



HỆ THỐNG QUẢN LÝ THEO YÊU CẦU CỦA ISO/IEC 17029:2019
MANAGEMENT SYSTEM AS REQUIREMENTS OF ISO/IEC 17029:2019



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

QUALITY MANUAL

Mã số/ Code: **GHG QM**

Lần ban hành/ Version: **1.2**

Ngày ban hành/ Date of issue: **06/06/2025**

Soạn thảo
Approved by

Soát xét
Review by

Phê duyệt
Created by

Trần Thảo Nguyên

Bạch Quốc Vương

Võ Nguyễn Hoài Ân



MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU CHUNG/ <i>CHAPTER 1: GENERAL INTRODUCTION</i>	6
1.1. Giới thiệu về ENVI - Solutions/ <i>About ENVI - Solutions</i>	6
1.1.1. Giới thiệu khái quát về Công ty/ <i>General introduction about the Company</i>	6
1.1.2. Sơ đồ tổ chức của Công ty/ <i>Company organizational chart</i>	7
1.1.3. Logo và thương hiệu/ <i>Logo and brand</i>	7
1.2. Giới thiệu Sổ tay chất lượng/ <i>Introducing the Quality Manual</i>	7
1.2.1. Giới thiệu chung/ <i>General introduction</i>	7
1.2.2. Phạm vi áp dụng/ <i>Scope of use</i>	8
1.2.3. Phân phối/ <i>Distribution</i>	8
1.1.4. Đối với nhân sự của ENVI/ <i>For ENVI staff</i>	9
1.1.5. Đối với khách hàng, cơ quan quản lý và các bên quan tâm/ <i>For clients, regulators and interested parties</i>	9
CHƯƠNG 2: TÀI LIỆU THAM KHẢO/ <i>CHAPTER 2: NORMATIVE REFERENCES</i>	10
CHƯƠNG 3: THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA/ <i>CHAPTER 3: TERMS AND DEFINITIONS</i>	12
3.1. Hệ thống quản lý/ <i>Management system</i>	12
3.2. Đảm bảo chất lượng/ <i>Quality Assurance</i>	12
3.3. Sổ tay chất lượng/ <i>Quality Manual</i>	12
3.4. Tính khách quan/ <i>Impartiality</i>	12
3.5. Khiếu nại/ <i>Complaint</i>	12
3.6. Yêu cầu xem xét lại/ <i>Appeal</i>	12
3.7. Khách hàng/ <i>Client</i>	12
3.8. Hạng mục/ <i>Item</i>	12
3.9. Sự độc lập/ <i>Independence</i>	13
3.10. Công bố/ <i>Claim</i>	13
3.11. Tuyên bố/ <i>Statements</i>	13
3.12. Mức độ đảm bảo/ <i>Level of assurance</i>	13
3.13. Xác nhận giá trị sử dụng (thẩm định)/ <i>Validation</i>	13
3.14. Kiểm tra xác nhận (thẩm tra)/ <i>Verification</i>	13
3.15. Ý kiến thẩm định, thẩm tra/ <i>Validation, verification opinion</i>	14
3.16. Thẩm định, thẩm tra của bên thứ nhất/ <i>First-party verification, validation</i>	14
3.17. Thẩm định, thẩm tra của bên thứ hai/ <i>Second-party verification, validation</i>	14
3.18. Thẩm định, thẩm tra của bên thứ ba/ <i>Third-party verification, validation</i>	15
3.19. Trọng yếu/ <i>Important</i>	15
3.20. Thông tin dạng văn bản/ <i>Documented information</i>	15
3.21. Hành động khắc phục/ <i>Corrective action</i>	15
3.22. Thông tin môi trường/ <i>Environmental information</i>	15
3.23. Tuyên bố thẩm định, thẩm tra/ <i>Validation, Verification Statement</i>	15
3.24. Chương trình thẩm định, thẩm tra/ <i>Validation, verification scheme</i>	15
3.25. Phạm vi thẩm định/ thẩm tra/ <i>Scope of Validation/ Verification</i>	15

CHƯƠNG 4: CÁC NGUYÊN TẮC/ CHAPTER 4: THE PRINCIPLES	17
4.1. Nguyên tắc trong hoạt động thẩm định, thẩm tra/ Principles in validation, verification activities	17
4.1.1. Quyết định dựa trên bằng chứng/ Evidence-based decision making	17
4.1.2. Hệ thống tài liệu/ Documentation system	17
4.1.3. Thể hiện sự công bằng/ Show fairness	17
4.2. Nguyên tắc đối với Phòng nghiệp vụ/ Principles for the Operations Department	18
4.2.1. Tính khách quan/ Impartiality	18
4.2.2. Năng lực/ Competence	18
4.2.3. Bảo mật/ Confidentiality	18
4.2.4. Công khai/ Public	18
4.2.5. Trách nhiệm/ Responsibility	18
4.2.6. Khả năng đáp ứng khiếu nại/ Ability to respond to complaints	19
4.2.7. Cách tiếp cận dựa trên rủi ro/ Risk-Based Approach	19
CHƯƠNG 5: YÊU CẦU CHUNG/ CHAPTER 5: GENERAL REQUIREMENTS	20
5.1. Yêu cầu về pháp lý và hợp đồng/ Legal and contractual requirements	20
5.2. Quản lý tính khách quan/ Impartiality Management	20
CHƯƠNG 6: YÊU CẦU VỀ CƠ CẤU/ CHAPTER 6: STRUCTURAL REQUIREMENTS	22
6.1. Cơ cấu tổ chức/ Organizational structure	22
6.2. Kiểm soát hoạt động/ Operational control	23
6.3. Chức năng, nhiệm vụ/ Functions and tasks	23
6.3.1. Giám đốc/ Director	23
6.3.2. Phó Giám đốc/ Deputy Director	24
6.3.3. Phòng Hành chính Tổng hợp/ General Administration Department	25
6.3.4. Phòng Kế toán tài chính/ Financial Accounting Department	26
6.3.5. Phòng Dịch vụ khách hàng/ Client Service Department	26
6.3.6. Phòng Thiết kế và thi công/ Design and Construction department	28
6.3.7. Phòng Kỹ thuật/ Technical Department	28
6.3.8. Phòng Nghiệp vụ/ Operations Department	29
CHƯƠNG 7: YÊU CẦU VỀ NGUỒN LỰC/ CHAPTER 7: RESOURCE REQUIREMENTS	30
7.1. Yêu cầu chung/ General requirements	30
7.2. Nguồn nhân lực/ Human Resources	30
7.3. Chuyên gia đánh giá và chuyên gia kỹ thuật thuê ngoài/ Outsourced technical experts and auditors	31
7.4. Hồ sơ nhân sự/ Personnel profile	31
7.5. Thuê ngoài/ Outsourcing	31
CHƯƠNG 8: CHƯƠNG TRÌNH THẨM ĐỊNH, THẨM TRA CỦA ENVI/ CHAPTER 8: ENVI'S VALIDATION, VERIFICATION SCHEMES	32
8.1. Thiết lập chương trình thẩm định, thẩm tra/ Establishing validation, verification schemes	32
8.2. Chương trình thẩm định, thẩm tra công bố về khí nhà kính/ Greenhouse gas declarations validation, verification scheme	33
CHƯƠNG 9: YÊU CẦU VỀ QUÁ TRÌNH/ CHAPTER 9: PROCESS REQUIREMENTS	33

9.1.	Yêu cầu chung/ <i>General requirements</i>	33
9.2.	Trước khi ký hợp đồng/ <i>Pre-engagement</i>	34
9.3.	Ký hợp đồng/ <i>Engagement</i>	35
9.4.	Lập kế hoạch/ <i>Planning</i>	36
9.5.	Thực hiện thẩm định, thẩm tra/ <i>Validation/ verification execution</i>	38
9.6.	Thẩm xét/ <i>Review</i>	38
9.7.	Quyết định và ban hành tuyên bố thẩm định, thẩm tra/ <i>Decision and issue of the validation/ verification statement</i>	39
9.7.1.	Quyết định/ <i>Decision</i>	39
9.7.2.	Tuyên bố thẩm định, thẩm tra/ <i>Issue of the validation, verification statement</i>	39
9.8.	Sự kiện được phát hiện sau khi ban hành tuyên bố thẩm định, thẩm tra/ <i>Facts discovered after the issue of the validation/ verification statement</i>	40
9.9.	Xử lý yêu cầu xem xét lại/ <i>Handling of appeals</i>	41
9.10.	Xử lý khiếu nại/ <i>Handling of complaints</i>	41
9.11.	Quản lý hồ sơ thẩm định, thẩm tra/ <i>Manage validation, verification records</i>	42
CHƯƠNG 10: YÊU CẦU VỀ THÔNG TIN/ <i>CHAPTER 10: INFORMATION REQUIREMENTS</i>		44
10.1.	Thông tin công khai/ <i>Publicly available information</i>	44
10.2.	Các tài liệu thẩm định, thẩm tra/ <i>Validation, verification documents</i>	44
10.3.	Danh sách khách hàng được thẩm định, thẩm tra/ <i>List of clients validated and verified</i>	44
10.4.	Viện dẫn sử dụng dấu thẩm định, thẩm tra/ <i>Reference to validation/ verification and use of marks</i>	45
10.5.	Bảo mật/ <i>Confidentiality</i>	45
10.6.	Trao đổi thông tin/ <i>Communication</i>	46
10.6.1.	Trách nhiệm của ENVI/ <i>ENVI's Responsibilities</i>	46
10.6.2.	Trách nhiệm của khách hàng/ <i>Client's Responsibilities</i>	46
CHƯƠNG 11: YÊU CẦU VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ/ <i>CHAPTER 11: MANAGEMENT SYSTEM REQUIREMENTS</i>		47
11.1.	Yêu cầu chung/ <i>General requirements</i>	47
11.1.1.	Khái quát/ <i>Overview</i>	47
11.1.2.	Chính sách và trách nhiệm/ <i>Policy and responsibility</i>	47
11.1.3.	Chính sách và mục tiêu chất lượng/ <i>Quality policy and objectives</i>	48
11.2.	Xem xét của lãnh đạo/ <i>Management review</i>	49
11.3.	Đánh giá nội bộ/ <i>Internal audits</i>	50
11.4.	Hành động khắc phục/ <i>Corrective actions</i>	51
11.5.	Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội/ <i>Actions to address risks and opportunities</i>	51
11.6.	Quản lý thông tin dạng văn bản/ <i>Documented information management</i>	52



CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU CHUNG/ CHAPTER 1: GENERAL INTRODUCTION

1.1. Giới thiệu về ENVI - Solutions/ About ENVI - Solutions

1.1.1. Giới thiệu khái quát về Công ty/ General introduction about the Company

Tên công ty: Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển môi trường ENVI-Solutions

Tên giao dịch Quốc tế: ENVI-Solutions Environmental Investment and Development Joint Stock Company

Tên viết tắt: ENVI

Trụ sở chính: Số 116 Nguyễn Văn Thủ, phường Đakao, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh

Văn phòng tại Hà Nội: Tầng 5, Tòa nhà The Golden Palm, Số 21 Lê Văn Lương, phường Nhân Chính, quận Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội

Văn phòng tại Thành phố Hồ Chí Minh: Tầng 4, Tòa nhà Vietdata, Số 232 Ung Văn Khiêm, P. 25, Q. Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh

Số điện thoại:

0918 573 778, 0918 019 001

Email: info@envi-solutions.com

Giấy phép đăng ký kinh doanh số 0315135138 đăng ký lần đầu ngày 28/06/2018, đăng ký thay đổi lần thứ 8 ngày 10/09/2024, được cấp bởi Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh.

Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động văn phòng đại diện tại Hà Nội số 0315135138 – 001 đăng ký lần đầu ngày 27/02/2023, đăng ký thay đổi lần 03 ngày 28/10/2024 được cấp bởi Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội.

Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động văn phòng đại diện tại Thành phố Hồ Chí Minh số 0315135138 – 002 đăng ký lần đầu ngày 29/04/2025, được cấp bởi Sở Tài chính Thành phố Hồ Chí Minh.

Vốn điều lệ: 9.500.000.000 VNĐ

Các hoạt động chính:

- Tư vấn môi trường (trừ dịch vụ kiểm kê khí nhà kính và công bố về khí nhà kính);

Company name: ENVI-Solutions Environmental Investment and Development Joint Stock Company

International trading name: ENVI-Solutions Environmental Investment and Development Joint Stock Company

Abbreviation: ENVI

Head office: No. 116 Nguyen Van Thu Str., Dakao ward, District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam

Hanoi Office: 5th floor, the Golden Palm building, No. 21 Le Van Luong Str., Nhan Chinh ward, Thanh Xuan district, Hanoi City, Vietnam

Ho Chi Minh City Office: 4th floor, Vietdata building, No. 232 Ung Van Khiem Str., Ward 25, Binh Thanh district, Ho Chi Minh City, Vietnam

Phone number:

+84918 573 778, +84918 019 001

Email: info@envi-solutions.com

Business license No. 0315135138 first registered on June 28, 2018, 8th change registered on September 10, 2024, issued by the Department of Planning and Investment of Ho Chi Minh City.

Business license of representative office in Hanoi No. 0315135138 - 001, first registered on February 27, 2023, third change registered on October 28, 2024, issued by the Department of Planning and Investment of Hanoi City.

Business license of representative office in Ho Chi Minh City No. 0315135138 - 002, first registered on April 29, 2025, issued by the Department of Finance of Ho Chi Minh City.

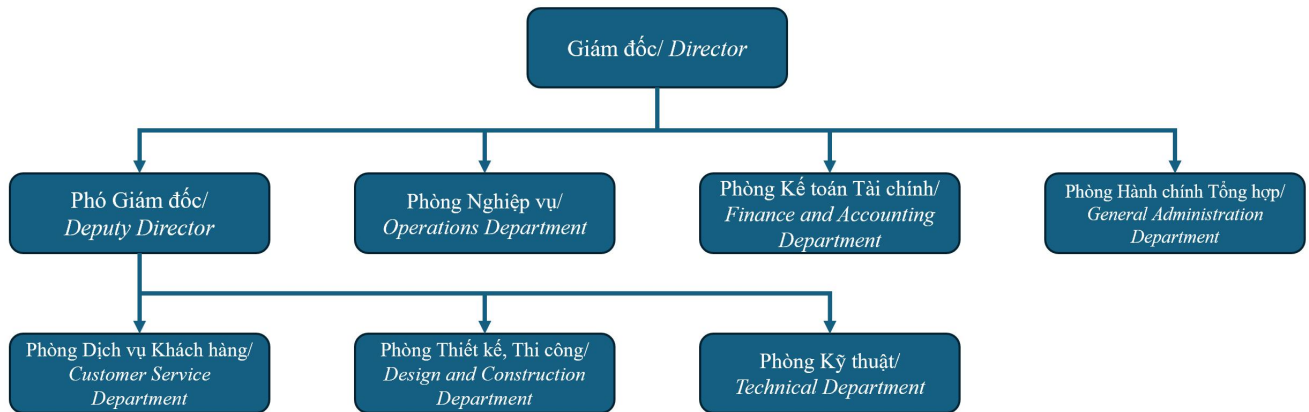
Charter capital: 9.500.000.000 VND

Main activities:

- Environmental consulting (except greenhouse gas inventory services and greenhouse gas claim);

- Bảo trì vận hành hệ thống xử lý chất thải;
 - Thiết kế thi công hệ thống xử lý chất thải;
 - Thu gom chất thải;
 - Thẩm định/ thẩm tra khí nhà kính.
- *Maintenance and operation of waste treatment system;*
 - *Design and construction of waste treatment systems;*
 - *Waste collection;*
 - *Greenhouse gas validation/ verification.*

1.1.2. Sơ đồ tổ chức của Công ty/ *Company organizational chart*



1.1.3. Logo và thương hiệu/ *Logo and brand*



1.2. Giới thiệu Sổ tay chất lượng/ *Introducing the Quality Manual*

1.2.1. Giới thiệu chung/ *General introduction*

Sổ tay chất lượng là tài liệu cao nhất của Hệ thống quản lý của Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Môi trường ENVI-Solutions (sau đây viết tắt là ENVI) nhằm mô tả và kiểm soát tất cả các hoạt động kiểm tra xác nhận (thẩm định)/ xác nhận giá trị sử dụng (thẩm tra) nói chung và hoạt động kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng đối với lĩnh vực khí nhà kính do ENVI cung cấp dịch vụ.

Sổ tay chất lượng tuyên bố Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và các yếu tố cơ bản trong Hệ thống quản lý của ENVI, đảm bảo cho các hoạt động kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng của ENVI phù hợp với chức năng nhiệm vụ được quy định và phù hợp với yêu cầu của ISO/IEC 17029:2019, ISO 14065:2020, ISO 14066:2023, ISO 14064-3:2019.

The Quality Manual is the highest document of the Management System of ENVI-Solutions Environmental Investment and Development Joint Stock Company (abbreviated as ENVI) to describe and control all general validation/ verification activities and validation/ verification activities for the Greenhouse Gas field provided by ENVI.

The Quality Manual states the Quality Policy, Quality Objectives and the basic elements of ENVI's Management System, ensures that ENVI's validation/ verification activities are consistent with the specified functions and tasks and in accordance with the requirements of ISO/IEC 17029:2019, ISO 14065:2020, ISO 14066:2023, ISO 14064-3:2019.

Chính sách chất lượng: là những cơ chế, chính sách, quy định, nguyên tắc, kế hoạch,... của ENVI nói chung và của Phòng Nghiệp vụ nói riêng có liên quan đến chất lượng của hoạt động thẩm định/ thẩm tra nhằm đạt được mục tiêu về chất lượng mà Giám đốc Công ty đã công bố.

Mục tiêu chất lượng: là những dự định, ý tưởng, định hướng hay mục đích mà ENVI hướng tới có liên quan đến chất lượng, được xây dựng và thiết lập hàng năm do Giám đốc Công ty công bố.

1.2.2. Phạm vi áp dụng/ *Scope of use*

Sổ tay chất lượng áp dụng cho các bộ phận và cá nhân thuộc Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển môi trường ENVI-Solutions tham gia vào quá trình thẩm định/ thẩm tra, các tổ chức đăng ký thẩm định/ thẩm tra, các tổ chức được thẩm định/ thẩm tra.

Sổ tay chất lượng được sử dụng trong nội bộ ENVI, nhưng cũng có thể cung cấp cho khách hàng hoặc các bên quan tâm nếu muốn tìm hiểu về hoạt động của ENVI.

1.2.3. Phân phối/ *Distribution*

Sổ tay chất lượng được sao chép, đóng dấu kiểm soát và phân phối cho các bộ phận trong Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Môi trường ENVI-Solutions. Trong mọi trường hợp sử dụng bản mềm hoặc bản cứng đều phải thực hiện theo Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản ENVI P 11.6.

Bản gốc do Quản lý chất lượng của ENVI quản lý.

a. Sửa đổi, bổ sung và ban hành mới/ *Amendments, supplements and new issuances*

Để đảm bảo luôn theo dõi, cập nhật và cải tiến thường xuyên, Sổ tay chất lượng có thể được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới cho phù hợp với các thay đổi về tổ chức và điều kiện thực hiện các nhiệm vụ, dịch vụ kỹ thuật hoặc công việc hằng ngày.

Lịch sử ban hành, cập nhật, sửa đổi bổ sung hoặc ban hành mới phải được cập nhật vào trang 2, phần “Theo dõi sửa đổi tài liệu”.

Quality policy: is the mechanisms, policies, regulations, principles, plans, etc. of ENVI in general and of the Operations Department in particular related to the quality of validation/ verification activities to achieve the quality goals announced by the Company Director.

Quality objectives: are the plans, ideas, directions or goals that ENVI aims for related to quality, built and established annually by the Company Director.

The Quality Manual applies to departments and individuals of ENVI-Solutions Environmental Investment and Development JSC involved in the participating in the validation/ verification process, organizations registering for validation/ verification, and organizations being validated/ verified.

The Quality Manual is used internally by ENVI, but can also be provided to clients or interested parties who want to learn about ENVI's activities.

The quality manual is copied, stamped and distributed to departments within the ENVI-Solutions Environmental Investment and Development Joint Stock Company. In all cases of using soft or hard copies, it shall be done according to the Procedure for Documented Information Control ENVI P 11.6.

Original is managed by ENVI Quality Management.

To ensure regular monitoring, updating and improvement, the Quality Manual may be revised, supplemented or newly issued to suit changes in the organization and conditions for performing tasks, technical services or daily work.

The history of issuance, updating, revision, supplementation or new issuance shall be updated on page 2, section “Document revision tracking”.

b. Quyền sao chép/ Copying rights

Nghiêm cấm mọi sự sao chép Sổ tay chất lượng nếu không có sự đồng ý của người có thẩm quyền.

Any reproduction of the Quality Manual without the consent of the authorized person is strictly prohibited.

1.1.4. Đối với nhân sự của ENVI/ For ENVI staff

Sổ tay chất lượng quy định và hướng dẫn cho nhân sự của ENVI những thủ tục cần tuân thủ để đáp ứng các chính sách đã nêu của ENVI.

The Quality Manual prescribes and guides ENVI personnel on the procedures to be followed to meet ENVI's stated policies.

Sổ tay chất lượng mô tả cách thức Hệ thống Quản lý của ENVI được xây dựng và vận hành nhằm:

The Quality Manual describes how ENVI's Management System is developed and operated to:

- Ghi lại Chính sách Quản lý Chất lượng của ENVI và cung cấp một tài liệu tham khảo cơ bản cho tất cả nhân sự của ENVI sử dụng trong quá trình làm việc;
- Sử dụng làm tài liệu giới thiệu cho nhân sự mới, nhằm đảm bảo tính liên tục và nhất quán của Hệ thống Quản lý không bị ảnh hưởng bởi sự thay đổi nhân sự;
- Sử dụng để quản lý các Chương trình thẩm định/ thẩm tra của ENVI, các quy trình, thủ tục, quy định và hướng dẫn của ENVI đối với quá trình thẩm định/ thẩm tra và các hoạt động khác liên quan đến quá trình thẩm định/ thẩm tra.

- *Record ENVI's Quality Management Policy and provide a basic reference document for all ENVI personnel to use during their work;*

- *Use as an introduction document for new personnel, to ensure the continuity and consistency of the Management System is not affected by personnel changes;*

- *Use to manage ENVI's Validation/ Verification Scheme, ENVI's processes, procedures, regulations and guidelines for the validation/ verification process and other activities related to the validation/ verification process.*

Phạm vi áp dụng: Áp dụng cho mọi nhân sự, mọi quá trình có liên quan đến hoạt động thẩm định/ thẩm tra của ENVI.

Scope of application: Applicable to all personnel and all processes related to ENVI's validation/ verification activities.

1.1.5. Đối với khách hàng, cơ quan quản lý và các bên quan tâm/ For clients, regulators and interested parties

Sổ tay chất lượng thông báo, tuyên bố và cam kết với khách hàng, cơ quan quản lý và các bên quan tâm đối với hoạt động công nhận của ENVI về các chính sách, mục tiêu, thủ tục hoạt động được áp dụng để đảm bảo sự tin cậy của kết quả và quá trình thẩm định/ thẩm tra.

The quality manual informs, statements and commits to clients, regulatory bodies and interested parties regarding ENVI's accreditation activities about the policies, objectives and operating procedures applied to ensure the reliability of the validation/ verification results and processes.

CHƯƠNG 2: TÀI LIỆU THAM KHẢO/ CHAPTER 2: NORMATIVE REFERENCES

Trong tài liệu này, chúng tôi tham khảo các tài liệu sau:

- ISO/IEC 17000:2020 Kiểm tra xác nhận và Xác nhận giá trị sử dụng sự phù hợp – Từ vựng và các nguyên tắc chung;
- ISO/IEC 17029:2019 Kiểm tra xác nhận và Xác nhận giá trị sử dụng sự phù hợp – Nguyên tắc chung và Yêu cầu đối với Tổ chức xác nhận giá trị sử dụng và kiểm tra xác nhận;
- ISO 14065:2020 Nguyên tắc và yêu cầu chung cho các Tổ chức xác nhận giá trị sử dụng và Kiểm tra xác nhận thông tin môi trường;
- ISO 14064-1:2018 Khí nhà kính – Phần 1: Đặc điểm kỹ thuật và hướng dẫn ở cấp độ tổ chức để định lượng và báo cáo lượng phát thải và loại bỏ khí nhà kính;
- ISO 14064-2:2019 Khí nhà kính – Phần 2: Đặc điểm kỹ thuật và hướng dẫn ở cấp dự án để định lượng, theo dõi và báo cáo giảm phát thải khí nhà kính hoặc cải thiện việc loại bỏ;
- ISO 14064-3:2019 Khí nhà kính – Phần 3: Đặc điểm kỹ thuật có hướng dẫn để xác minh và xác nhận các tuyên bố về khí nhà kính;
- ISO 14066:2011 Khí nhà kính – Yêu cầu năng lực đối với đoàn xác nhận giá trị sử dụng và kiểm tra xác nhận khí nhà kính;
- AR 01 Quy định chung về công nhận;
- AR 03 Quy định sử dụng biểu tượng và dấu hiệu công nhận cho tổ chức đánh giá sự phù hợp (áp dụng cho tổ chức chứng nhận và tổ chức thẩm định, thẩm tra);
- AR 04 Quy định về việc đánh giá từ xa;
- AP 01 thủ tục giải quyết khiếu nại;
- AP 02 thủ tục giải quyết yêu cầu xem xét lại;
- APC 01 Thủ tục công nhận tổ chức chứng nhận, tổ chức thẩm định, thẩm tra;
- ARC 17 Quy định riêng công nhận tổ chức thẩm định và thẩm tra GHG;

In this document, we refer to the following documents:

- *ISO/IEC 17000:2020 Conformity assessment – Vocabulary and general principles;*
- *ISO/IEC 17029:2019 Conformity assessment – General principles and requirements for Validation and Verification bodies;*
- *ISO 14065:2020 General principles and requirements for bodies validating and verifying environmental information;*
- *ISO 14064-1:2018 Greenhouse gases — Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals;*
- *ISO 14064-2:2019 Greenhouse gases – Part 2: Specification with guidance at the project level for quantification, monitoring and reporting of greenhouse gas emission reductions or removal enhancements;*
- *ISO 14064-3:2019 Greenhouse gases – Part 3: Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas statements;*
- *ISO 14066:2011 Greenhouse gas – Competence requirements for greenhouse gas validation teams and verification teams;*
- *AR 01 General Regulation on Accreditation;*
- *AR 03 General regulation for the use of accreditation logo and mark (apply for certification body and validation/ verification body);*
- *AR 04 Regulation for remote assessment;*
- *AP 01 complaints procedure;*
- *AP 02 appeals procedures;*
- *APC 01 CB&VVB accreditation procedure;*
- *ARC 17 Specific requirements for accreditation of GHG validation and verification bodies;*



-
- ARC 01 quy định tính phí cho tổ chức chứng nhận;
 - Các văn bản khác có liên quan.
 - *ARC 01 regulation on calculation of assessment fee for certification bodies;*
 - *Other relevant documents.*



CHƯƠNG 3: THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA/ CHAPTER 3: TERMS AND DEFINITIONS

3.1. Hệ thống quản lý/ *Management system*

Cơ cấu tổ chức, các quá trình, thủ tục và nguồn lực cần thiết để thực hiện quản lý chất lượng đối với hoạt động kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng của ENVI.

The organizational structure, processes, procedures and resources required to implement quality management for ENVI's validation/ verification activities.

3.2. Đảm bảo chất lượng/ *Quality Assurance*

Tất cả các hoạt động có kế hoạch và có hệ thống cần thiết để tạo sự tin tưởng, thoả đáng rằng dịch vụ sẽ thoả mãn các yêu cầu về chất lượng.

All the planned and systematic activities necessary to provide adequate confidence that a service will satisfy requirements for quality.

3.3. Sổ tay chất lượng/ *Quality Manual*

Tài liệu công bố chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, các quy trình, thủ tục, quy định, chính sách, nguyên tắc và hướng dẫn cần thiết để quản lý và thực hiện mục tiêu chất lượng của hoạt động kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng một cách có hiệu lực.

Document stating the quality policy, quality objectives, processes, procedures, regulations, policies, principles and guidelines needed to effectively manage and implement the quality objectives of the verification/ validation activity.

3.4. Tính khách quan/ *Impartiality*

Sự thể hiện của tính vô tư. Tính khách quan liên quan đến kết quả kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng của ENVI.

Presence of objectivity. Objectivity with regard to the outcome of validation/ verification of ENVI.

3.5. Khiếu nại/ *Complaint*

Sự thể hiện sự không hài lòng, ngoài việc yêu cầu xem xét lại, của bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào đối với tổ chức kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng, liên quan đến hoạt động của tổ chức đó, nơi dự kiến sẽ có phản hồi.

Expression of dissatisfaction, other than appeal, by any person or organization to an validation and Verification body, relating to the activities of that body, where a response is expected.

3.6. Yêu cầu xem xét lại/ *Appeal*

Yêu cầu của khách hàng với Tổ chức kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng để tổ chức đó xem xét lại quyết định đã đưa ra liên quan đến sự phù hợp của hạng mục được kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng.

Request by the client to the validation/ verification body for reconsideration by that body of a decision it has made relating to the conformity of the item validated/ verified.

3.7. Khách hàng/ *Client*

Cá nhân hoặc tổ chức yêu cầu Tổ chức kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng thực hiện kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng một hạng mục.

Person or organisation requesting validation/ verification body to perform an validation/ verification of an item.

3.8. Hạng mục/ *Item*

Đối tượng của kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng áp dụng các yêu cầu/ phương pháp cụ thể về kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng do khách hàng yêu cầu.

Object of validation/ verification to which the specified requirements for the validation/ verification requested by the client apply.

3.9. Sự độc lập/ Independence

Quyền tự do của tổ chức kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng khỏi sự kiểm soát hoặc thẩm quyền của cá nhân hoặc tổ chức khác.

Freedom of the validation/ verification body from the control or authority of another person or organisation.

3.10. Công bố/ Claim

Là thông tin được khách hàng công bố, công bố là đối tượng của hoạt động thẩm định/ thẩm tra. Công bố có thể được trình bày về một tình huống tại một thời điểm hoặc một khoảng thời gian bằng các hình thức như báo cáo, tuyên bố, công bố, kế hoạch dự án, dữ liệu tổng hợp,... Công bố cần có khả năng nhận biết rõ ràng và có thể đánh giá hoặc đo lường một cách nhất quán theo các yêu cầu quy định bởi tổ chức thẩm định/ thẩm tra.

Information declared by a client, which is the subject of validation/ verification activities. The claim may be presented a situation at a point in time or over a period of time in the form of reports, statements, announcements, project plans, summary data, etc. The claim must be clearly identifiable and can be consistently assessed or measured according to the requirements specified by the validation/ verification body.

3.11. Tuyên bố/ Statements

Là công bố của Tổ chức thẩm định/ thẩm tra về đối tượng, nội dung, phương pháp và kết quả của việc thẩm định/ thẩm tra.

Is the declaration of the verification/ validation body on the object, content, method and results of the verification/ validation.

3.12. Mức độ đảm bảo/ Level of assurance

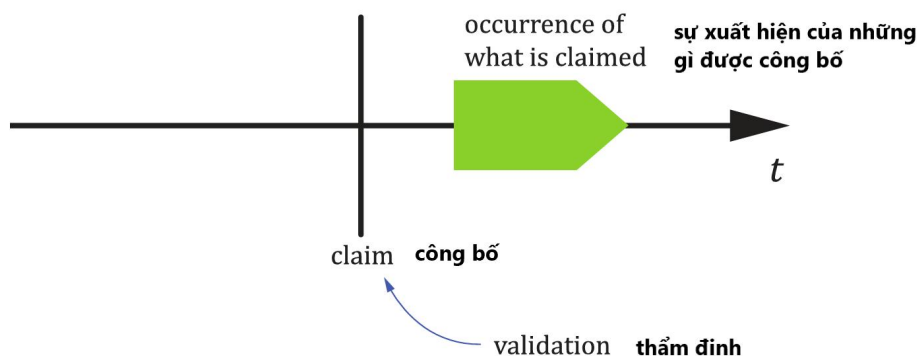
Mức độ tin cậy vào tuyên bố kiểm kê khí nhà kính.

The level of confidence in the published greenhouse gas inventory.

3.13. Xác nhận giá trị sử dụng (thẩm định)/ Validation

Việc xác nhận một công bố, thông qua việc cung cấp bằng chứng khách quan, rằng yêu cầu đối với việc sử dụng hoặc ứng dụng đã định trong tương lai được thực hiện đầy đủ.

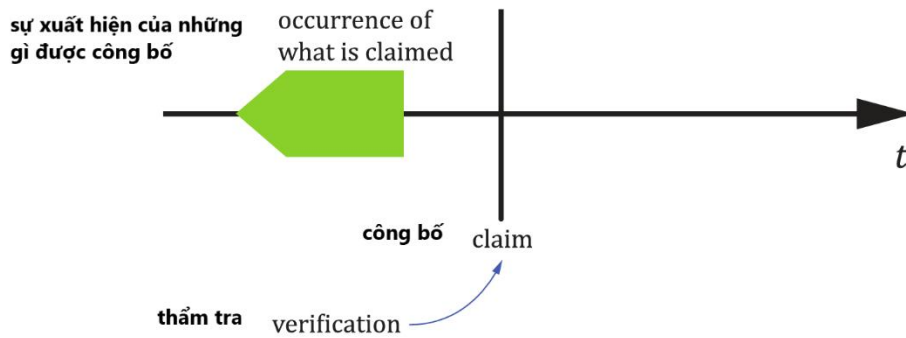
Confirmation of a claim, through the provision of objective evidence, that the requirements for a intended future use or application are fulfilled.



3.14. Kiểm tra xác nhận (thẩm tra)/ Verification

Việc cung cấp bằng chứng khách quan rằng đối tượng đã cho đáp ứng các yêu cầu quy định. Quá trình đánh giá một công bố về dữ liệu và thông tin lịch sử để xác định xem công bố đó có đúng về mặt cơ bản và tuân thủ theo các tiêu chí hay không.

The provision of objective evidence that a given entity meets specified requirements. The process of evaluating a claim of historical data and information to determine whether the claim is substantially correct and complies with criteria.



3.15. Ý kiến thẩm định, thẩm tra/ *Validation, verification opinion*

Tuyên bố chính thức bằng văn bản đối với người sử dụng dự kiến, cung cấp sự tin cậy về công bố trong báo cáo khí nhà kính của bên chịu trách nhiệm và xác nhận sự phù hợp với tiêu chí.

A formal documented statement to the intended user, providing confidence in the responsible party's GHG report claims and confirming compliance with criteria.

3.16. Thẩm định, thẩm tra của bên thứ nhất/ *First-party verification, validation*

Hoạt động kiểm tra xác nhận (thẩm định)/ xác nhận giá trị sử dụng (thẩm tra) do đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp tự tiến hành thẩm định/ thẩm tra các công bố của đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp. Chuyên gia thẩm định/ thẩm tra trong hoạt động thẩm định/ thẩm tra bên thứ nhất có thể là thành viên của đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp hoặc chuyên gia thẩm định/ thẩm tra do đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp thuê về thay mặt cho đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp để đánh giá nội bộ chứ không phải là thẩm định/ thẩm tra để công bố hoặc chứng nhận.

Validation/ verification activities are conducted by units, organizations, and enterprises themselves to validate/ verificate the announcements of the units, organizations, and enterprises. Validation/ verification experts in first-party validation/ verification activities can be members of the unit, organization, or enterprise or validation/ verification experts hired by the unit, organization, or enterprise to act on behalf of the unit, organization, or enterprise to conduct internal assessments, not validation/ verification for announcement or certification.

3.17. Thẩm định, thẩm tra của bên thứ hai/ *Second-party verification, validation*

Hoạt động kiểm tra xác nhận (thẩm định)/ xác nhận giá trị sử dụng (thẩm tra) bên thứ hai là hình thức thẩm định/ thẩm tra được tiến hành bởi những bên liên quan đến đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp như khách hàng và các đối tác kinh doanh. Mục đích sử dụng loại hình thẩm định/ thẩm tra bên thứ hai là để xác minh xem đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp có tuân thủ các yêu cầu đã ký kết trong hợp đồng hay không. Khách hàng có thể xem xét toàn bộ hoặc lựa chọn một phần nào đó trong hợp đồng để kiểm tra quy trình tại chỗ hoặc đánh giá tài liệu mà doanh nghiệp cung cấp. Các Hoạt động thẩm định/ thẩm tra này thường liên quan tới truy xuất nguồn gốc, kiểm soát thêm quy trình kỹ thuật theo yêu cầu riêng của khách hàng.

Second-party validation/ verification is a form of validation/ verification conducted by parties related to the unit, organization, enterprise such as clients and business partners. The purpose of using second-party validation/ verification is to verify whether the unit, organization, enterprise complies with the requirements signed in the contract or not. Clients can review the entire contract or select a part of the contract to check the on-site process or evaluate the documents provided by the enterprise. These validation/ verification activities are often related to traceability, additional control of technical processes according to the client's specific requirements.

3.18. Thẩm định, thẩm tra của bên thứ ba/ *Third-party verification, validation*

Hoạt động thẩm định/ thẩm tra bên thứ ba là hình thức thẩm định/ thẩm tra do đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp tự thuê các tổ chức thẩm định/ thẩm tra thực hiện. Sau một thời gian triển khai thực hiện tiêu chuẩn thì đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp sẽ có nhu cầu thực hiện thẩm định/ thẩm tra.

Third-party validation/ verification is a form of validation/ verification performed by units, organizations, and enterprises themselves hiring validation/ verification organizations. After a period of implementing the standards, units, organizations, and enterprises will have the need to conduct validation/ verification.

3.19. Trọng yếu/ *Important*

Thông tin có khả năng ảnh hưởng đến quyết định của người sử dụng dự kiến.

Information that is likely to influence the decisions of the intended user.

3.20. Thông tin dạng văn bản/ *Documented information*

Thông tin và vật chứa đựng thông tin. Thông tin dạng văn bản bao gồm hồ sơ và tài liệu.

Information and information containers. Documented information includes records and documents.

3.21. Hành động khắc phục/ *Corrective action*

Là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

Is an action taken to eliminate the cause of a detected nonconformity or other undesirable situation.

3.22. Thông tin môi trường/ *Environmental information*

Là thông tin có thể được nhìn thấy dưới nhiều hình thức khác nhau, bao gồm nhưng không giới hạn ở: Báo cáo về khí nhà kính; Dấu chân môi trường (ví dụ cacbon và nước); Kết quả hoạt động môi trường; Các công bố về ghi nhãn môi trường, bao gồm cả công bố sản phẩm môi trường, thông tin môi trường như một phần của báo cáo phát triển bền vững; Thông tin môi trường liên quan đến “trái phiếu xanh”, “tài chính khí hậu” và các dụng cụ tài chính khác; Các tính toán liên quan đến việc đánh giá tài nguyên môi trường. Như vậy đối tượng của hoạt động kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng là thông tin môi trường và Hệ thống quản lý của Phòng Nghiệp vụ có thể áp dụng cho các hình thức khác nêu trên ngoài các báo cáo về khí nhà kính.

Is information that can be seen in many different forms, including but not limited to: Greenhouse gas reports; Environmental footprints (e.g. carbon and water); Environmental performance results; Environmental labeling claims, including environmental product claims, environmental information as part of sustainability reporting; Environmental information related to “green bonds”, “climate finance” and other financial instruments; Calculations related to the assessment of environmental resources. Thus, the subject of the verification/ validation activity is environmental information and the Operations Department's Management System can be applied to other forms listed above in addition to greenhouse gas reports.

3.23. Tuyên bố thẩm định, thẩm tra/ *Validation, Verification Statement*

Công bố của Tổ chức thẩm định/ thẩm tra về kết quả của quá trình thẩm định/ thẩm tra.

The Validation/ Verification body's declaration of the results of the validation/ verification process.

3.24. Chương trình thẩm định, thẩm tra/ *Validation, verification scheme*

Các quy tắc, thủ tục và việc quản lý việc thực hiện các hoạt động thẩm định/ thẩm tra trong một lĩnh vực cụ thể.

The rules, procedures and governance for the performance of validation/ verification activities in a particular field.

3.25. Phạm vi thẩm định/ thẩm tra/ *Scope of Validation/ Verification*



Việc nhận biết về:

- Công bố là đối tượng của thẩm định/ thẩm tra bao gồm cả ranh giới của công bố đó;
- Chương trình thẩm định/ thẩm tra được áp dụng và;
- Tiêu chuẩn và các tài liệu quy định khác, bao gồm cả ngày ban hành theo đó công bố được thẩm định/ thẩm tra.

Identification of:

- *The claimed being the subject of validation/ verification including its boundaries;*
- *The validation/ verification scheme applied and;*
- *The standards and other documents, including the date of issue under which the announce is being validated/ verified.*

CHƯƠNG 4: CÁC NGUYÊN TẮC/ CHAPTER 4: THE PRINCIPLES

Chương này đưa ra các nguyên tắc và cơ sở cho các yêu cầu quy định trong Hệ thống quản lý của ENVI. Những nguyên tắc này được áp dụng làm hướng dẫn cho các quyết định mà đôi khi cần được thực hiện cho các tình huống không dự báo trước. Các nguyên tắc không phải là yêu cầu.

Mục tiêu tổng thể của hoạt động tác kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng là mang lại lòng tin cho tất cả các bên rằng công bố đã được kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng đáp ứng các yêu cầu quy định. Giá trị của việc kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng là thiết lập sự tin cậy thông qua sự đánh giá khách quan và năng lực kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng của Phòng Nghiệp vụ thuộc Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Môi trường ENVI - Solutions. Trên cơ sở đó, các nguyên tắc đối với quá trình kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng và đối với Phòng nghiệp vụ được xây dựng như sau:

This chapter sets out the principles and basis for the regulatory requirements in the ENVI Management System. These principles are intended to serve as a guide to decisions that may need to be made for unforeseen circumstances. The principles are not requirements.

The overall objective of the validation/ verification activity is to provide confidence to all parties that the validated/ verified announcement meets regulatory requirements. The value of the validation/ verification is to establish trust through the objective assessment and validation/ verification competence of the Operations Department of ENVI - Solutions Environmental Investment and Development Joint Stock Company. On that basis, the principles for the validation/ verification process and for the Operations Department are established as follows:

4.1. Nguyên tắc trong hoạt động thẩm định, thẩm tra/ Principles in validation, verification activities

4.1.1. Quyết định dựa trên bằng chứng/ Evidence-based decision making

Quá trình triển khai một phương pháp để đạt được kết luận thẩm định/ thẩm tra tin cậy và có thể truy xuất được, dựa trên bằng chứng khách quan đầy đủ và thích hợp. Tuyên bố thẩm định/ thẩm tra dựa trên bằng chứng thu được thông qua việc thẩm định/ thẩm tra công bố một cách khách quan.

The process of developing a method to reach a reliable and traceable validation/ verification conclusion, based on sufficient and appropriate objective evidence. A validation/ verification statement based on evidence obtained through an impartiality published validation/ verification.

4.1.2. Hệ thống tài liệu/ Documentation system

Quá trình thẩm định/ thẩm tra được lập thành văn bản và thiết lập cơ sở cho kết luận và quyết định liên quan đến sự phù hợp của tuyên bố với các yêu cầu quy định.

The verification/ validation process is documented and establishes the basis for conclusions and decisions regarding the conformity of the statements with the specified requirements.

4.1.3. Thể hiện sự công bằng/ Show fairness

Các hoạt động, các phát hiện, kết luận và tuyên bố thẩm định/ thẩm tra, kể cả những trở ngại đáng kể gặp phải trong quá trình đó và các quan điểm trái chiều chưa được giải quyết giữa Phòng Nghiệp vụ và khách hàng, đều phải được phản ánh một cách trung thực và chính xác.

The activities, findings, conclusions and statements of the validation/ verification, including significant obstacles encountered during the process and unresolved differences of opinion between the Operations Department and the client, must be reflected honestly and accurately.

4.2. Nguyên tắc đối với Phòng nghiệp vụ/ *Principles for the Operations Department*

4.2.1. Tính khách quan/ *Impartiality*

Quyết định dựa trên bằng chứng khách quan thu được từ quá trình thẩm định/ thẩm tra và không bị ảnh hưởng bởi lợi ích hoặc các bên khác. Mọi đe dọa đối với tính khách quan có thể bao gồm những khía cạnh sau:

- **Sự tư lợi:** Nguy cơ nảy sinh từ một cá nhân hoặc tổ chức hành động vì lợi ích riêng của mình. Trong thẩm định/ thẩm tra, tư lợi về tài chính là nguy cơ đối với tính khách quan.
- **Tự xem xét:** Nguy cơ nảy sinh từ một cá nhân hoặc tổ chức xem xét công việc do mình thực hiện.
- **Sự thân quen (hoặc tin tưởng):** Nguy cơ nảy sinh từ một cá nhân hoặc tổ chức quá quen thuộc hay tin tưởng vào các cá nhân khác thay vì tìm kiếm bằng chứng cho việc thẩm định/ thẩm tra.
- **Bị đe dọa:** Nguy cơ nảy sinh từ cá nhân hoặc tổ chức có cảm nhận bị ép buộc công khai hoặc kín đáo, như nguy cơ bị người khác thay thế công việc hoặc báo cáo với lãnh đạo.

4.2.2. Năng lực/ *Competence*

Các nhân sự của Phòng Nghiệp vụ phải có kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, đào tạo cần thiết hỗ trợ cho cơ sở hạ tầng và khả năng thực hiện một cách hiệu lực các hoạt động thẩm định/ thẩm tra.

4.2.3. Bảo mật/ *Confidentiality*

Thông tin bí mật thu được hoặc tạo ra từ hoạt động thẩm định/ thẩm tra được bảo vệ và không được tiết lộ khi không thích hợp.

4.2.4. Công khai/ *Public*

Công ty cần tạo sự tiếp cận công khai, hoặc đưa ra thông tin thích hợp về quá trình thẩm định/ thẩm tra của mình.

4.2.5. Trách nhiệm/ *Responsibility*

Khách hàng của ENVI, chứ không phải là ENVI chịu trách nhiệm đối với công bố và sự phù hợp của công bố đó với các yêu cầu quy định được áp dụng. ENVI chỉ chịu trách nhiệm đưa ra tuyên bố thẩm định/ thẩm tra dựa trên những bằng chứng khách quan đầy đủ và thích hợp.

Decisions are based on objective evidence obtained from the validation/ verification process and are not influenced by other interests or parties. Threats to impartiality may include the following aspects:

- **Self-interest:** Threats that arise from an individual or organization acting in their own self-interest. In audits, financial self-interest is a threat to objectivity.
- **Self-review:** Threats that arise from an individual or organization reviewing the work they have done.
- **Familiarity (or trust):** Threats that arise from an individual or organization being too familiar with or trusting other individuals rather than seeking evidence for the audit.
- **Intimidation:** Threats that arise from an individual or organization feeling overt or covert coercion, such as the risk of being replaced by someone else or reported to a leaders.

The personnel of the Operations Department must have the necessary knowledge, skills, experience and training to support the infrastructure and ability to effectively perform validation/ verification activities.

Confidential information obtained or generated from the validation/ verification activities is protected and not disclosed inappropriately.

The company should create public access to, or provide appropriate information about, its due validation/ verification process.

ENVI's clients, not ENVI, are responsible for the announcements and their conformity with applicable regulatory requirements. ENVI is solely responsible for making its validation/ verification statements based on sufficient and appropriate objective evidence.

4.2.6. Khả năng đáp ứng khiếu nại/ *Ability to respond to complaints*

Các bên quan tâm đến việc kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng có cơ hội đưa ra khiếu nại. Những khiếu nại này được giải quyết và quản lý một cách thích hợp. Khả năng đáp ứng khiếu nại là cần thiết để chứng tỏ sự chính trực và tin cậy cho tất cả người sử dụng về kết quả kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng.

Parties interested in the validation/ verification have the opportunity to make complaints. These complaints are appropriately addressed and managed. The ability to respond to complaints is essential to demonstrate integrity and confidence to all users of the validation/ verification results.

4.2.7. Cách tiếp cận dựa trên rủi ro/ *Risk-Based Approach*

ENVI cần tính đến các rủi ro liên quan đến việc cung cấp một cách nhất quán, khách quan và có năng lực thẩm định/ thẩm tra. Các rủi ro liên quan đến công việc thẩm định/ thẩm tra có thể bao gồm:

ENVI shall take into account the risks associated with providing a consistent, objective and competent validation/ verification. Risks associated with validation/ verification work may include:

- Mục tiêu thẩm định/ thẩm tra và các yêu cầu của chương trình;
- Năng lực, tính nhất quán và trung thực cũng như tính khách quan được cảm nhận;
- Các vấn đề, quy định và trách nhiệm pháp lý;
- Tổ chức khách hàng, nơi thực hiện việc thẩm định/ thẩm tra và Hệ thống quản lý, môi trường hoạt động, vị trí địa lý của họ,...;
- Tính nhạy cảm của các thông số bất kỳ trong công bố tạo ra một tuyên bố sai đáng kể, ngay cả khi áp dụng hệ thống kiểm soát;
- Mức độ đảm bảo cần đạt được và bằng chứng tương ứng thu thập được sử dụng trong quá trình thẩm định/ thẩm tra;
- Sự cảm nhận của các bên quan tâm;
- Các công bố gây hiểu lầm hoặc việc sử dụng dấu sai mục đích của khách hàng;
- Kiểm soát rủi ro và cơ hội cải tiến.

- *Validation/ verification objectives and scheme requirements;*
- *Perceived competence, consistency and integrity, and impartiality;*
- *Legal, regulatory and liability issues;*
- *The client organization where the validation/ verification is performed and its management system, operating environment, geographical location, etc;*
- *The sensitivity of any parameters in the statement to a material misstatement, even if controls are applied;*
- *The level of assurance sought and the corresponding evidence gathered during the validation/ verification process;*
- *The perceptions of interested parties;*
- *Misleading announcements or misuse of the client mark;*
- *Control risks and improvement opportunities.*

Tài liệu tham khảo:

References:

- Quy định về tính khách quan và bảo mật thông tin ENVI R 4.3.

- *Regulations on impartiality and information confidentiality ENVI R 4.3.*



CHƯƠNG 5: YÊU CẦU CHUNG/ CHAPTER 5: GENERAL REQUIREMENTS

5.1. Yêu cầu về pháp lý và hợp đồng/ *Legal and contractual requirements*

Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Môi trường ENVI - Solutions được thành lập theo Giấy đăng ký kinh doanh số: 0315135138 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp ngày 28/06/2018. Công ty cung cấp các dịch vụ kiểm tra xác nhận (thẩm định)/ xác nhận giá trị sử dụng (thẩm tra), trong đó có dịch vụ thẩm định/ thẩm tra đối với báo cáo kiểm kê khí nhà kính của khách hàng thông qua hợp đồng thẩm định/ thẩm tra.

ENVI - Solutions Environmental Investment and Development Joint Stock Company was established under Business license No. 0315135138 issued by the Department of Planning and Investment of Ho Chi Minh City on 28 June, 2018. The company provides validation/ verification services, including validation/ verification services for clients' greenhouse gas inventory reports through validation/ verification contracts.

5.2. Quản lý tính khách quan/ *Impartiality Management*

Chính sách đảm bảo tính khách quan của ENVI:

ENVI's policy to ensure impartiality:

- ENVI cam kết thực hiện hoạt động kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng một cách khách quan và được Giám đốc công ty cam kết tại chính sách chất lượng;
 - ENVI đảm bảo hoạt động thẩm định/ thẩm tra được thực hiện một cách khách quan, không cho phép các áp lực về thương mại, tài chính và áp lực khác ảnh hưởng đến tính khách quan của hoạt động thẩm định/ thẩm tra;
 - ENVI tiến hành phân tích, đánh giá rủi ro ảnh hưởng đến tính khách quan và có biện pháp để giảm thiểu rủi ro;
 - ENVI thiết lập chính sách chất lượng đối hoạt động thẩm định/ thẩm tra trong đó cam kết đảm bảo tính khách quan của hoạt động thẩm định/ thẩm tra. Chính sách này được công bố trên website của ENVI;
 - Nhân sự thẩm xét hồ sơ thẩm định/ thẩm tra không tham gia vào hoạt động thẩm định/ thẩm tra;
 - Khi cung cấp dịch vụ thẩm định và dịch vụ thẩm tra cho cùng một khách hàng thì người tham gia thẩm định sẽ không được tham gia thẩm tra và ngược lại;
 - ENVI cam kết không cung cấp dịch vụ thẩm định thẩm tra và dịch vụ tư vấn cho cùng 1 dự án;
- *ENVI commits to performing validation and verification activities impartiality and is committed by the Company Director in the quality policy;*
 - *ENVI ensures that validation/ verification activities are performed impartiality, not allowing commercial, financial and other pressures to affect the impartiality of validation/ verification activities;*
 - *ENVI conducts analysis and assessment of risks affecting impartiality and takes measures to minimize risks;*
 - *ENVI establishes a quality policy for validation/ verification activities, in which it commits to ensuring the objectivity of validation/ verification activities. This policy is published on the ENVI's website;*
 - *Personnel reviewing validation/ verification documents do not participate in validation/ verification activities;*
 - *When providing validation services and verification services to the same customer, the person participating in the validation will not participate in the verification and vice versa;*
 - *ENVI undertakes not to provide due diligence and consulting services for the same project;*

- ENVI phân tích mối quan hệ với các bên liên quan, bao gồm tổ chức tư vấn để nhận biết những rủi ro và có biện pháp loại bỏ hoặc giảm thiểu rủi ro;
- ENVI cam kết không tiếp thị hoặc chào hàng, hoặc tổ chức các sự kiện cùng với bên tư vấn;
- ENVI không có bất kỳ một tuyên bố hay gợi ý nào liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của bên tư vấn;
- ENVI phân tích quan hệ với các bên liên quan để nhận biết những rủi ro ảnh hưởng đến tính khách quan và có biện pháp giảm thiểu phù hợp. Việc phân tích này được thực hiện định kỳ hàng năm cùng với việc xem xét của lãnh đạo.

Tài liệu viện dẫn:

- Quy trình Quản lý rủi ro và cơ hội ENVI P 11.5.

- *ENVI analyses its relationships with related parties, including consulting organizations, to identify risks and take measures to eliminate or minimize risks;*
- *ENVI undertakes not to market or solicit, or organize events with, the consulting party;*
- *ENVI does not make any statements or suggestions regarding the use of the consulting party's services;*
- *ENVI analyses its relationships with related parties to identify risks affecting objectivity and take appropriate mitigation measures. This analysis is conducted annually with management review.*

References:

- *Procedure for Risk and Opportunity Management ENVI P 11.5.*

5.3. Trách nhiệm pháp lý và tài chính/ *Legal and financial responsibilities*

ENVI trích lập quỹ dự phòng theo quy định tại Quy chế tài chính nội bộ của Công ty để chịu trách nhiệm về pháp lý và tài chính đối với khách hàng của mình trong hoạt động thẩm định/ thẩm tra.

Hàng năm ENVI tiến hành đánh giá tài chính và các nguồn thu. Kết quả đánh giá này được cung cấp trong cuộc họp hàng năm của Ban Giám đốc Công ty.

ENVI sets aside a reserve fund in accordance with the Company's internal financial regulations to take legal and financial responsibility for its clients in validation/ verification activities.

ENVI conducts an annual review of its finances and revenue streams. The results of this review are provided at the annual meeting of the Company's Board of Directors.



CHƯƠNG 6: YÊU CẦU VỀ CƠ CẤU/ CHAPTER 6: STRUCTURAL REQUIREMENTS

6.1. Cơ cấu tổ chức/ *Organizational structure*

Cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của Công ty, của Phòng Nghiệp vụ và của hoạt động kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng được quy định cụ thể trong tài liệu ENVI R 6.1.

Phòng Nghiệp vụ được cơ cấu và tổ chức để đảm bảo tính khách quan của việc kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng. Nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ (bao gồm mối quan hệ với Ban Giám đốc và các phòng ban khác trong Công ty) của các thành viên Phòng Nghiệp vụ được lập thành văn bản.

Công ty cam kết xây dựng cơ cấu tổ chức, trách nhiệm và quyền hạn nhằm đảm bảo:

- Xây dựng chính sách và thiết lập quá trình liên quan đến hoạt động của tổ chức;
- Giám sát việc thực hiện các chính sách và quá trình;
- Đảm bảo tính khách quan;
- Giám sát tài chính của tổ chức;
- Xây dựng các hoạt động và yêu cầu thẩm định/ thẩm tra;
- Thực hiện các hoạt động thẩm định/ thẩm tra;
- Quyết định và ban hành tuyên bố thẩm định/ thẩm tra;
- Ủy quyền cho các ban hoặc cá nhân, khi cần, thay mặt tổ chức thực hiện các hoạt động xác định;
- Thỏa thuận hợp đồng;
- Yêu cầu về năng lực nhân sự;
- Xử lý nhanh chóng các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại;
- Hiệu lực của Hệ thống quản lý của tổ chức thẩm định/ thẩm tra;
- Cung cấp đầy đủ các nguồn lực cho các hoạt động thẩm định/ thẩm tra;

The organizational structure, functions, and tasks of the Company, the Operations Department, and the validation/ verification activities are specifically stipulated in ENVI R 6.1.

The Operations Department is structured and organized to ensure the impartiality of the validation/ verification. The duties, responsibilities, authorities and relationships (including relationships with the Board of Directors and other departments in the Company) of the members of the Operations Department are documented.

The Company is committed to establishing an organizational structure, responsibilities and authorities to ensure:

- *Developing policies and establishing processes related to the organization's operations;*
- *Monitoring the implementation of policies and processes;*
- *Ensuring impartiality;*
- *Monitoring the organization's finances;*
- *Developing validation/ verification activities and requirements;*
- *Carrying out validation/ verification activities;*
- *Deciding and issuing validation/ verification statements;*
- *Authorize committees or individuals, if necessary, to carry out specified activities on behalf of the organization;*
- *Contractual agreements;*
- *Personnel competence requirements;*
- *Prompt handling of complaints and appeal;*
- *The effectiveness of the Management System of the validation/ verification body;*
- *Provision of adequate resources for validation/ verification activities;*



Tài liệu tham khảo:

- Quy định về cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ trong thẩm định/ thẩm tra ENVI R 6.1.

References:

- *Regulations on Organizational Structure and Functions and Tasks ENVI R 6.1.*

6.2. Kiểm soát hoạt động/ *Operational control*

Phòng Nghiệp vụ là bộ phận duy nhất thuộc Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Môi trường ENVI-Solutions có chức năng kiểm tra xác nhận (thẩm định)/ xác nhận giá trị sử dụng (thẩm tra). Các văn phòng chi nhánh, văn phòng đại diện, các phòng ban khác của Công ty không thực hiện chức năng kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng công bố về khí nhà kính.

The Operations Department is the only department of ENVI-Solutions Environmental Investment and Development Joint Stock Company that has the function of validation/ verification. Branch offices, representative offices, and other departments of the Company do not perform the function of validation/ verification of greenhouse gas claim.

6.3. Chức năng, nhiệm vụ/ *Functions and tasks*

6.3.1. Giám đốc/ *Director*

a. Nhiệm vụ thường xuyên/ *Regular tasks*

- Trực tiếp điều hành hoạt động hàng ngày của Công ty;
- Hoạch định chính sách, thiết lập các mục tiêu, định hướng, đường lối và các hoạt động sản xuất kinh doanh nhằm đạt mục tiêu lợi nhuận và phát triển của Công ty;
- Đại diện Công ty giải quyết các vấn đề pháp lý đối với khách hàng, các bên quan tâm và cơ quan quản lý Nhà nước;
- Cung cấp các nguồn lực cần thiết để các hoạt động của Công ty được vận hành một cách liên tục;
- Quyết định bổ nhiệm, bãi nhiệm tất cả các chức danh trong Công ty;
- Quyết định khen thưởng, kỷ luật người lao động theo quy định;
- Quyết định kịp thời mọi vấn đề phát sinh liên quan đến công việc hàng ngày của Công ty;
- Ký các Hợp đồng lao động, Quyết định lương và các chế độ khác cho toàn thể người lao động trong Công ty;
- Ký, ban hành các công văn, văn bản gửi các cơ quan quản lý Nhà nước, các đơn vị truyền thông, thông tin;
- Ủy quyền và phân công công việc cho người lao động giải quyết công việc.
- *Directly manage the daily operations of the Company;*
- *Plan policies, set goals, directions, guidelines and production and business activities to achieve the Company's profit and development goals;*
- *Represent the Company in resolving legal issues with clients, interested parties and State management agencies;*
- *Provide the necessary resources for the Company's operations to operate continuously;*
- *Decide on the appointment and dismissal of all positions in the Company;*
- *Decide on rewards and discipline for employees according to regulations;*
- *Timely decide on all issues arising related to the Company's daily work;*
- *Sign labor contracts, decide on salaries and other regimes for all employees in the Company;*
- *Sign and issue official dispatches and documents to state management agencies, media and information units;*
- *Authorize and assign work to employees to handle.*



b. Nhiệm vụ với hoạt động thẩm định, thẩm tra/ *Tasks for validation, verification activities*

Ngoài ra, Giám đốc còn có quyền hạn và trách nhiệm chung đối với từng công việc sau đây của Phòng Nghiệp vụ:

- Xây dựng chính sách và thiết lập quá trình liên quan đến hoạt động của tổ chức;
- Giám sát việc thực hiện các chính sách và quá trình;
- Đảm bảo tính khách quan;
- Giám sát tài chính của tổ chức;
- Xây dựng các hoạt động và yêu cầu thẩm định/ thẩm tra;
- Thực hiện các hoạt động thẩm định/ thẩm tra;
- Quyết định và ban hành tuyên bố thẩm định/ thẩm tra;
- Ủy quyền cho các bộ phận hoặc cá nhân, khi cần, thay mặt thực hiện các hoạt động xác định;
- Đàm phán và thỏa thuận các hợp đồng;
- Yêu cầu về năng lực của nhân sự;
- Xử lý nhanh chóng các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại;
- Hiệu lực của Hệ thống quản lý của tổ chức thẩm định/ thẩm tra;
- Cung cấp đầy đủ các nguồn lực cho các hoạt động thẩm định/ thẩm tra.

In addition, the Director also has general authority and responsibility for each of the following tasks of the Operations Department:

- *Establish policies and procedures relevant to the organization's activities;*
- *Monitor the implementation of policies and processes;*
- *Ensure impartiality;*
- *Monitor the organization's finances;*
- *Develop validation/ verification activities and requirements;*
- *Carry out validation/ verification activities;*
- *Decide and issue validation/ verification statements;*
- *Authorize departments or individuals, as needed, to carry out specified activities on behalf of the organization;*
- *Negotiate and agree contracts;*
- *Requirements for personnel competence;*
- *Prompt handling of complaints and appeal;*
- *Effectiveness of the validation/ verification organization's Management System;*
- *Provide adequate resources for validation/ verification activities.*

6.3.2. Phó Giám đốc/ *Deputy Director*

- Phó Giám đốc công ty là người giúp việc cho Giám đốc, thực hiện các nhiệm vụ, chức năng của Giám đốc theo Ủy quyền của Giám đốc và các trường hợp Giám đốc đi vắng, có công việc đột xuất;
- Chỉ đạo, theo dõi, đánh giá chất lượng, tiến độ công việc của các phòng, người lao động trong phạm vi công việc được phân công;
- Khen thưởng, kỷ luật người lao động trong thẩm quyền hoặc đề xuất kiến nghị Giám đốc khen thưởng kỷ luật người lao động theo quy định;

- *Deputy Director of the company is the person who assists the Director, performs the tasks and functions of the Director according to the Director's authorization and in cases where the Director is absent or has urgent work;*
- *Directs, monitors, and evaluates the quality and progress of work of departments and employees within the scope of assigned work;*
- *Rewards and disciplines employees within the authority or proposes to the Director to reward and discipline employees according to regulations;*

- Ngoài các nhiệm vụ nêu trên, Phó Giám đốc đảm nhiệm các công việc thường xuyên của Phòng Nghiệp vụ như mục 6.3.1.b. trong trường hợp Giám đốc vắng mặt.

- *In addition to the above tasks, the Deputy Director undertakes the regular tasks of the Operations Department as specified in section 6.3.1.b. in the absence of the Director.*

6.3.3. Phòng Hành chính Tổng hợp/ *General Administration Department*

- Chủ trì phối hợp với các phòng, ban khác trong Công ty thực hiện nhiệm vụ tuyển dụng lao động, quản lý và theo dõi hồ sơ của người lao động;
- Tham mưu, đề xuất cho Ban Giám đốc trong việc bổ nhiệm, điều chuyển, sa thải nhân sự trong Công ty;
- Tham mưu, đề xuất và thực hiện chế độ phúc lợi cho người lao động theo quy định của pháp luật và Công ty;
- Tổ chức quản lý, theo dõi và thực hiện các công việc liên quan đến: bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp và các nội dung khác có liên quan cho người lao động;
- Quản lý hồ sơ pháp lý và quản lý con dấu, chữ ký của Ban Giám đốc;
- Kiểm soát việc phát hành, chuyển gửi các công văn, hồ sơ, tài liệu của Công ty ra bên ngoài;
- Tiếp nhận và phân phối các công văn, hồ sơ, tài liệu gửi đến và chuyển cho các phòng, ban liên quan;
- Theo dõi, giám sát, kiểm tra việc quản lý, sử dụng và bảo trì các loại trang thiết bị, máy móc, tài sản trong Công ty;
- Chủ trì tổ chức các sự kiện hiếu, hỉ, khánh tiết, phúc lợi của Công ty;
- Thăm hỏi, động viên người lao động theo quy định;
- Lễ tân, tiếp đón khách hàng, đối tác và các trường hợp khác theo yêu cầu của Ban Giám đốc;
- Xây dựng, quản lý, duy trì hệ thống website Công ty, hệ thống phần mềm, truyền thông và mạng nội bộ hoạt động hiệu quả và ổn định.

- *Take charge of coordinating with other departments and divisions in the Company to perform the tasks of recruiting workers, managing and monitoring employee records;*
- *Advise and propose to the Board of Directors on the appointment, transfer and dismissal of personnel in the Company;*
- *Advise, propose and implement welfare regimes for employees according to the provisions of law and the Company;*
- *Organize, monitor and perform tasks related to: social insurance, health insurance, unemployment insurance and other related contents for employees;*
- *Manage legal documents and manage the seal and signature of the Board of Directors;*
- *Control the issuance and sending of official dispatches, records and documents of the Company to the outside;*
- *Receive and distribute official dispatches, records and documents sent to and forwarded to relevant departments and divisions;*
- *Monitor, supervise, inspect the management, use and maintenance of equipment, machinery and assets in the Company;*
- *Preside over the organization of events of mourning, happiness, celebration and welfare of the Company;*
- *Visit and encourage employees according to regulations;*
- *Reception, welcome customers, partners and other cases as required by the Board of Directors;*
- *Build, manage and maintain the Company's website system, software system, communication and internal network to operate effectively and stably.*

6.3.4. Phòng Kế toán tài chính/ *Financial Accounting Department*

- Thực hiện toàn bộ công việc liên quan đến lựa chọn nhà thầu;
 - Thực hiện công tác tài chính, toán kế toán theo quy định hiện hành của pháp luật và yêu cầu quản lý tài chính nội bộ của Công ty;
 - Kiểm tra các hồ sơ đề nghị thanh toán, tạm ứng trước khi trình Giám đốc ký duyệt;
 - Chủ trì theo dõi, liên hệ với khách hàng, đối tác để báo giá và lập các hồ sơ liên quan cho đến khi hoàn thành việc ký Hợp đồng;
 - Theo dõi, quản lý Hợp đồng kinh tế đã ký;
 - Lập hồ sơ, nghiệm thu thanh toán và thực hiện các công việc liên quan đảm bảo thu hồi tối đa các khoản công nợ phát sinh;
 - Giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng;
 - Chủ trì phối hợp với các phòng trong công tác mua sắm tài sản, máy móc thiết bị, vật tư, công cụ dụng cụ, nguyên nhiên vật liệu và các hợp đồng thuê ngoài đảm bảo tính cạnh tranh, minh bạch, hiệu quả.
- *Carry out all work related to contractor selection;*
 - *Carry out financial and accounting work in accordance with current regulations of law and internal financial management requirements of the Company;*
 - *Check payment and advance payment request documents before submitting them to the Director for approval;*
 - *Take charge of monitoring and contacting clients and partners to quote and prepare related documents until the completion of the Contract signing;*
 - *Monitor and manage signed economic contracts;*
 - *Prepare documents, accept payments and perform related work to ensure maximum recovery of arising debts;*
 - *Resolve issues arising during contract implementation;*
 - *Take charge of coordinating with departments in the procurement of assets, machinery, equipment, supplies, tools, raw materials and outsourcing contracts to ensure competitiveness, transparency and efficiency.*

6.3.5. Phòng Dịch vụ khách hàng/ *Client Service Department*

- a. Giải quyết khiếu nại và yêu cầu của khách hàng:
- Xử lý và giải quyết các khiếu nại, kháng nghị, thắc mắc, và yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả;
 - Đảm bảo rằng mọi vấn đề của khách hàng đều được giải quyết đúng cách và kịp thời.
- b. Cung cấp thông tin và hỗ trợ kỹ thuật:
- Cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ, chính sách và quy trình của Công ty;
 - Hỗ trợ kỹ thuật cho khách hàng về việc sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ (trừ dịch vụ kiểm kê khí nhà kính).
- c. Quản lý và duy trì hồ sơ khách hàng:
- Handling client's complaints and appeals:*
- *Handle and resolve client complaints, appeals, questions, and requests quickly and effectively;*
 - *Ensure that all client issues are resolved properly and promptly.*
- Provide information and technical support:*
- *Provide information about Company's products, services, policies, and procedures;*
 - *Provide technical support to clients regarding the use of products or services (excluding greenhouse gas inventory services).*
- Manage and maintain client records:*

- Thu thập, lưu trữ và quản lý thông tin khách hàng;
 - Đảm bảo rằng dữ liệu khách hàng được cập nhật và bảo mật.
 - d. Đánh giá và cải thiện trải nghiệm khách hàng:
 - Thu thập phản hồi từ khách hàng thông qua khảo sát, cuộc gọi hoặc email;
 - Phân tích phản hồi để cải thiện chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng.
 - e. Tổ chức dịch vụ tư vấn và đào tạo:
 - Cung cấp thông tin và tư vấn cho khách hàng về cách tận dụng tối đa sản phẩm hoặc dịch vụ (kiểm kê khí nhà kính).
 - Tổ chức các buổi đào tạo hoặc hội thảo cho khách hàng.
 - f. Xây dựng và duy trì mối quan hệ khách hàng:
 - Tạo và duy trì mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng;
 - Xây dựng lòng trung thành của khách hàng thông qua các chương trình khách hàng thân thiết và dịch vụ xuất sắc.
 - g. Hỗ trợ các chiến dịch tiếp thị và bán hàng:
 - Phối hợp với bộ phận tiếp thị và bán hàng để thực hiện các chiến dịch quảng bá sản phẩm hoặc dịch vụ;
 - Cung cấp thông tin và phản hồi từ khách hàng để hỗ trợ các chiến lược tiếp thị và bán hàng.
 - h. Quản lý các kênh giao tiếp với khách hàng:
 - Quản lý các kênh giao tiếp như điện thoại, email, chat trực tuyến, và mạng xã hội;
 - Đảm bảo rằng mọi kênh giao tiếp đều hoạt động hiệu quả và nhất quán.
 - i. Theo dõi và báo cáo hiệu suất:
 - Theo dõi các chỉ số hiệu suất chính (KPI) như thời gian phản hồi, thời gian giải quyết, và mức độ hài lòng của khách hàng;
 - Báo cáo hiệu suất và đề xuất các cải tiến cần thiết cho quản lý cấp cao.
 - j. Đào tạo và phát triển nhân viên:
- *Collect, store, and manage client information;*
 - *Ensure that client data is up to date and secure.*
 - *Evaluate and improve client experience:*
 - *Collect client feedback through surveys, calls, or emails;*
 - *Analyze feedback to improve service quality and client experience.*
 - *Provide consulting and training services:*
 - *Provide information and advice to clients on how to get the most out of a product or service (excluding greenhouse gas inventory services).*
 - *Organize training sessions or seminars for clients.*
 - *Build and maintain client relationships:*
 - *Create and maintain good relationships with clients;*
 - *Build client loyalty through loyalty programs and excellent service.*
 - *Support marketing and sales campaigns:*
 - *Coordinate with marketing and sales to implement campaigns to promote products or services;*
 - *Provide information and feedback from clients to support marketing and sales strategies.*
 - *Manage customer communication channels:*
 - *Manage communication channels such as phone, email, online chat, and social media;*
 - *Ensure that all communication channels operate effectively and consistently.*
 - *Monitor and report performance:*
 - *Monitor key performance indicators (KPIs) such as response time, resolution time, and customer satisfaction;*
 - *Report performance and recommend necessary improvements to senior management.*
 - *Staff training and development:*



- Đào tạo nhân viên dịch vụ khách hàng để nâng cao kỹ năng giao tiếp và giải quyết vấn đề;
- Phát triển chương trình đào tạo liên tục để đảm bảo nhân viên luôn cập nhật kiến thức và kỹ năng mới.
- *Train clients service staff to improve communication and problem solving skills;*
- *Develop ongoing training programs to ensure staff stay up to date with new knowledge and skills.*

6.3.6. Phòng Thiết kế và thi công/ *Design and Construction department*

- Đưa ra phương án, giải pháp xây dựng các công trình xử lý nước thải;
- Thực hiện thiết kế, thi công các công trình xử lý nước thải theo yêu cầu của khách hàng;
- Đưa ra phương án, giải pháp xây dựng các công trình tái sử dụng nước thải;
- Thực hiện thiết kế, thi công các công trình tái sử dụng nước thải theo yêu cầu của khách hàng;
- Cung cấp dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng và vận hành Hệ thống xử lý nước thải;
- Cung cấp màng lọc nước thải MBR;
- Cung cấp các modul xử lý nước thải;
- Lập phương án, đề xuất các giải pháp và thiết kế, thi công các trạm quan trắc nước thải tự động;
- Lập phương án, đề xuất các giải pháp và thiết kế, thi công các trạm quan trắc khí thải tự động.
- *Propose plans and solutions for the construction of wastewater treatment facilities;*
- *Design and construct wastewater treatment facilities according to customer requirements;*
- *Propose plans and solutions for the construction of wastewater reuse facilities;*
- *Design and construct wastewater reuse facilities according to customer requirements;*
- *Provide maintenance, repair and operation services for wastewater treatment systems;*
- *Provide MBR wastewater filter membranes;*
- *Provide wastewater treatment modules;*
- *Develop plans, propose solutions and design and construct automatic wastewater monitoring stations;*
- *Develop plans, propose solutions and design and construct automatic emission monitoring stations.*

6.3.7. Phòng Kỹ thuật/ *Technical Department*

- Cung cấp dịch vụ tính toán, đánh giá và lập báo cáo đánh giá tác động môi trường;
- Cung cấp dịch vụ đăng ký các giấy phép môi trường;
- Cung cấp dịch vụ đăng ký môi trường, đăng ký chủ nguồn thải;
- Cung cấp dịch vụ vận hành, thử nghiệm các công trình xử lý môi trường;
- Cung cấp dịch vụ quan trắc môi trường định kỳ;
- Cung cấp dịch vụ lập kế hoạch ứng phó với sự cố môi trường;
- *Providing services for calculating, evaluating and preparing environmental impact assessment reports;*
- *Providing services for registering environmental licenses;*
- *Providing services for environmental registration and waste source owner registration;*
- *Providing services for operating and testing environmental treatment facilities;*
- *Providing periodic environmental monitoring services;*
- *Providing services for planning response to environmental incidents;*



- Cung cấp dịch vụ đào tạo về môi trường (trừ dịch vụ công bố về khí nhà kính).

- *Providing environmental training services (excluding greenhouse gas inventory services).*

6.3.8. Phòng Nghiệp vụ/ Operations Department

Phòng Nghiệp vụ do trực tiếp giám đốc điều hành hoạt động, có nhân sự, có quyền hạn và nguồn lực cần thiết để thực hiện nhiệm vụ của mình, bao gồm:

The Operations Department is directly managed by the Executive Director, has the necessary personnel, authority and resources to perform its duties, including:

- Tổ chức và thực hiện các hoạt động thẩm định, thẩm tra báo cáo kiểm kê khí nhà kính cho các tổ chức và/ hoặc dự án;
- Đào tạo và phê duyệt nhân sự tham gia vào quá trình thẩm định, thẩm tra khí nhà kính;
- Thực hiện, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý;
- Báo cáo cho lãnh đạo về kết quả thực hiện Hệ thống quản lý và mọi nhu cầu cải tiến.

- *Organizing and implementing activities to verify and verify greenhouse gas inventory reports for organizations and/ or projects;*
- *Training and approving personnel involved in the greenhouse gas validation and verification process;*
- *Implementing, maintaining and improving the Management System;*
- *Reporting to the leadership on the results of the Management System implementation and any needs for improvement.*

Tài liệu tham khảo:

References:

- Quy định về cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ trong thẩm định, thẩm tra ENVI R 6.1.

- *Regulations on organizational structure and functions, mission in validation, verification ENVI R 6.1.*

CHƯƠNG 7: YÊU CẦU VỀ NGUỒN LỰC/ CHAPTER 7: RESOURCE REQUIREMENTS

7.1. Yêu cầu chung/ General requirements

ENVI đảm bảo sự sẵn có về nguồn lực cho hoạt động thẩm định/ thẩm tra được hoạt động một cách liên tục. Nguồn lực cần thiết cho hoạt động thẩm định/ thẩm tra bao gồm nguồn nhân lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị, hệ thống và dịch vụ hỗ trợ cần thiết để thực hiện công việc thẩm định/ thẩm tra của mình.

ENVI ensures the availability of resources for the continuous operation of the validation/ verification activities. Resources required for the validation/ verification activities include human resources, facilities and equipment, systems and support services necessary to perform its validation/ verification work.

7.2. Nguồn nhân lực/ Human Resources

ENVI đảm bảo các vị trí nhân sự tham gia vào quá trình thẩm định/ thẩm tra làm việc toàn thời gian cố định, có đủ số lượng và đủ năng lực cần thiết để thực hiện công việc thẩm định/ thẩm tra.

ENVI ensures that the personnel positions involved in the validation/ verification process work full-time, have sufficient numbers and have the necessary competence to perform the validation/ verification work.

Các vị trí nhân sự tham gia vào quá trình thẩm định/ thẩm tra gồm: Trưởng phòng Nghiệp vụ, Điều phối viên; Trưởng đoàn thẩm định/ thẩm tra; Chuyên gia thẩm định/ thẩm tra; Chuyên gia kỹ thuật; Chuyên gia thẩm xét hồ sơ.

The personnel positions involved in the validation/ verification process include: Head of Operations Department, Coordinator; Validation/ verification team leader; Validation/ verification expert; Technical expert; Profile review expert.

Các vị trí nhân sự tham gia vào quá trình thẩm định/ thẩm tra được đào tạo, theo dõi và đánh giá năng lực theo Quy trình quản lý năng lực nhân sự tham gia hoạt động thẩm định, thẩm tra (ENVI P 7.2).

The personnel positions involved in the validation/ verification process are trained, monitored and assessed in terms of competence according to the Procedure for managing the competence of personnel involved in validation/ verification activities (ENVI P 7.2).

Công ty yêu cầu tất cả các nhân sự tham gia vào hoạt động thẩm định/ thẩm tra phải tham gia vào thỏa thuận có hiệu lực pháp lý theo đó các nhân sự cam kết tuân thủ các điều sau đây:

The Company requires all personnel involved in the validation/ verification activities to enter into a legally binding agreement in which the personnel commit to comply with the following:

- Tuân thủ các quy trình và hướng dẫn của Phòng Nghiệp vụ, bao gồm cả quy trình và hướng dẫn liên quan đến tính khách quan và bảo mật;
- Khai báo mọi mối liên hệ trước đó và/ hoặc hiện tại của họ, của cá nhân hay tổ chức khác họ có quan hệ (ví dụ thành viên gia đình hoặc nhà tuyển dụng trước đó), với khách hàng của Công ty;
- Tiết lộ bất kỳ tình huống nào mà họ biết có thể thể hiện rằng họ hoặc Công ty có hay nhận thấy có xung đột lợi ích.

- *Comply with the procedures and instructions of the Operations Department, including procedures and instructions related to impartiality and confidentiality;*
- *Declare any previous and/ or current connections of themselves, or of other individuals or organisations with whom they have a relationship (e.g. family members or previous employers), with the Company's clients;*
- *Disclose any situation of which they are aware that may appear to them or the Company to have or perceive a conflict of interest.*

Công ty sử dụng các thông tin này làm đầu vào để nhận biết mỗi đe dọa đối với tính khách quan nảy sinh từ hoạt động của nhân sự này hoặc của cá nhân hay tổ chức có liên quan đến họ.

Tất cả nhân sự của Công ty, nội bộ hoặc bên ngoài (trường hợp thuê ngoài), có thể ảnh hưởng đến hoạt động thẩm định/ thẩm tra phải hành động một cách khách quan.

Nhân viên bất kỳ của Công ty, nhà thầu, nhân sự của tổ chức bên ngoài hoặc cá nhân hành động với danh nghĩa của Công ty phải giữ bí mật tất cả các thông tin thu được hoặc tạo ra trong quá trình thực hiện hoạt động thẩm định/ thẩm tra.

Trưởng phòng Nghiệp vụ trao đổi thông tin rõ ràng với nhân sự về nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn của họ trong quá trình thực hiện hoạt động thẩm định/ thẩm tra.

7.3. Chuyên gia đánh giá và chuyên gia kỹ thuật thuê ngoài/ Outsourced technical experts and auditors

ENVI xác định và phê duyệt năng lực đối với các chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật bên ngoài theo quy định tại Quy trình quản lý năng lực nhân sự tham gia hoạt động thẩm định/ thẩm tra (ENVI P 7.2) và ký thỏa thuận thuê chuyên gia trong các hợp đồng nguyên tắc.

7.4. Hồ sơ nhân sự/ Personnel profile

Phòng Hành chính tổng hợp có trách nhiệm duy trì hệ thống hồ sơ năng lực của các vị trí tham gia vào quá trình thẩm định/ thẩm tra, bao gồm:

- Lý lịch chuyên môn;
- Bản sao các chứng chỉ đào tạo về chuyên môn, nghiệp vụ;
- Hồ sơ phê duyệt, theo dõi, giám sát năng lực;
- Các hồ sơ khác liên quan...

7.5. Thuê ngoài/ Outsourcing

ENVI có quy định về sử dụng nhà thầu phụ trong quá trình thẩm định/ thẩm tra và trách nhiệm của ENVI như sau:

- Chịu toàn bộ trách nhiệm đối với việc thẩm định/ thẩm tra;

The Company uses this information as input to identify threats to objectivity arising from the activities of this person or of individuals or organisations associated with them.

All Company personnel, internal or external (in the case of outsourcing), who may influence the verification/verification activities must act impartiality.

Any employee of the Company, contractor, outside party or individual acting on behalf of the Company shall keep confidential all information obtained or generated during the course of the validation/ verification.

The Head of Operations Department shall clearly communicate to the personnel about their duties, responsibilities and authorities during the performance of the validation/ verification activities.

ENVI determines and approves the competence of external auditors and technical experts according to the provisions of the Procedure for managing the competence of personnel participating in validation/ verification activities (ENVI P 7.2) and signs agreements to hire experts in principle contracts.

The General Administration Department is responsible for maintaining the competency profile system of the positions participating in the validation/ verification process, including:

- *Professional resume;*
- *Copies of professional and technical training certificates;*
- *Profiles of approval, monitoring, and supervision of competencies;*
- *Other relevant profiles...*

ENVI has regulations on the use of subcontractors in the validation/ verification process and ENVI's responsibilities are as follows:

- *Take full responsibility for the validation/ verification;*

- Không thuê ngoài hoạt động liên quan đến thỏa thuận ràng buộc, quyết định xác nhận công bố và ban hành tuyên bố;
- Có thỏa thuận có hiệu lực pháp lý, bao gồm các yêu cầu bảo mật và quản lý tính khách quan, với mỗi tổ chức cung cấp hoạt động được thuê;
- Đảm bảo tổ chức cung cấp các hoạt động được thuê phù hợp với yêu cầu áp dụng của tiêu chuẩn này, bao gồm năng lực, tính khách quan và bảo mật và mọi yêu cầu áp dụng của chương trình;
- Đạt được sự nhất trí của khách hàng để sử dụng tổ chức cung cấp hoạt động thuê ngoài.

Tài liệu tham khảo:

- Quy trình quản lý năng lực nhân sự đối với hoạt động thẩm định, thẩm tra ENVI P 7.2.

- *Do not outsource activities related to binding agreements, decisions confirming the publication and issuing statements;*
- *Have a legally enforceable agreement, including confidentiality and objectivity management requirements, with each organization providing outsourced activities;*
- *Ensure that the organization providing outsourced activities complies with the applicable requirements of this standard, including competence, impartiality and confidentiality and any applicable scheme requirements;*
- *Obtain clients agreement to use the organization providing outsourced activities.*

References:

- *Procedure for human resource competence management of validation and verification ENVI P 7.2.*

CHƯƠNG 8: CHƯƠNG TRÌNH THẨM ĐỊNH, THẨM TRA CỦA ENVI/ CHAPTER 8: ENVI'S VALIDATION, VERIFICATION SCHEMES

8.1. Thiết lập chương trình thẩm định, thẩm tra/ *Establishing validation, verification schemes*

Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Môi trường ENVI-Solutions thiết lập các chương trình

thẩm định/ thẩm tra và các quy trình thẩm định/ thẩm tra tương ứng cho các tổ chức đăng ký thẩm

định/ thẩm tra và/ hoặc được thẩm định/ thẩm tra dựa trên tiêu chuẩn ISO/IEC 17029:2019 và các tiêu chuẩn tương ứng với hoạt động của các tổ chức đó, trong đó đề cập đến các quy tắc và quá trình của chương trình thẩm định/ thẩm tra trên cơ sở tham khảo các tiêu chuẩn quốc tế và/ hoặc các tài liệu quy định khác có liên quan.

ENVI-Solutions Environmental Investment and Development Joint Stock Company

Hoạt động thẩm định/ thẩm tra của Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Môi trường ENVI-Solutions được mô tả bằng các tài liệu của Hệ thống quản lý phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17029:2019 và các quy định tương ứng của cơ quan công nhận, của LAC, IAF, APAC.

Công ty Cổ phần Đầu tư và Phát triển Môi trường ENVI-Solutions chỉ thiết lập 01 chương trình thẩm định/ thẩm tra đối với các công bố về khí nhà kính theo yêu cầu của ISO 14065:2020, ISO 14066:2023 và ISO 14064-3:2019.

establishes validation/ verification schemes and corresponding validation/ verification procedures for organizations registering for validation/ verification and/ or being validated/ verified based on ISO/IEC 17029:2019 and standards corresponding to the activities of those organizations, which refer to the rules and processes of the validation/ verification scheme based on reference to international standards and/ or other relevant regulatory documents.

The validation/ verification activities of ENVI-Solutions Environmental Investment and Development Joint Stock Company are described by the Management System documents in accordance with the requirements of ISO/IEC 17029:2019 standard and the corresponding regulations of the accreditation body, LAC, IAF, APAC.

ENVI-Solutions Environmental Investment and Development Joint Stock Company has only established 01 validation/ verification scheme for greenhouse gas declarations according to the requirements of ISO 14065:2020, ISO 14066:2023 and ISO 14064-3:2019.

8.2. Chương trình thẩm định, thẩm tra công bố về khí nhà kính/ Greenhouse gas declarations validation, verification scheme

- Phù hợp với các yêu cầu của ISO/IEC 17029:2019;
- Chuẩn mực thẩm định/ thẩm tra đối với các tổ chức sản xuất biến đổi chung là các tiêu chuẩn ISO 14065:2020, ISO 14066:2023 và ISO 14064-3:2019.
- Các tài liệu thuộc chương trình thẩm định/ thẩm tra công bố về khí nhà kính gồm:
 - Quy định về chương trình thẩm định/ thẩm tra ENVI R 9.5;
 - Quy trình thẩm định/ thẩm tra công bố về khí nhà kính ENVI P 9.5.1.
- *Complies with the requirements of ISO/IEC 17029:2019;*
- *The validation/ verification criteria for general variable manufacturing organizations are ISO 14065:2020, ISO 14066:2023 and ISO 14064-3:2019.*
- *Documents of the greenhouse gas declaration validation/ verification scheme include:*
 - *Regulations on the validation/ verification schemes ENVI R 9.5;*
 - *Procedure for the greenhouse gas declaration validation/ verification ENVI P 9.5.1.*

CHƯƠNG 9: YÊU CẦU VỀ QUÁ TRÌNH/ CHAPTER 9: PROCESS REQUIREMENTS

9.1. Yêu cầu chung/ General requirements

Quá trình thẩm định/ thẩm tra chi tiết được quy định tại các quy trình thẩm định/ thẩm tra tương ứng:

The detailed validation/ verification process is specified in the corresponding validation/ verification procedures:

Phòng Nghiệp vụ tiến hành hoạt động thẩm định/ thẩm tra qua các bước như sau:

- Trước khi ký hợp đồng (giai đoạn thương thảo hợp đồng) (9.2);
- Ký hợp đồng (9.3);
- Lập kế hoạch (9.4);
- Thực hiện thẩm định/ thẩm tra (9.5);
- Thẩm xét (9.6);
- Quyết định và ban hành tuyên bố thẩm định/ thẩm tra (9.7);
- Sự kiện được phát hiện sau khi ban hành tuyên bố thẩm định/ thẩm tra (9.8);
- Xử lý yêu cầu xem xét lại (9.9);
- Xử lý khiếu nại (9.10);
- Hồ sơ (9.11).

9.2. Trước khi ký hợp đồng/ Pre-engagement

Phòng Nghiệp vụ yêu cầu khách hàng nộp đầy đủ thông tin để thực hiện việc xem xét kỹ đối tượng thẩm định/ thẩm tra trước khi ký hợp đồng, bao gồm ít nhất những thông tin sau:

- Tên khách hàng và công bố đề nghị thẩm định/ thẩm tra;
- Địa điểm thực hiện hoạt động của khách hàng;
- Chương trình thẩm định/ thẩm tra và yêu cầu quy định liên quan đối với thẩm định/ thẩm tra;
- Mục tiêu và phạm vi thẩm định/ thẩm tra;
- Các báo cáo, dữ liệu và thông tin liên quan khác;
- Mức trọng yếu và mức độ đảm bảo, nếu biết được trong giai đoạn này và nếu có thể áp dụng được;
- Bất kỳ thông tin nào khác theo yêu cầu của chương trình thẩm định/ thẩm tra.

Phòng Nghiệp vụ tiến hành xem xét các nội dung nhận được từ khách hàng trước khi ký hợp đồng để đảm bảo rằng:

The Operations Department conducts the validation/ verification activities through the following stages:

- *Pre-engagement (contract negotiation stage) (9.2);*
- *Engagement (9.3);*
- *Planning (9.4);*
- *Validation/ verification execution (9.5);*
- *Review (9.6);*
- *Decision and issue of the validation/ verification statement (9.7);*
- *Facts discovered after the issue of the validation/ verification statement (9.8);*
- *Handling of appeals (5.9);*
- *Handling complaints (9.10);*
- *Records (9.11).*

The Operations Department requires the client to submit sufficient information to conduct a thorough review of the subject of the validation/ verification prior to signing the contract, including at least the following information:

- *Name of the client and the proposed validation/ verification;*
- *Location of the client's operations;*
- *The validation/ verification scheme and relevant regulatory requirements for the validation/ verification;*
- *Objectives and scope of the validation/ verification;*
- *Other relevant reports, data and information;*
- *Materiality and level of assurance, if known at this stage and if applicable;*
- *Any other information required by the validation/ verification scheme.*

The Operations Department reviews the contents received from the client prior to signing the contract to ensure that:

- Sản có chương trình được áp dụng hoặc một chương trình phải được thiết lập;
- Công bố về bối cảnh, nội dung, sự phức tạp;
- Mục tiêu và phạm vi thẩm định/ thẩm tra được thống nhất với khách hàng;
- Yêu cầu quy định theo đó công bố sẽ được thẩm định/ thẩm tra được nhận biết và thích hợp;
- Mức trọng yếu và mức độ bảo đảm được thống nhất, khi có thể áp dụng được;
- Quá trình đối với các hoạt động thẩm định/ thẩm tra có thể đạt được (ví dụ hoạt động thu thập bằng chứng, đánh giá bằng chứng thu thập được);
- Thời lượng thẩm định/ thẩm tra có thể ước lượng được;
- Công ty nhận biết và tiếp cận được các nguồn lực và năng lực cần thiết để thực hiện thẩm định/ thẩm tra;
- Khung thời gian cho thẩm định/ thẩm tra theo kế hoạch có thể được đề xuất.

Sau khi xem xét trước khi ký hợp đồng về các thông tin do khách hàng cung cấp, Phòng Nghiệp vụ báo cáo và tham mưu cho Giám đốc. Công ty sẽ đưa ra thông báo chấp nhận hoặc từ chối thực hiện thẩm định/ thẩm tra bằng văn bản cho khách hàng.

9.3. Ký hợp đồng/ Engagement

Công ty có thỏa thuận với từng khách hàng về việc cung cấp hoạt động thẩm định/ thẩm tra theo các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu quy định trong chương trình thẩm định/ thẩm tra được áp dụng.

- Hoạt động thẩm định/ thẩm tra bên thứ hai và bên thứ ba là thỏa thuận ràng buộc pháp lý (hợp đồng);
- Hoạt động thẩm định/ thẩm tra bên thứ nhất, là thỏa thuận nội bộ chẳng hạn như thỏa thuận mức dịch vụ, hợp đồng nội bộ, tuyên bố về công việc hoặc thỏa thuận nội bộ ràng buộc khác,...

Công ty đảm bảo thỏa thuận của mình yêu cầu khách hàng tuân thủ ít nhất các nội dung sau

- *An applicable scheme is available or a scheme must be established;*
- *Disclosure of the context, content, complexity;*
- *The objective and scope of the validation/ verification are agreed with the client;*
- *The regulatory requirements under which the disclosure will be validated/ verified are identified and appropriate;*
- *Materiality and level of assurance are agreed, where applicable;*
- *The process for the validation/ verification activities can be achieved (e.g. evidence collection activities, evaluation of the evidence collected);*
- *The duration of the validation/ verification can be estimated;*
- *The resources and competencies needed to perform the validation/ verification are identified and accessible by the Company;*
- *A timeframe for the planned validation/ verification can be proposed.*

After pre-contractual review of the information provided by the client, the Operations Department reports and advises the Director. The Company will provide a document notice of acceptance or rejection of the validation/ verification to the client.

The Company has an agreement with each client to provide validation/ verification activities in accordance with the client's requirements and the requirements specified in the applicable validation/ verification scheme.

- *Second party and third party validation/ verification activities are legally binding agreements (contracts);*
- *First party validation/ verification activities, which are internal agreements such as service level agreements, internal contracts, statements of work or other binding internal agreements, etc.*

đây:

The Company ensures that its agreement requires the client to comply with at least the

- Yêu cầu đối với việc thẩm định/ thẩm tra;
- Thực hiện các sắp đặt cần thiết cho việc thực hiện thẩm định/ thẩm tra, bao gồm cung cấp tài liệu cho việc kiểm tra và tiếp cận tất cả các quá trình, khu vực, hồ sơ, nhân sự có liên quan;
- Cung cấp các điều kiện cho quan sát viên nếu có;
- Tuân thủ các quy tắc của Công ty đối với việc viện dẫn thẩm định/ thẩm tra hoặc việc sử dụng con dấu (ENVI R 10.03).

Trong hợp đồng phải xác nhận rằng khách hàng cam kết để Công ty thực hiện hoạt động thẩm định/ thẩm tra, bao gồm quy định về:

- Phân xem xét các thông tin của khách hàng của Phòng Nghiệp vụ ở mục 9.2;
- Yêu cầu cụ thể đối với hoạt động thẩm định/ thẩm tra, bao gồm bất kỳ yêu cầu bổ sung có liên quan được thiết lập theo chương trình hoặc tiêu chuẩn.

Công ty chịu trách nhiệm cho mọi đầu vào mà Công ty đã chấp nhận tính đến như một phần trong hoạt động thẩm định/ thẩm tra, bao gồm cả những đầu vào được tạo ra bởi khách hàng hoặc tổ chức bên ngoài khác.

9.4. Lập kế hoạch/ *Planning*

Phòng Nghiệp vụ thực hiện xây dựng kế hoạch cho hoạt động thẩm định/ thẩm tra dưới đây có tính đến yêu cầu quy định trong chương trình thẩm định/ thẩm tra được áp dụng trước khi thực hiện hoạt động thẩm định/ thẩm tra:

- Phân công nhân sự có năng lực để thực hiện hoạt động;
- Xác định các hoạt động thẩm định/ thẩm tra dựa trên hiểu biết về công bố;
- Đánh giá rủi ro của việc tuyên bố sai đáng kể liên quan đến công bố;
- Xác nhận các sắp xếp về thời gian và việc tiếp cận với khách hàng;

following:

- *Requirements for the validation/ verification;*
- *Make the necessary arrangements for the performance of the validation/ verification, including providing documentation for inspection and access to all relevant processes, areas, records, personnel;*
- *Provide facilities for observers, if applicable;*
- *Comply with the Company's rules for reference to the validation/ verification or use of the marks (ENVI R 10.03).*

The contract must confirm that the client commits to the Company to perform the validation/ verification activity, including provisions for:

- *The review of the client's information by the Operations Department in section 9.2;*
- *Specific requirements for the validation/ verification activity, including any relevant additional requirements established by the program or standard.*

The Company is responsible for all inputs that the Company has accepted as part of the validation/ verification activity, including those generated by the client or other external organization.

The Operations Department shall develop a plan for the following validation/ verification activities taking into account the requirements specified in the applicable validation/ verification program prior to performing the validation/ verification activity:

- *Assign competent personnel to perform the activity;*
- *Identify the validation/ verification activities based on the understanding of the disclosure;*
- *Assess the risk of material misstatement related to the disclosure;*
- *Confirm the arrangements for timing and access to the client;*

- Xác định hoạt động thu thập bằng chứng cần thiết để hoàn thành việc thẩm định/ thẩm tra theo yêu cầu quy định;
- Chuẩn bị kế hoạch thu thập bằng chứng, có tính đến các rủi ro và các biện pháp khách hàng đặt ra để kiểm soát được nguồn sai lỗi, thiếu sót và diễn đạt sai tiềm ẩn;
- Chuẩn bị kế hoạch thẩm định/ thẩm tra có tính đến kế hoạch thu thập bằng chứng làm đầu vào.

Phòng Nghiệp vụ xây dựng kế hoạch thẩm định/ thẩm tra quy định các hoạt động và lịch trình và bao gồm những điều sau đây:

- Mục tiêu và phạm vi thẩm định/ thẩm tra;
- Nhận biết thành viên của của đoàn thẩm định/ thẩm tra và vai trò, trách nhiệm của họ trong đoàn (ví dụ trưởng đoàn, chuyên gia thẩm định/ thẩm tra, chuyên gia kỹ thuật, quan sát viên);
- Khung thời gian và thời lượng cho các hoạt động thẩm định/ thẩm tra;
- Các yêu cầu khác theo quy định tại ISO 14064-1, ISO 14064-2, ISO 14064-3.

Phòng nghiệp vụ có trách nhiệm thông báo cho khách hàng tên và vai trò của các thành viên trong đoàn cùng với thông báo đầy đủ về mọi phản đối đối với việc chỉ định thành viên trong đoàn (nhằm mục đích đảm bảo tính khách quan).

Phòng Nghiệp vụ phải trao đổi thông tin với khách hàng về kế hoạch thẩm định/ thẩm tra.

- *Identify the evidence collection activities necessary to complete the validation/ verification as required;*
- *Prepare a plan for collecting evidence, taking into account the risks and measures the client has put in place to control potential sources of errors, omissions and misrepresentations;*
- *Prepare a validation/ verification plan taking into account the evidence collection plan as input.*

The Operations Department shall develop a validation/ verification plan that specifies the activities and schedule and includes the following:

- *Objectives and scope of the validation/ verification;*
- *Identification of the validation/ verification team members and their roles and responsibilities within the team (e.g. team leader, validation/ verification experts, technical experts, observers);*
- *Timeframe and duration of validation/ verification activities;*
- *Other requirements as specified in ISO 14064-1, ISO 14064-2, ISO 14064-3.*

The Operations Department shall be responsible for informing the client of the names and roles of the team members, together with full notification of any objections to the appointment of team members (to ensure impartiality).

The Operations Department shall communicate with the client the validation/ verification plan.

9.5. Thực hiện thẩm định, thẩm tra/ *Validation/ verification execution*

Phòng Nghiệp vụ thực hiện các hoạt động thẩm định/ thẩm tra theo kế hoạch thẩm định/ thẩm tra đã được xây dựng (9.4).

Kế hoạch thẩm định/ thẩm tra có thể được sửa đổi khi cần trong quá trình thực hiện thẩm định/ thẩm tra để phù hợp với thực tế.

Mọi sửa đổi đối với kế hoạch thẩm định/ thẩm tra phải được lập thành văn bản nội bộ, bao gồm cả lý do, và được thông báo cho khách hàng.

Phòng Nghiệp vụ thực hiện các hoạt động sau:

- a. Thu thập bằng chứng khách quan đầy đủ về dữ liệu/ thông tin gốc, đảm bảo khả năng truy xuất nguồn gốc những dữ liệu, thông tin đó thông qua quá trình quản lý dữ liệu/ thông tin, các phân tích và tính toán bổ sung;
- b. Nhận biết những công bố sai và xem xét mức độ quan trọng của chúng;
- c. Đánh giá sự phù hợp với các yêu cầu quy định có tính đến chương trình thẩm định/ thẩm tra.

Phòng nghiệp vụ phải chuẩn bị:

- Kết luận về kết quả của các hoạt động nêu ở mục 9.5.a., 9.5.b., 9.5.c.;
- Dự thảo ý kiến thẩm định/ thẩm tra trình Giám đốc Công ty;
- Báo cáo thẩm định/ thẩm tra và các hồ sơ, tài liệu đi kèm.

9.6. Thẩm xét/ *Review*

Phòng Nghiệp vụ phải thực hiện hoạt động thẩm xét.

Việc thẩm xét phải được thực hiện bởi Chuyên gia thẩm xét hồ sơ tại (7.2), người không tham gia vào quá trình thẩm định/ thẩm tra.

Nội dung của việc thẩm xét phải xác nhận rằng:

- a. Tất cả các hoạt động thẩm định/ thẩm tra đã được hoàn thành theo thỏa thuận và chương trình;
- b. Sự đầy đủ và thích hợp của bằng chứng hỗ trợ cho các quyết định;

The Operations Department shall carry out the validation/ verification activities according to the established validation/ verification plan (9.4).

The validation/ verification plan may be amended as necessary during the validation/ verification process to suit the actual situation.

Any amendments to the validation/ verification plan shall be documented internally, including the reasons, and communicated to the customer.

The Operations Department shall carry out the following activities:

Collect sufficient objective evidence of the original data/ information, ensure the traceability of such data and information through the data/ information management process, additional analysis and calculations;

Identify false announcements and consider their significance;

Assess compliance with regulatory requirements taking into account the validation/ verification program.

The Operations Department shall prepare:

- *Conclusions on the results of the activities listed in 9.5.a., 9.5.b., 9.5.c.;*
- *Draft validation/ verification opinions to submit to the Company Director;*
- *Validation/ verification report and accompanying documents and records.*

The Operations Department shall conduct the review.

The review shall be conducted by a Document Reviewer at (7.2) who is not involved in the validation/ verification process.

The review shall confirm that:

All validation/ verification activities have been completed in accordance with the agreement and scheme;

The adequacy and appropriateness of the evidence supporting the decisions;

c. Những phát hiện quan trọng có được nhận biết, giải quyết và lập thành văn bản hay không.

Người thẩm xét phải trao đổi thông tin với đoàn thẩm định/ thẩm tra khi có nhu cầu cần làm rõ. Đoàn thẩm định/ thẩm tra phải giải quyết các nghi ngại mà người thẩm xét nêu ra.

Việc thẩm xét phải sẵn có tất cả hồ sơ về hoạt động thẩm định/ thẩm tra theo quy định ở mục 9.4, 9.5.

Significant findings have been identified, resolved and documented.

The reviewer shall communicate with the validation/ verification team when clarification is required. The validation/ verification team shall resolve any concerns raised by the reviewer.

The review shall make available all records of the validation/ verification activities as required in sections 9.4 and 9.5.

9.7. Quyết định và ban hành tuyên bố thẩm định, thẩm tra/ *Decision and issue of the validation/ verification statement*

9.7.1. Quyết định/ *Decision*

Sau khi hoàn thành việc thẩm xét hồ sơ thẩm định/ thẩm tra, Công ty ra quyết định về việc có hay không xác nhận công bố.

Quyết định được phê duyệt bởi Giám đốc Công ty.

Theo quyết định này, một tuyên bố thẩm định/ thẩm tra sẽ được ban hành hoặc không được ban hành theo yêu cầu của chương trình.

Trường hợp Công ty không ban hành tuyên bố thẩm định/ thẩm tra, thì Công ty phải thông báo cho khách hàng và nêu rõ lý do.

After completing the review of the validation/ verification file, the Company shall decide whether or not to confirm the announcement.

The decision shall be approved by the Company Director.

According to this decision, an validation/ verification statement shall be issued or not issued as required by the program.

In case the Company does not issue an validation/ verification statement, the Company shall notify the client and state the reasons.

9.7.2. Tuyên bố thẩm định, thẩm tra/ *Issue of the validation, verification statement*

Nội dung ban hành tuyên bố thẩm định/ thẩm tra (9.7.1.):

- Nêu tên của khách hàng;
- Nhận biết rõ đây là tuyên bố thẩm định hay tuyên bố thẩm tra;
- Viện dẫn đến công bố, bao gồm cả ngày tháng hoặc khoảng thời gian công bố bao trùm;
- Bao gồm hình thức thẩm định/ thẩm tra liên quan đến tuyên bố đó (ví dụ bên thứ nhất, bên thứ hai hoặc bên thứ ba);
- Bao gồm tên và địa chỉ của Công ty;
- Mô tả mục tiêu và phạm vi thẩm định/ thẩm tra;
- Nêu rõ dữ liệu và thông tin hỗ trợ cho tuyên bố là giả thuyết, dự báo và/ hoặc lịch sử;

Contents of the validation/ verification statement (9.7.1.):

- *Name of the client;*
- *Clearly identify whether the statement is a validation or verification statement;*
- *Reference to the statement, including the date or period covered by the statement;*
- *Include the type of validation/ verification to which the statement relates (e.g. first-party, second-party or third-party);*
- *Include the name and address of the Company;*
- *Describe the objective and scope of the validation/ verification;*
- *Clearly state whether the data and information supporting the statement are*

hypothetical, predictive and/ or historical;

- Các viện dẫn đến chương trình thẩm định/ thẩm tra và các yêu cầu quy định kèm theo;
 - Các quyết định về tuyên bố, kể cả việc thực hiện đầy đủ các yêu cầu liên quan của chương trình (ví dụ mức độ quan trọng hoặc mức độ đảm bảo);
 - Chỉ rõ thời gian và nhận biết duy nhất của quyết định tuyên bố;
 - Tất cả mọi phát hiện chưa được giải quyết trước khi ban hành tuyên bố thẩm định/ thẩm tra, nếu chương trình yêu cầu.
- *References to the validation/ verification scheme and associated regulatory requirements;*
 - *Decisions on the statement, including whether relevant scheme requirements (e.g. significance or assurance level) have been met;*
 - *Indicate the timing and unique identification of the decision to make the statement;*
 - *All unresolved findings prior to issuance of the validation/ verification statement, if required by the scheme.*

9.8. Sự kiện được phát hiện sau khi ban hành tuyên bố thẩm định, thẩm tra/ *Facts discovered after the issue of the validation/ verification statement*

Khi sự kiện và thông tin mới có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến tuyên bố thẩm định/ thẩm tra được phát hiện sau ngày ban hành ý kiến thẩm định/ thẩm tra, tổ chức thẩm định/ thẩm tra phải:

- Trao đổi thông tin về vấn đề này với khách hàng sớm nhất có thể, và với chủ chương trình nếu được yêu cầu;
- Thực hiện hành động thích hợp, bao gồm:
 - Thảo luận vấn đề với khách hàng;
 - Xem xét xem ý kiến thẩm định/ thẩm tra có cần được sửa đổi hoặc hủy bỏ hay không.

Nếu cần sửa đổi tuyên bố thẩm định/ thẩm tra, Công ty phải áp dụng quá trình để ban hành một tuyên bố thẩm định/ thẩm tra mới bao gồm việc chỉ rõ lý do sửa đổi. Các quá trình này có thể bao gồm việc lặp lại các bước có liên quan của quá trình thẩm định/ thẩm tra.

Công ty cũng có thể trao đổi thông tin với các bên quan tâm khác về sự kiện mà sự tin tưởng vào tuyên bố thẩm định/ thẩm tra ban đầu có thể bị tổn hại do các sự kiện hoặc thông tin mới.

When new facts and information that may materially affect the validation/ verification statement are discovered after the date of issuance of the validation/ verification opinion, the validation/ verification body shall:

- *Communicate the matter to the client as soon as possible, and to the program owner if requested;*
- *Take appropriate action, including:*
 - *Discuss the matter with the client;*
 - *Consider whether the validation/ verification statement needs to be amended or withdrawn.*

If the validation/ verification statement needs to be amended, the Firm shall apply a process for issuing a new validation/ verification opinion, including an indication of the reasons for the amendment. These processes may include repeating the relevant steps of the validation/ verification process.

The Company may also communicate to other interested parties that confidence in the original validation/ verification statement may be impaired by new facts or information.

9.9. Xử lý yêu cầu xem xét lại/ *Handling of appeals*

Công ty đã thiết lập thủ tục dạng văn bản cho việc tiếp nhận, đánh giá và ra quyết định về yêu cầu xem xét lại (ENVI P 9.10.).

Nội dung quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại như sau:

- Mô tả quá trình tiếp nhận, điều tra, xác minh yêu cầu xem xét lại và quyết định hành động nào được thực hiện để hồi đáp;
- Theo dõi và ghi nhận yêu cầu xem xét lại bao gồm cả các hành động để giải quyết yêu cầu xem xét lại;
- Đưa ra giải pháp và thực hiện.

Công ty có trách nhiệm thu thập mọi thông tin cần thiết để xác định yêu cầu xem xét lại có đúng hay không.

Công ty ghi nhận việc nhận được yêu cầu xem xét lại và cung cấp cho người yêu cầu xem xét lại kết quả và báo cáo tiến trình nếu có thể.

Bản mô tả quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại phải sẵn có cho các bên quan tâm.

Công ty có trách nhiệm về mọi quyết định trong suốt quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại.

Việc điều tra và quyết định về yêu cầu xem xét lại không được dẫn đến bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào.

Quyết định về yêu cầu xem xét lại phải được thực hiện, hoặc được xem xét và phê duyệt bởi các cá nhân không liên quan đến quyết định là đối tượng của yêu cầu xem xét lại.

9.10. Xử lý khiếu nại/ *Handling of complaints*

ENVI cam kết xử lý kịp thời và khách quan các khiếu nại, kháng nghị từ khách hàng và các bên liên quan.

ENVI đã thiết lập thủ tục dạng văn bản đối với việc tiếp nhận, đánh giá và giải quyết khiếu nại.

Quá trình giải quyết khiếu nại bao gồm các nội dung sau:

- a. Mô tả quá trình tiếp nhận, xác minh, điều tra khiếu nại, và quyết định về hành động được thực hiện để hồi đáp;

The Company has established documented procedures for receiving, evaluating and making decisions on appeals (ENVI P 9.10.).

The content of appeals handling process includes:

- *A description of the process for receiving, investigating and verifying appeals and deciding what action to take in response;*
- *Monitoring and recording appeals, including actions to resolve appeals;*
- *Developing and implementing solutions.*

The Company is responsible for gathering all information necessary to determine whether an appeal is valid.

The Company records receipt of appeals and provides the appeals requester with the outcome and progress report, if applicable.

The description of the appeals process is made available to interested parties.

The Company is responsible for all decisions made during the appeals process.

The investigation and decision on the appeal must not lead to any discriminatory action.

The decision on a appeals shall be made, or reviewed and approved, by individuals who were not involved in the decision that is the subject of the appeals.

ENVI is committed to promptly and impartially handling complaints and appeals from clients and related parties.

ENVI has established written procedures for receiving, evaluating and resolving complaints.

The complaint handling process includes the following contents:

A description of the process for receiving, verifying, investigating complaints, and deciding on actions to be taken in response;

b. Theo dõi và ghi nhận khiếu nại, bao gồm cả hành động được thực hiện để giải quyết khiếu nại;

c. Đảm bảo hành động thích hợp được thực hiện.

Công ty tiếp nhận khiếu nại phải chịu trách nhiệm thu thập tất cả thông tin cần thiết nhằm xác định khiếu nại là đúng hay không.

Ngay khi có thể, Công ty phải xác nhận đã nhận được khiếu nại và cung cấp cho bên khiếu nại kết quả và báo cáo tiến trình nếu có thể.

Bản mô tả quá trình xử lý khiếu nại phải sẵn có cho các bên quan tâm.

Ngay khi nhận được khiếu nại, Phòng Hành chính tổng hợp phải xác nhận xem khiếu nại có liên quan đến hoạt động thẩm định/ thẩm tra của mình hay không, nếu liên quan phải giải quyết khiếu nại đó.

Việc điều tra và giải quyết khiếu nại không được dẫn đến bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào.

Giải quyết khiếu nại phải được thực hiện, hoặc được xem xét, phê duyệt bởi các cá nhân không liên quan đến khiếu nại. Khi nguồn lực không cho phép thực hiện điều này, bất kỳ cách tiếp cận thay thế nào cũng không được làm tổn hại đến tính khách quan.

9.11. Quản lý hồ sơ thẩm định, thẩm tra/ *Manage validation, verification records*

Phòng Nghiệp vụ duy trì và quản lý hồ sơ hoạt động thẩm định/ thẩm tra của Công ty bao gồm:

- Thông tin được nộp trước thỏa thuận ràng buộc và phạm vi thẩm định/ thẩm tra;
- Lý giải cách xác định thời lượng thẩm định/ thẩm tra;
- Mọi sửa đổi đối với các hoạt động hoạch định thẩm định/ thẩm tra;

Monitoring and recording complaints, including actions taken to resolve complaints;

Ensuring appropriate actions are taken.

The Company receiving the complaint is responsible for collecting all information necessary to determine whether the complaint is valid or not.

As soon as possible, the Company must acknowledge receipt of the complaint and provide the complainant with the results and progress reports, if possible.

A description of the complaints handling process shall be made available to interested parties.

Upon receipt of a complaint, the organization shall confirm whether the complaint relates to its validation/ verification activities and, if so, shall resolve the complaint.

The investigation and resolution of complaints shall not result in any discriminatory action.

Complaints shall be resolved by, or reviewed and approved by, individuals not involved in the complaint. Where resources do not permit this, any alternative approach shall not compromise impartiality.

The Operations Department maintains and manages the Company's validation/ verification records, including:

- *Information submitted prior to the binding agreement and the scope of the validation/ verification;*
- *Explanation of how the validation/ verification duration was determined;*
- *Any amendments to the validation/ verification planning activities;*

- Các hồ sơ, tài liệu chứng minh cho các hoạt động thẩm định/ thẩm tra đã được thực hiện theo yêu cầu của Hệ thống quản lý hoạt động thẩm định/ thẩm tra và chương trình thẩm định/ thẩm tra khí nhà kính, bao gồm cả các phát hiện và thông tin về ý kiến thẩm định/ thẩm tra sai đáng kể và không đáng kể;
- Đánh giá, lựa chọn và theo dõi kết quả thực hiện của tổ chức cung cấp các hoạt động thuê ngoài;
- Bằng chứng hỗ trợ cho kết luận và quyết định;
- Tuyên bố thẩm định/ thẩm tra;
- Khiếu nại và yêu cầu xem xét lại và bất kỳ việc khắc phục hay hành động khắc phục sau đó.

Công ty giữ an toàn và bảo mật hồ sơ, bao gồm cả trong quá trình vận chuyển, truyền hoặc chuyển giao hồ sơ.

Công ty lưu giữ hồ sơ thẩm định/ thẩm tra theo các yêu cầu chương trình, hợp đồng và các yêu cầu khác của Hệ thống quản lý. Hồ sơ thẩm định/ thẩm tra được lưu giữ tối thiểu 06 năm tại Phòng Nghiệp vụ.

Tài liệu tham khảo:

- Quy định về chương trình thẩm định, thẩm tra ENVI R 9.5;
- Quy trình thẩm định, thẩm tra công bố về khí nhà kính ENVI P 9.5.1;
- Quy trình giải quyết khiếu nại và kháng nghị ENVI P 9.10.

- *Records and documents evidencing that the validation/ verification activities were performed in accordance with the requirements of the validation/ verification Management System and the GHG validation/ verification scheme, including significant and insignificant validation/ verification findings and information;*
- *Evaluation, selection and monitoring of the performance of the organization providing the outsourced activities;*
- *Evidence supporting conclusions and decisions;*
- *Validation/ verification statements;*
- *Complaints and requests for reconsideration and any subsequent corrections or corrective actions.*

The Company maintains records securely and confidentially, including during transport, transmission or transfer of records.

The Company maintains records of validation/ verification in accordance with scheme requirements, contracts and other requirements of the Management system. Validation/ verification records are kept for a minimum of 06 years at the Operations Department.

References:

- *Regulations on schemes of validation/ verification ENVI R 9.5;*
- *Procedure for the greenhouse gas declaration validation, verification ENVI P 9.5.1;*
- *Procedure for complaints and appeals handling ENVI P 9.10.*

CHƯƠNG 10: YÊU CẦU VỀ THÔNG TIN/ CHAPTER 10: INFORMATION REQUIREMENTS

10.1. Thông tin công khai/ Publicly available information

ENVI công bố công khai các thông tin liên quan đến hoạt động thẩm định/ thẩm tra trên website, của ENVI, bao gồm:

- Chính sách chất lượng;
- Các chương trình thẩm định/ thẩm tra và thỏa thuận sử dụng dấu thẩm định/ thẩm tra;
- Quy trình thẩm định/ thẩm tra (dạng rút gọn);
- Tiêu chí thẩm định/ thẩm tra;
- Đơn đăng ký thẩm định/ thẩm tra;
- Danh sách khách hàng được thẩm định/ thẩm tra kèm theo danh mục thẩm định/ thẩm tra, phạm vi được thẩm định/ thẩm tra;
- Danh sách khách hàng bị đình chỉ, hủy bỏ hiệu lực thẩm định/ thẩm tra;
- Quy trình giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại ENVI P 9.10.

ENVI publicly discloses information related to validation/ verification activities on ENVI's website, including:

- *Quality policy;*
- *Validation/ verification schemes and agreements for use of validation/ verification marks;*
- *Validation/ verification procedure (abbreviated form);*
- *Validation/ verification criteria;*
- *Validation/ verification application;*
- *List of clients to be validated/ verified with the validation/ verification list, scope of validation/ verification;*
- *List of clients whose validated/ verified has been suspended or revoked;*
- *Procedure for handling complaints and appeals ENVI P 9.10.*

10.2. Các tài liệu thẩm định, thẩm tra/ Validation, verification documents

Tài liệu chứa kết quả thẩm định/ thẩm tra mà ENVI cấp cho khách hàng bao gồm:

- Chứng chỉ thẩm định/ thẩm tra;
- Tuyên bố thẩm định/ thẩm tra kèm theo danh mục và phạm vi thẩm định/ thẩm tra;
- Thỏa thuận sử dụng chứng chỉ và con dấu thẩm định/ thẩm tra.

Những tài liệu này bản chính được gửi cho khách hàng, bản sao lưu tại Hệ thống hồ sơ của ENVI.

The documents with the results of the validation/ verification issued by ENVI to clients include:

- *Validation/ verification certificate;*
- *Validation/ verification statement with the list and scope of validation/ verification;*
- *Agreement on the use of the certificate and validation/ verification marks.*

The original of these documents is sent to clients, and a copy is kept in ENVI's file system.

10.3. Danh sách khách hàng được thẩm định, thẩm tra/ List of clients validated and verified

Danh sách khách hàng của ENVI được thẩm định/ thẩm tra được theo dõi, cập nhật liên tục bởi Phòng Hành chính tổng hợp và Phòng Nghiệp vụ.

ENVI's list of validated/ verified clients is monitored and continuously updated by the General Administration Department and the Operations Department.

Danh sách này thể hiện thông tin công khai của khách hàng như tên, địa chỉ trụ sở chính và các địa điểm hoạt động, phạm vi được thẩm định/thẩm tra, danh mục được thẩm định/thẩm tra.

Danh sách khách hàng được thẩm định/thẩm tra, danh sách khách hàng bị đình chỉ, hủy bỏ hiệu lực thẩm định, thẩm tra phải được cập nhật liên tục trên website của ENVI. Phòng Hành chính tổng hợp và Phòng Nghiệp vụ chịu trách nhiệm phối hợp để cập nhật liên tục các danh sách này.

10.4. Viện dẫn sử dụng dấu thẩm định, thẩm tra/ *Reference to validation/ verification and use of marks*

Ý kiến kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng, tuyên bố kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng và dấu kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng là tài sản của Công ty. Ý kiến kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng và con dấu kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng được cấp cho khách hàng đã được kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng. Khách hàng có trách nhiệm sử dụng dấu theo đúng thỏa thuận với Công ty. Công ty quản lý việc sử dụng dấu, chứng chỉ và tuyên bố kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng theo Quy định về viện dẫn thẩm định, thẩm tra và sử dụng con dấu ENVI R 10.3.

10.5. Bảo mật/ *Confidentiality*

ENVI cam kết giữ bí mật và không tiết lộ thông tin cho bên thứ ba nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của khách hàng, ngoại trừ các thông tin về tên khách hàng, địa chỉ, loại báo cáo được thẩm định/thẩm tra và danh sách khách hàng bị đình chỉ/ hủy bỏ hiệu lực thẩm định/thẩm tra và các thông tin đã được khách hàng công bố.

Nếu bắt buộc phải cung cấp thông tin cho bên thứ ba theo yêu cầu của pháp luật, Công ty có trách nhiệm thông báo cho khách hàng về việc cung cấp thông tin ngoại trừ các thông tin liên quan đến quá trình điều tra của cơ quan chức năng.

Công ty yêu cầu tất cả các nhân viên của mình, các thành viên tham gia Đoàn thẩm định/thẩm tra, các chuyên gia do Công ty thuê ngoài

This list shows public available information of clients such as name, head office address and operating locations, scope of validation/ verification, and list of validation/ verification clients.

The list of clients who have been validated/ verified, the list of clients whose validation/ verification have been suspended or revoked shall be continuously updated on ENVI's website. The General Administration Department and the Operations Department are responsible for coordinating to continuously update these lists.

The validation/ verification opinion, validation/ verification statement and validation/ verification marks are the property of the Company. The validation/ verification opinion and validation/ verification marks are issued to the clients who has been validated/ verified. The clients is responsible for using the mark in accordance with the agreement with the Company. The Company manages the use of the marks, certificate and validation/ verification statement in accordance with the Regulations on validation/ verification citation and use of the marks ENVI R 10.3.

ENVI commits to keep confidential and not disclose information to third parties without the documents consent of the client, except for information on client name, address, type of validated/ verified report and the list of clients whose validation/ verification has been suspended/ revoked and information disclosed by clients.

If required to provide information to a third party as required by law, the Company is responsible for notifying the client about the provision of information except for information related to the investigation process of the competent authority.

cam kết tuân thủ các yêu cầu về bảo mật thông tin.

The Company requires all of its employees, members of the validation/ verification team, and

experts hired by the Company to commit to requirements.
comply with information confidentiality

10.6. Trao đổi thông tin/ Communication

10.6.1. Trách nhiệm của ENVI/ ENVI's Responsibilities

ENVI có trách nhiệm thông báo với khách hàng bằng văn bản những thay đổi liên quan đến tiêu chuẩn thẩm định/ thẩm tra, đồng thời những thay đổi này được công bố trên website của ENVI:

- Chương trình thẩm định/ thẩm tra được áp dụng và bất kỳ thay đổi nào;
- Phí cho hoạt động thẩm định/ thẩm tra;
- Yêu cầu của ENVI đối với khách hàng về việc:
 - Tuân thủ chương trình thẩm định/ thẩm tra;
 - Thực hiện các sắp đặt cần thiết cho việc tiến hành các hoạt động thẩm định/ thẩm tra;
 - Khi có thể, cung cấp các hỗ trợ cho việc có mặt của các quan sát viên (ví dụ chuyên gia đánh giá công nhận hoặc chuyên gia thẩm định/ thẩm tra tập sự);
 - Chính sách của tổ chức điều chỉnh mọi tuyên bố mà khách hàng được phép sử dụng khi viện dẫn đến các tuyên bố thẩm định/ thẩm tra dưới mọi hình thức truyền thông phù hợp với các yêu cầu (10.4).

ENVI shall notify the client in documented of any changes to the validation/ verification standards, and shall publish these changes on the ENVI website:

- *The validation/ verification scheme applied and any changes;*
- *Fees for validation/ verification activities;*
- *The ENVI's requirement for the client to:*
 - *Comply with the validation/ verification scheme;*
 - *Make necessary arrangements for the conduct of validation/ verification activities;*
 - *Where possible, provide support for the presence of observers (e.g. accreditation assessors or trainee validation/ verification experts);*
 - *The organisation's policy governing any statements that the client is permitted to make when referring to validation/ verification statements in any form of communication in accordance with the requirements (10.4)*

10.6.2. Trách nhiệm của khách hàng/ Client's Responsibilities

Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho ENVI những thay đổi làm ảnh hưởng đến phạm vi thẩm định/ thẩm tra. Ví dụ: Thay đổi về trụ sở, thay đổi về quy mô, thay đổi về sản phẩm, thay đổi về tư cách pháp nhân hoặc thay đổi về công nghệ, quá trình sản xuất.

Tài liệu tham khảo:

- Quy định về viện dẫn thẩm định/ thẩm tra và sử dụng con dấu ENVI R 10.3;

The client is responsible for notifying the ENVI of any changes that may affect the scope of the validation/ verification. For example: Changes in headquarters, changes in scale, changes in products, changes in legal status or changes in technology, production process.

References:

- *Regulations on References validation and verification and use of symbols ENVI R 10.3;*

CHƯƠNG 11: YÊU CẦU VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ/ CHAPTER 11: MANAGEMENT SYSTEM REQUIREMENTS

11.1. Yêu cầu chung/ *General requirements*

11.1.1. Khái quát/ *Overview*

ENVI đã thiết lập và duy trì Hệ thống quản lý nhằm hỗ trợ và chứng tỏ việc đạt được một cách nhất quán các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17029:2019. Hệ thống quản lý của ENVI bao gồm các nội dung:

- Chính sách và trách nhiệm (11.1.2);
- Xem xét của lãnh đạo (11.2);
- Đánh giá nội bộ (11.3);
- Hành động khắc phục (11.4);
- Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội (11.5);
- Quản lý thông tin dạng văn bản (11.6).

ENVI has established and maintained a Management System to support and demonstrate consistent achievement of the requirements of ISO/IEC 17029:2019. ENVI's management system includes the following contents:

- *Policy and responsibility (11.1.2);*
- *Management review (11.2);*
- *Internal audit (11.3);*
- *Corrective action (11.4);*
- *Action to address risks and opportunities (11.5);*
- *Documented information management (11.6).*

11.1.2. Chính sách và trách nhiệm/ *Policy and responsibility*

ENVI đã xây dựng hệ thống văn bản để thực hiện, duy trì nhằm nâng cao hiệu lực của Hệ thống quản lý đối với hoạt động kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng, đồng thời xây dựng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và các thủ tục có liên quan để đáp ứng yêu cầu về Quản lý chất lượng của Công ty, những quy định khác của ENVI, các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17029:2019, các yêu cầu pháp lý của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam nhằm cải thiện năng lực và sự tin cậy đối với tổ chức kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng.

ENVI has developed a system of documents to implement and maintain in order to improve the effectiveness of management system for validation/ verification activities, and at the same time develop quality policies, quality objectives and procedures to fulfil the requirements of the Company's Quality management, other regulations of ENVI, the requirements of ISO/IEC 17029:2019, the legal requirements of the Socialist Republic of Vietnam to improve the competence and reliability of the validation/ verification body.

Công ty thực hiện đào tạo, phổ biến và phân phối tài liệu cho tất cả nhân viên về các chính sách, thủ tục và mục tiêu có liên quan đồng thời đặt mục tiêu trước mắt là đạt được sự công nhận của Cơ quan công nhận, sự thừa nhận của các Hiệp hội công nhận Quốc tế và sự chấp nhận của các cơ quan quản lý.

The Company conducts training, disseminates and distributes documents to all employees on related policies, procedures and objectives, and sets the immediate goal of achieving recognition by the Accreditation Body as well as recognition by International Accreditation Associations as well as by management agencies.

Ban Lãnh đạo của ENVI cam kết cung cấp các nguồn lực cần thiết cho việc xây dựng, thực hiện, phát triển và duy trì Hệ thống quản lý và liên tục cải tiến hiệu quả của nó thông qua các cuộc họp xem xét của lãnh đạo, cung cấp nguồn nhân lực và sự đào tạo đầy đủ.

ENVI's Board of Directors is committed to providing the necessary resources for the establishment, implementation, development and maintenance of the Management System and continually improving its effectiveness through management review meetings, providing adequate human resources and training.

11.1.3. Chính sách và mục tiêu chất lượng/ *Quality policy and objectives*

a. Mục tiêu chất lượng

- **Tầm nhìn:** Vì lợi ích chung của xã hội, góp phần nâng cao độ tin cậy của các công bố về khí nhà kính và giảm phát thải khí nhà kính, phấn đấu cho mục tiêu chung “Việt Nam cam kết phát thải ròng bằng 0 năm 2050”.
- **Sứ mệnh:** Coi trọng nguồn nhân lực, tạo điều kiện và cơ hội cho việc đào tạo, nâng cao trình độ, học hỏi kinh nghiệm phục vụ cho công việc được giao. Xây dựng môi trường làm việc để ENVI trở thành nơi đáng sống và làm việc.
- **Giá trị cốt lõi:** Tôn trọng, bình đẳng với mọi khách hàng. Không có cứ một điều kiện hoặc áp lực nào dẫn đến phân biệt đối xử giữa các tổ chức đăng ký thẩm định/ thẩm tra và/ hoặc được thẩm định/ thẩm tra.

b. Chính sách chất lượng

- Không ngừng nâng cao thương hiệu ENVI trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ thẩm định/ thẩm tra, đào tạo và bồi dưỡng chuyên gia trong lĩnh vực thẩm định/ thẩm tra.
 - Đảm bảo rằng tất cả các hoạt động của ENVI được thực hiện một cách độc lập, công bằng, khách quan, minh bạch và không xung đột lợi ích.
 - Liên tục nâng cao năng lực các đội ngũ nhân sự: Chuyên gia kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng, điều phối viên, chuyên gia kỹ thuật, dịch vụ khách hàng.
 - Thấu hiểu, thích ứng và thỏa mãn nhu cầu chính đáng của tất cả khách hàng mà ENVI đã cam kết cung cấp dịch vụ.
 - Lãnh đạo ENVI có trách nhiệm đảm bảo sự thấu hiểu các chính sách, việc thực hiện và duy trì các chính sách tại mỗi vị trí liên quan đến hoạt động thẩm định/ thẩm tra.
 - Ngoài chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng dài hạn nêu trên, ENVI sẽ thiết lập mục tiêu chất lượng và chính sách chất lượng ngắn hạn tương ứng với mỗi giai đoạn phát triển cụ thể.
- *Vision: For the common good of society, contributing to improving the reliability of greenhouse gas announcements and reducing greenhouse gas emissions, striving for the common goal of "Vietnam commits to zero net emissions by 2050".*
 - *Mission: Respecting human resources, creating conditions and opportunities for training, improving qualifications, learning experiences to serve the assigned work. Building a working environment so that ENVI becomes a place worth living and working.*
 - *Core values: Respect and equality with all clients. There is no condition or pressure that leads to discrimination between organizations registering for validation/ verification and/ or being validated/ verified.*
 - *Continuously improve the ENVI brand in the field of providing validation/ verification services, training and fostering experts in the field of validation/ verification.*
 - *Ensure that all ENVI activities are carried out independently, fairly, objectively, transparently and without conflicts of interest.*
 - *Continuously improve the competence of human resources: Validation/ verification experts, Coordinator, technical experts, customer service.*
 - *Understanding, adapting and satisfying the legitimate needs of all clients that ENVI has committed to providing services.*
 - *The ENVI's Directors Board is responsible for ensuring understanding of policies, implementation and maintenance of policies at each location involved in validation/ verification activities.*
 - *In addition to the above long-term quality policy and quality objectives, ENVI will establish short-term quality objectives and quality policies corresponding to each specific development stage.*

11.2. Xem xét của lãnh đạo/ *Management review*

Lãnh đạo Công ty tiến hành soát xét tổng thể Hệ thống quản lý của hoạt động thẩm định/ thẩm tra định kỳ ít nhất 1 năm 1 lần để đảm bảo duy trì sự phù hợp và tính hiệu lực của Hệ thống quản lý và việc tuân thủ các chính sách và mục tiêu chất lượng.

Các thông tin, dữ liệu đầu vào của hoạt động xem xét của lãnh đạo phải được lưu hồ sơ và phải bao gồm thông tin liên quan đến Phòng Nghiệp vụ:

- Những thay đổi về các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến Phòng Nghiệp vụ;
- Việc thực hiện các mục tiêu;
- Sự phù hợp liên tục của chính sách và thủ tục;
- Tình trạng của các hành động từ lần xem xét trước;
- Các kết quả đánh giá nội bộ gần đây;
- Hành động khắc phục;
- Đánh giá của tổ chức bên ngoài;
- Những thay đổi về khối lượng và loại hình công việc hoặc phạm vi hoạt động Phòng Nghiệp vụ;
- Phản hồi của khách hàng và nhân sự;
- Khiếu nại và yêu cầu xem xét lại;
- Hiệu lực của các cải tiến được thực hiện;
- Sự đầy đủ của các nguồn lực;
- Kết quả phân tích rủi ro;
- Các yếu tố liên quan khác, như hoạt động theo dõi và đào tạo.

Các thông tin, dữ liệu đầu ra của hoạt động xem xét của lãnh đạo phải được lưu hồ sơ về các quyết định và các hành động liên quan như:

- Hiệu lực của Hệ thống quản lý và các quá trình của hệ thống;
- Việc cải tiến các hoạt động của Công ty liên quan đến việc thực hiện các yêu cầu của Hệ thống quản lý;
- Việc cung cấp các nguồn lực cần thiết;

The Company's management conducts a comprehensive review of the Management System of the periodic validation/ verification activities at least once a year to ensure the continued suitability and effectiveness of the Management System and compliance with quality policies and objectives.

Input information and data from the management review activities shall be recorded and must include information related to the Operations Department:

- *Changes in internal and external issues related to the Operations Department;*
- *Implementation of objectives;*
- *Continuing suitability of policies and procedures;*
- *Status of actions since the previous review;*
- *Recent internal audit results;*
- *Corrective actions;*
- *External audits;*
- *Changes in the volume and type of work or scope of the Operations Department's activities;*
- *Clients and personnel feedback;*
- *Complaints and appeals;*
- *Effectiveness of improvements made;*
- *Adequacy of resources;*
- *Results of risk analysis;*
- *Other relevant factors, such as monitoring and training.*

The information and outputs of management reviews shall be recorded on decisions and actions related to:

- *The effectiveness of the Management system and its processes;*
- *Improvements to the Company's operations related to the implementation of the requirements of the Management System;*
- *The provision of necessary resources;*

- Mọi nhu cầu thay đổi khác.

- *Any other need for change.*

11.3. Đánh giá nội bộ/ *Internal audits*

Công ty thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ nhằm kiểm tra tính phù hợp của các hoạt động thẩm định/ thẩm tra do Công ty cung cấp với các tiêu chuẩn, chính sách, mục tiêu và quy trình đã định. Đánh giá nội bộ giúp khẳng định hiện trạng áp dụng và hiệu lực của Hệ thống quản lý của Công ty.

Nội dung của hoạt động đánh giá nội bộ:

- Hoạch định, thiết lập, thực hiện và duy trì chương trình đánh giá bao gồm tần suất, phương pháp, trách nhiệm, các yêu cầu đối với việc hoạch định, lập báo cáo và phải tính đến tầm quan trọng của các hoạt động được quan tâm của Công ty, những thay đổi ảnh hưởng đến Công ty và kết quả của những cuộc đánh giá trước đó;
- Xác định tiêu chí đánh giá và phạm vi của từng cuộc đánh giá;
- Đảm bảo rằng kết quả đánh giá được báo cáo đến nhân sự có liên quan;
- Thực hiện không chậm trễ việc khắc phục và các hành động khắc phục thích hợp;
- Lưu giữ hồ sơ làm bằng chứng thực hiện đối với chương trình đánh giá và kết quả đánh giá.

Đánh giá nội bộ được tiến hành bởi các chuyên gia độc lập với những người chịu trách nhiệm trực tiếp các lĩnh vực được đánh giá. Việc lựa chọn chuyên gia và thực hiện đánh giá phải đảm bảo đủ năng lực, khách quan và độc lập.

Kết quả đánh giá được lập thành văn bản và thông báo cho người chịu trách nhiệm trực tiếp các lĩnh vực được đánh giá. Kết quả này cũng được báo cáo phục vụ cho công tác xem xét của lãnh đạo.

Hành động khắc phục và hành động phòng ngừa và cải tiến (nếu có) phải được thực hiện kịp thời sau khi có kết quả của hoạt động đánh giá nội bộ.

Company conducts periodic internal audits to check the conformity of the validation/ verification activities provided by Company with the established standards, policies, objectives and procedures. Internal audits help confirm the current status of application and effectiveness of the Company's Management system.

Contents of internal audit activities:

Plan, establish, implement and maintain an audit program including frequency, methods, responsibilities, requirements for planning, reporting and taking into account the importance of the Company's activities of interest, changes affecting the Company and the results of previous audits;

Determine the audit criteria and scope of each audit;

Ensure that the audit results are reported to relevant personnel;

Implement appropriate corrections and corrective actions without delay;

Keep records as evidence of the implementation of the assessment program and assessment results.

Internal audits are conducted by independent experts with those directly responsible for the fields being audited. The selection of experts and the implementation of audits shall ensure sufficient competence, impartiality and independence.

Audit results are recorded in document and notified to those directly responsible for the fields being audited. These results are also reported for management review.

Corrective actions, preventive actions and improvements (if any) must be implemented promptly after the results of the internal audits are available.

11.4. Hành động khắc phục/ *Corrective actions*

Công ty tiến hành các hành động khắc phục để cải thiện hiệu quả của hệ thống quản lý đối với hoạt động thẩm định/ thẩm tra. Hành động khắc phục phải được thực hiện đối với các điểm không phù hợp được phát hiện trong đánh giá nội bộ hoặc đánh giá của các cơ quan, tổ chức bên ngoài, phát hiện trong thực tế công việc.

Công ty thiết lập các quá trình đối với việc nhận biết và quản lý sự không phù hợp trong hoạt động của mình. Khi cần, Công ty thực hiện hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn. Hành động khắc phục phải tương ứng với tác động của vấn đề gặp phải. Nội dung của hoạt động Hành động khắc phục:

- Nhận biết sự không phù hợp (ví dụ từ các khiếu nại đúng và đánh giá nội bộ);
- Xác định các nguyên nhân của sự không phù hợp;
- Khắc phục sự không phù hợp;
- Đánh giá nhu cầu đối với các hành động để đảm bảo không tái diễn sự không phù hợp;
- Xác định và thực hiện kịp thời các hành động cần thiết;
- Lập hồ sơ kết quả của các hành động được thực hiện;
- Xem xét hiệu lực của hành động khắc phục.

The Company takes corrective actions to improve the effectiveness of the Management System for validation/ verification activities. Corrective actions must be taken for nonconformities detected during internal audits or audits by external agencies and organizations, detected in actual work.

The Company establishes processes for identifying and managing nonconformities in its operations. When necessary, the Company takes action to eliminate the causes of nonconformities to prevent recurrence. Corrective actions shall be appropriate to the impact of the problem encountered. Content of the activity Corrective action:

- *Identify nonconformities (e.g. from valid complaints and internal audits);*
- *Determine the causes of nonconformities;*
- *Correct the nonconformities;*
- *Assess the need for actions to ensure that nonconformities do not recur;*
- *Identify and promptly implement necessary actions;*
- *Document the results of actions taken;*
- *Review the effectiveness of corrective actions.*

11.5. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội/ *Actions to address risks and opportunities*

Công ty tiến hành xem xét các rủi ro và cơ hội liên quan đến hoạt động thẩm định/ thẩm tra nhằm:

- a. Đảm bảo hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến;
- b. Nâng cao cơ hội để cải thiện chương trình và đạt được các mục tiêu của Công ty trong hoạt động thẩm định/ thẩm tra khí nhà kính;
- c. Ngăn ngừa hoặc giảm nhẹ tác động không mong muốn và sự không phù hợp tiềm ẩn trong hoạt động của tổ chức thẩm định/ thẩm tra;
- d. Đạt được các kết quả tốt hơn nhằm cải tiến Hệ thống quản lý.

The Company reviews the risks and opportunities related to the validation/ verification activities to:

Ensure the management system achieves the expected results;

Enhance opportunities for scheme improvement and achievement of the Company's objectives in greenhouse gas validation/ verification activities;

Prevent or mitigate undesirable effects and potential nonconformities in the operations of the validation/ verification body;

Achieve better results to improve the Management System.

Công ty tiến hành hoạch định cụ thể các nội dung:

- Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội;
- Cách thức để tích hợp và thực hiện các hành động này trong Hệ thống quản lý;
- Cách thức đánh giá hiệu lực của các hành động này.

Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội phải tương ứng với tác động tiềm ẩn của tuyên bố về thẩm định/ thẩm tra, cơ hội tiếp xúc các khách hàng mới, sử dụng công nghệ mới và các khả năng khác để giải quyết nhu cầu của khách hàng, nâng cao số lượng và chất lượng dịch vụ.

11.6. Quản lý thông tin dạng văn bản/ Documented information management

Phòng Nghiệp vụ xây dựng, triển khai và duy trì quy trình để kiểm soát các thông tin dạng văn bản liên quan tới các hoạt động thẩm định/ thẩm tra của Công ty để đảm bảo duy trì và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý:

- Trước khi ban hành hoặc sau khi sửa đổi bổ sung, các thông tin dạng văn bản đều được phê duyệt hoặc phê duyệt lại bởi người có thẩm quyền.
- Các thông tin dạng văn bản được kiểm soát, soát xét, cập nhật khi thấy cần thiết. Danh mục các tài liệu được thiết lập và duy trì.
- Các thông tin dạng văn bản hết hiệu lực hoặc lỗi thời được loại bỏ hoặc nếu cần lưu trữ theo yêu cầu của luật định thì được kiểm soát để tránh nhầm lẫn trong quá trình sử dụng.
- Việc phân phối thông tin dạng văn bản được kiểm soát để đảm bảo rằng thông tin dạng văn bản có hiệu lực sẵn có ở các vị trí công việc.

Thông tin dạng văn bản được lưu giữ làm bằng chứng về sự phù hợp phải được bảo vệ khỏi những thay đổi không mong muốn.

The Company plans specifically the following contents:

- *Actions to address risks and opportunities;*
- *How to integrate and implement these actions in the Management System;*
- *How to evaluate the effectiveness of these actions.*

Actions to address risks and opportunities should be commensurate with the potential impact of the due validation/ verification statement, opportunities to reach new clients, use new technology and other competencies to address client needs, and improve the quantity and quality of services.

The Operations Department develops, implements and maintains a procedure to control documented information related to the Company's validation/ verification activities to ensure the maintenance and continuous improvement of the Management system:

- *Before issuance or after amendments and supplements, documented information is approved or re-approved by the competent person.*
- *Documented information is controlled, reviewed and updated when necessary. A list of documents is established and maintained.*
- *Outdated or expired documented information is removed or, if required to be archived by law, is controlled to avoid confusion during use.*
- *The distribution of documented information is controlled to ensure that valid documented information is available at work locations.*

Documented information retained as evidence of conformity shall be protected from unintended changes.

- Công ty duy trì các thông tin dạng văn bản cần thiết để chứng tỏ các dịch vụ thẩm định/ thẩm tra do Công ty cung cấp thoả mãn các yêu cầu của luật định, tiêu chuẩn, quy định, quy trình và hướng dẫn hiện hành.
- Các thông tin dạng văn bản này còn là bằng chứng về tính hiệu lực của Hệ thống quản lý của Công ty.
- Công ty thiết lập, thực hiện và duy trì quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản bao gồm việc xác định, thu thập, thiết lập, sắp xếp, đánh số, tiếp cận, cất giữ, bảo quản, thời hạn lưu giữ và biện pháp loại bỏ các thông tin dạng văn bản, nhằm đảm bảo tính nhất quán của quá trình và tính bảo mật của các thông tin.

Thông tin dạng văn bản có nguồn gốc bên ngoài được tổ chức thẩm định/ thẩm tra xác định là cần thiết cho việc hoạch định và thực hiện Hệ thống quản lý phải được nhận biết khi thích hợp và phải được kiểm soát.

Tài liệu tham khảo:

- Quy trình thực hiện xem xét của lãnh đạo ENVI P 11.2.
- Quy trình đánh giá nội bộ ENVI P 11.3.
- Quy trình thực hiện hành động khắc phục ENVI P 11.4.
- Quy trình Giải quyết rủi ro và cơ hội ENVI P 11.5.
- Quy trình quản lý thông tin dạng văn bản ENVI P 11.6.

- *The Company maintains documented information necessary to demonstrate that the validation/ verification services provided by the Company satisfy the requirements of applicable laws, standards, regulations, procedures and guidelines.*
- *This documented information also provides evidence of the effectiveness of the Company's Management System.*
- *The Company establishes, implements and maintains a documented information control procedure including identification, collection, establishment, arrangement, numbering, access, storage, preservation, retention period and measures for removing documented information, to ensure consistency of the process and confidentiality of information.*

Documented information of external origin determined by the validation/ verification body to be necessary for the planning and implementation of the Management System shall be identified, where appropriate, and shall be controlled.

References:

- *Procedure for Management review ENVI P 11.2.*
- *Procedure for Internal audit ENVI P 11.3.*
- *Procedure for Corrective action ENVI P 11.4.*
- *Procedure for Risk and Opportunity Management ENVI P 11.5.*
- *Procedure for Documented information management ENVI P 11.6.*