháp thử.

+Trường hợp mẫu không đáp ứng yêu cầu quy định: từ chối yêu cầu của khách hàng hoặc vẫn chấp nhận, nhưng phải ghi lại những sự khác biệt vào “Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ”.

B03: Chấp nhận yêu cầu

Sau khi thảo luận và làm rõ các yêu cầu với khách hàng, người nhận mẫu sẽ tiếp nhận mẫu, ký tên vào “Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ” hoặc lập ngay Hợp đồng cung cấp các dịch vụ theo trình tự quy định của Trung tâm.

Khi khách hàng yêu cầu, Trung tâm sẽ lập Hợp đồng cung cấp các dịch vụ (*hợp đồng nguyên tắc, hợp đồng bán ra*) với khách hàng theo các yêu cầu thỏa thuận. Trường hợp này, không nhất thiết phải hình thành “Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ”.

Số hợp đồng được lấy tự động từ phần mềm quản lý thông tin của Trung tâm, và số liệu sẽ được cập nhật tự động vào Sổ theo dõi cung cấp dịch vụ (M02-TT10).

Trường hợp thay đổi/ hủy bỏ hợp đồng:

Sau khi chấp nhận yêu cầu hoặc ký kết hợp đồng, nếu có bất kỳ thay đổi nào về nội dung thì phải thảo luận với khách hàng để thống nhất lại các yêu cầu. Những nội dung thay đổi phải được thông báo đến các cá nhân hoặc bộ phận có liên quan.

-Thay đổi từ phía Trung tâm:

Nếu có những thay đổi từ phía Trung tâm như: ngày dự kiến trả kết quả, phương pháp thử, sử dụng PTN hợp đồng phụ, chi phí phát sinh ..., thì phải thông báo ngay cho khách hàng và chỉ tiến hành công việc sau khi được khách hàng đồng ý (tốt nhất là bằng văn bản).

-Thay đổi từ phía khách hàng:

Nếu có những thay đổi từ phía khách hàng như: số lượng mẫu, số chỉ tiêu thử, ngày yêu cầu trả kết quả, phương pháp thử, sử dụng PTN hợp đồng phụ ..., thì phải tiến hành xem xét lại ngay từ đầu như đối với một yêu cầu mới.

-Hủy bỏ hợp đồng:

Trường hợp vì một lý do nào đó mà không thể thực hiện tiếp công việc thì phải thông báo, thảo luận với khách hàng để tiến hành hủy bỏ hợp đồng.

Tất cả những thay đổi hoặc hủy bỏ hợp đồng đều phải được cập nhật vào “Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ” và “Sổ theo dõi cung cấp dịch vụ”

5. Các biểu mẫu

M01-TT10: Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ. Ban hành lần 3.5 (7/2023)

M02-TT10: Sổ theo dõi cung cấp dịch vụ. Ban hành lần 3.5 (7/2023)

TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH KỸ THUẬT AN TOÀN KHU VỰC II

Địa chỉ: Lầu 6, Citilight Tower, 45 Võ Thị Sáu, P. Đa Kao, Q. 1, TP. HCM

ĐT: 028. 3 8275302 ; Fax: 028. 3 8275300 ; Email: info@kiemdinh.vn ; Website: www.kiemdinh.vn

Số: / HD-KĐ2

PHIẾU YÊU CẦU CUNG CẤP DỊCH VỤ

Tên khách hàng:.....

Địa chỉ:.....

Điện thoại: Fax:..... Mã số thuế:.....

Người liên hệ: Điện thoại:

Ngày tiếp nhận: Nhận trực tiếp, Qua điện thoại, Fax, Email**1. Yêu cầu kiểm định KTAT và phương tiện đo**

Stt	Đối tượng	Thông số kỹ thuật	Số lượng	Quy trình thực hiện (*)

2. Yêu cầu kiểm tra, thử nghiệm, chứng nhận, giám định

Stt	Đối tượng	Số lượng	Yêu cầu (Thử áp suất, tải trọng, UT, MT, PT, đo R _{đất} , R _{cd} , ...)	Quy trình thực hiện (*)

3. Yêu cầu huấn luyện, đào tạo

Stt	Tên khóa học	Số lớp	Số lượng học viên một lớp	Ngày huấn luyện dự kiến

4. Dịch vụ khác

Stt	Công việc	Đơn vị tính	Số lượng	Quy trình thực hiện (*)

Các ghi nhận khác:.....

Trả kết quả: Qua bưu điện: Nhận trực tiếp: Ngày dự kiến trả kết quả:.....

Người yêu cầu ()**
(Ký tên, đóng dấu)

Người tiếp nhận ()**
(Ký tên)

(*) Quy trình thực hiện theo quy định của Trung tâm nếu không có yêu cầu của khách hàng

(**) Vui lòng xem kỹ các điều kiện cung cấp dịch vụ đánh giá sự phù hợp và huấn luyện, đào tạo đính kèm trước khi ký Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ này

1. ĐIỀU KIỆN CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐÁNH GIÁ SỰ PHÙ HỢP**1.1. ĐIỀU KIỆN CHUNG**

- 1.1.1. Các điều kiện cung cấp dịch vụ đánh giá sự phù hợp nêu tại văn bản này áp dụng khi khách hàng lập yêu cầu và đồng ý sử dụng dịch vụ đánh giá sự phù hợp (kiểm định kỹ thuật an toàn lao động; chứng nhận/giám định/thử nghiệm sản phẩm, hàng hóa; kiểm định, hiệu chuẩn phương tiện đo lường) do Trung tâm Kiểm định Kỹ thuật An toàn Khu vực II (sau đây gọi tắt là Trung tâm Kiểm định 2) cung cấp.
- 1.1.2. Đối tượng đánh giá sự phù hợp có thể là mẫu hoặc lô sản phẩm, hàng hóa; thiết bị hoặc hệ thống thiết bị; công trình, dịch vụ hoặc quá trình, ... theo yêu cầu của khách hàng mà Trung tâm Kiểm định 2 có đủ năng lực thực hiện theo quy định của pháp luật.
- 1.1.3. Giấy yêu cầu cung cấp dịch vụ đánh giá sự phù hợp do Khách hàng lập và được người đại diện có thẩm quyền của Trung tâm Kiểm định 2 chấp nhận, được xem như là thỏa thuận ràng buộc giữa 2 bên thực hiện nội dung yêu cầu theo các điều khoản chung về đánh giá sự phù hợp được quy định trong văn bản này, trừ khi có các thỏa thuận khác bằng văn bản giữa hai bên.
- 1.1.4. Chứng thư về kết quả đánh giá sự phù hợp do Trung tâm Kiểm định 2 phát hành gửi đến Khách hàng chỉ có giá trị đối với các đối tượng cụ thể đã được đánh giá dựa trên thông tin về đối tượng đánh giá sự phù hợp mà Khách hàng cung cấp vào thời điểm thực hiện đánh giá và các thông tin khác thu thập được. Chứng thư này không thay thế cho trách nhiệm cũng như nghĩa vụ của Khách hàng về chất lượng và an toàn đối với đối tượng được đánh giá.
- 1.1.5. Khách hàng có quyền phản ánh/ khiếu nại về kết quả đánh giá, Trung tâm Kiểm định 2 có trách nhiệm giải quyết kịp thời khi nhận được khiếu nại và trao đổi về cách thức xử lý trên tinh thần hợp tác, tôn trọng lẫn nhau dựa trên cơ sở các bằng chứng tin cậy về kỹ thuật liên quan đến đối tượng được đánh giá. Trong trường hợp hai bên không thống nhất và dẫn đến tranh chấp thì tiến hành giải quyết tranh chấp theo các quy định của pháp luật hiện hành.
- 1.1.6. Khách hàng có quyền rút lại yêu cầu đánh giá sự phù hợp bằng cách gửi văn bản yêu cầu chính thức đến Trung tâm Kiểm định 2 trong thời hạn hợp lý để được xem xét. Trong trường hợp Trung tâm Kiểm định 2 chấp nhận yêu cầu, Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán chi phí theo khối lượng công việc mà Trung tâm kiểm định 2 đã thực hiện tính đến thời điểm ngừng việc thực hiện công việc đánh giá.

1.2. LẬP YÊU CẦU VÀ NHẬN YÊU CẦU ĐÁNH GIÁ SỰ PHÙ HỢP

- 1.2.1. Khách hàng cần ghi đầy đủ, rõ ràng các nội dung yêu cầu chứng nhận sự phù hợp vào “Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ đánh giá sự phù hợp” (gọi tắt là Phiếu yêu cầu) trước khi Trung tâm Kiểm định 2 xem xét chấp nhận yêu cầu để thực hiện nội dung của công việc đánh giá sự phù hợp liên quan. Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực và đầy đủ của các thông tin và nội dung hồ sơ gửi kèm theo nêu trong Phiếu yêu cầu.
- 1.2.2. Tất cả các yêu cầu đánh giá sự phù hợp từ Khách hàng phải được Trung tâm Kiểm định 2 chấp nhận. Trung tâm Kiểm định 2 giữ quyền từ chối yêu cầu chứng nhận khi khách hàng không cung cấp đủ thông tin hoặc thông tin không xác thực về đối tượng chứng nhận.

1.3. CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG

- 1.3.1. Cung cấp các hồ sơ, tài liệu kỹ thuật liên quan đến đối tượng mà Khách hàng yêu cầu đánh giá sự phù hợp và chịu trách nhiệm về tính xác thực của các tài liệu đó.
- 1.3.2. Khi sao chép hồ sơ/tài liệu đánh giá sự phù hợp cho Tổ chức/ cá nhân khác phải đảm bảo tính nguyên vẹn của hồ sơ/tài liệu. Khi bị đình chỉ, thu hồi, chấm dứt hiệu lực chứng thư về kết quả đánh giá sự phù hợp, khách hàng phải chấm dứt việc sử dụng chứng thư trong tất cả các hoạt động thương mại của mình hoặc các hoạt động khác có liên quan.
- 1.3.3. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết, tạo điều kiện thuận lợi cho Chuyên gia đánh giá/Kiểm định viên/Giám định viên/Kỹ thuật viên của Trung tâm Kiểm định 2 tiếp cận với đối tượng đánh giá sự phù hợp theo yêu cầu để thực hiện công việc theo quy trình đánh giá sự phù hợp có liên quan của Trung tâm Kiểm định 2 và các quy định hiện hành khác của pháp luật, cho phép sự có mặt của các quan sát viên (độc lập) khi có yêu cầu của Trung tâm Kiểm định 2 hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác.
- 1.3.4. Thanh toán chi phí đánh giá sự phù hợp trước hoặc ngay khi nhận chứng thư về kết quả đánh giá sự phù hợp ngoại trừ quy định thanh toán khác được thỏa thuận với người đại diện có thẩm quyền của Trung tâm kiểm định 2.

1.4. CAM KẾT CỦA TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH 2

- 1.4.1. Thực hiện đúng nội dung đánh giá sự phù hợp đã thỏa thuận với Khách hàng dựa trên kiến thức, năng lực kỹ thuật tốt nhất hiện có của Trung tâm kiểm định 2 để cung cấp dịch vụ đánh giá sự phù hợp cho Khách hàng với đầy đủ trách nhiệm của mình theo đúng các quy định hiện hành, đảm bảo công bằng (không phân biệt đối xử) trong quá trình thực hiện đánh giá, chứng nhận.
- 1.4.2. Bảo mật hồ sơ, tài liệu, thông tin và kết quả liên quan đến yêu cầu chứng nhận của khách hàng theo quy định của pháp luật;
- 1.4.3. Hoàn trả chi phí chứng nhận khách hàng đã chi trả trong trường hợp không thực hiện đúng yêu cầu và nội dung chứng nhận đã thỏa thuận khi có bằng chứng xác thực việc cung cấp sai kết quả chứng nhận do sai lỗi của Trung tâm kiểm định 2.

2. ĐIỀU KIỆN CUNG CẤP DỊCH VỤ HUẤN LUYỆN, ĐÀO TẠO

2.1. ĐIỀU KIỆN CHUNG

- 2.1.1. Các điều kiện cung cấp dịch vụ huấn luyện, đào tạo (sau đây gọi chung là Huấn luyện) nêu tại văn bản này áp dụng khi khách hàng lập yêu cầu và đồng ý sử dụng dịch vụ huấn luyện (huấn luyện an toàn, vệ sinh lao động; đào tạo nghề thường xuyên; đào tạo kiểm định viên kỹ thuật an toàn lao động; đào tạo giảng viên huấn luyện an toàn, vệ sinh lao động) do Trung tâm Kiểm định Kỹ thuật An toàn Khu vực II (sau đây gọi tắt là Trung tâm Kiểm định 2) cung cấp.
- 2.1.2. Giấy yêu cầu cung cấp dịch vụ do Khách hàng lập và được người đại diện có thẩm quyền của Trung tâm Kiểm định 2 chấp nhận, được xem như là thỏa thuận ràng buộc giữa 2 bên thực hiện nội dung yêu cầu theo các điều khoản chung về huấn luyện được quy định trong văn bản này, trừ khi có các thỏa thuận khác bằng văn bản giữa hai bên.
- 2.1.3. Khách hàng có quyền phản ánh/ khiếu nại về kết quả huấn luyện, Trung tâm Kiểm định 2 có trách nhiệm giải quyết kịp thời khi nhận được khiếu nại và trao đổi về cách thức xử lý trên tinh thần hợp tác, tôn trọng lẫn nhau dựa trên cơ sở các bằng chứng tin cậy có liên quan. Trong trường hợp hai bên không thống nhất và dẫn đến tranh chấp thì tiến hành giải quyết tranh chấp theo các quy định của pháp luật hiện hành.

2.2. LẬP YÊU CẦU VÀ NHẬN YÊU CẦU HUẤN LUYỆN, ĐÀO TẠO

- 2.2.1. Khách hàng cần ghi đầy đủ, rõ ràng các nội dung yêu cầu huấn luyện vào “Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ” (gọi tắt là Phiếu yêu cầu) trước khi Trung tâm Kiểm định 2 xem xét chấp nhận yêu cầu để thực hiện nội dung của công việc huấn luyện liên quan. Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực và đầy đủ của các thông tin nêu trong Phiếu yêu cầu.
- 2.2.2. Tất cả các yêu cầu huấn luyện từ Khách hàng phải được Trung tâm Kiểm định 2 chấp nhận. Trung tâm Kiểm định 2 giữ quyền từ chối yêu cầu huấn luyện khi khách hàng không cung cấp đủ thông tin hoặc thông tin không xác thực để đảm bảo học viên tham gia khóa huấn luyện thỏa mãn các yêu cầu có liên quan đối với học viên tham gia khóa huấn luyện theo quy định hiện hành.

2.3. CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG

- 2.3.1. Cung cấp danh sách người tham dự khóa huấn luyện, thống nhất thời gian, địa điểm tổ chức huấn luyện với Trung tâm kiểm định 2 trước khi tổ chức lớp huấn luyện.
- 2.3.2. Cử người tham gia lớp huấn luyện đúng đối tượng, thời gian huấn luyện hai bên đã thống nhất và tạo các điều kiện thuận lợi để Trung tâm kiểm định 2 tiến hành công việc huấn luyện
- 2.3.3. Bố trí nhân sự phối hợp với Trung tâm kiểm định 2 tổ chức, quản lý và theo dõi lớp học nếu lớp học tổ chức tại địa điểm của khách hàng.
- 2.3.4. Thanh toán chi phí huấn luyện trước hoặc ngay khi nhận được kết quả huấn luyện ngoại trừ quy định thanh toán khác được thỏa thuận với người đại diện có thẩm quyền của Trung tâm kiểm định 2.

2.4. CAM KẾT CỦA TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH 2

- 2.4.1. Thực hiện đúng nội dung huấn luyện đã thỏa thuận với Khách hàng với đầy đủ trách nhiệm của mình theo đúng các quy định hiện hành;
- 2.4.2. Cung cấp cho khách hàng bản sao Chứng chỉ huấn luyện hoặc giấy tờ chứng minh đủ điều kiện của giảng viên, chương trình huấn luyện và tài liệu huấn luyện cho học viên tham dự lớp huấn luyện
- 2.4.3. Cử giảng viên huấn luyện đảm bảo chất lượng và theo đúng quy định. Bố trí cán bộ tổ chức, quản lý và theo dõi lớp học
- 2.4.4. Cung cấp cho khách hàng kết quả huấn luyện theo đúng quy định
- 2.4.5. Bảo mật hồ sơ, tài liệu, thông tin và kết quả liên quan đến yêu cầu huấn luyện của khách hàng theo quy định của pháp luật;

