

TCVN

TIÊU CHUẨN VIỆT NAM

TCVN 5950-3:1995

ISO 10011-3:1991

**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG -
PHẦN 3 : QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ**

*Guidelines for auditing quality systems -
Part 3 : Management of audit programmes*

HÀ NỘI - 1995

Hướng dẫn đánh giá hệ thống chất lượng — Phần 3 : Quản lý chương trình đánh giá

*Guidelines for auditing quality systems —
Part 3 : Management of audit programmes*

0 Mở đầu

Bất kỳ tổ chức nào có nhu cầu đánh giá hệ thống chất lượng cần xây dựng khả năng quản lý toàn diện toàn bộ quá trình.

TCVN 5950 - 3 : 1995 mô tả các hoạt động mà một tổ chức như vậy cần phải thực hiện.

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra các hướng dẫn cơ bản về quản lý các chương trình đánh giá hệ thống chất lượng.

Tiêu chuẩn này có thể áp dụng để xây dựng và duy trì chức năng quản lý chương trình đánh giá hệ thống chất lượng theo các điều khoản đã cho trong TCVN 5950 - 1 : 1995.

2 Tiêu chuẩn trích dẫn

TCVN 5814 - 1994 (ISO 8402) Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng - Thuật ngữ và định nghĩa.

TCVN 5950 - 1 : 1995 (ISO 10011 - 1) Hướng dẫn đánh giá hệ thống chất lượng - Phần 1: Đánh giá.

TCVN 5950 - 2 : 1995 (ISO 10011 - 2) Hướng dẫn đánh giá hệ thống chất lượng - Phần 2 : Các chuẩn mực về trình độ đối với chuyên gia đánh giá hệ thống chất lượng.

3 Định nghĩa

Các định nghĩa trong TCVN 5814 - 1994 và TCVN 5950 - 1 : 1995 được áp dụng trong phần này và áp dụng thêm định nghĩa sau :

Chú thích - Thuật ngữ "thanh tra" trong TCVN 5814 thay bằng "đánh giá".

3.1 Bộ phận quản lý chương trình đánh giá: Tổ chức hoặc nhóm chức năng trong một tổ chức chịu trách nhiệm lập kế hoạch và tiến hành lập chương trình đánh giá hệ thống chất lượng.

4 Quản lý một chương trình đánh giá

4.1 Tổ chức

Bất cứ một tổ chức nào có nhu cầu lâu dài về đánh giá hệ thống chất lượng đều phải xây dựng khả năng quản lý toàn diện toàn bộ quá trình. Chức năng này phải không liên quan đến các trách nhiệm trực tiếp về việc thực hiện hệ thống chất lượng đang được đánh giá.

4.2 Tiêu chuẩn

Bộ phận quản lý chương trình đánh giá phải xác định các tiêu chuẩn về hệ thống chất lượng dựa vào đó có thể đánh giá và triển khai các khả năng để đánh giá có hiệu quả.

4.3 Trình độ nhân viên

4.3.1 Quản lý chương trình đánh giá

Việc quản lý chương trình đánh giá được tiến hành bởi những người có kiến thức cụ thể về thủ tục và qui định đánh giá chất lượng.

4.3.2 Chuyên gia đánh giá

Bộ phận quản lý chương trình đánh giá phải sử dụng những chuyên gia đánh giá phù hợp với các điều kiện trong TCVN 5950 - 2 : 1995 Các chuyên gia đánh giá này được hội đồng đánh giá trình độ chấp thuận và bộ phận quản lý chương trình đánh giá chấp nhận theo các điều trong TCVN 5950 - 2 : 1995.

4.4 Sự thích hợp của các thành viên trong đoàn

Bộ phận quản lý chương trình đánh giá phải xem xét các yếu tố dưới đây khi lựa chọn chuyên gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá khi giao nhiệm vụ cụ thể để đảm bảo các kỹ năng thích hợp với từng nhiệm vụ được phân công :

- loại tiêu chuẩn hệ thống chất lượng dựa vào đó để tiến hành đánh giá (ví dụ các tiêu chuẩn về sản xuất, phần mềm máy vi tính hoặc dịch vụ) ;
- loại dịch vụ hoặc sản phẩm và các yêu cầu có liên quan (ví dụ : chăm sóc sức khỏe, thực phẩm, bảo hiểm, máy tính, trang bị máy móc, thiết bị hạt nhân) ;
- yêu cầu về trình độ nghề nghiệp hoặc tinh thông kỹ thuật trong từng chuyên môn cụ thể
- số lượng và thành phần của đoàn đánh giá
- yêu cầu về kỹ năng quản lý đoàn
- khả năng sử dụng có hiệu quả các kỹ năng của các thành viên trong đoàn đánh giá
- các kỹ năng cần thiết để làm việc với bên được đánh giá cụ thể :
- kỹ năng về ngôn ngữ yêu cầu ;
- không có mâu thuẫn thực sự hay cảm thấy về quyền lợi ;
- các yếu tố thích hợp khác.

4.5 Theo dõi và duy trì chất lượng công việc của chuyên gia đánh giá

4.5.1 Đánh giá chất lượng công việc

Bộ phận quản lý chương trình đánh giá phải thường xuyên đánh giá chất lượng công việc các chuyên gia đánh giá của họ, thông qua sự quan sát các cuộc đánh giá và các phương pháp khác. Các thông tin này cần được sử dụng để cải tiến việc lựa chọn và chất lượng công việc của chuyên gia đánh giá và để phát hiện ra chất lượng công việc không phù hợp.

Bộ phận quản lý chương trình đánh giá nên có sẵn các thông tin này cho các hội đồng đánh giá trình độ khi được yêu cầu.

4.5.2 Tính nhất quán của chuyên gia đánh giá

Các cuộc đánh giá về cùng một hoạt động trong cùng điều kiện do các chuyên gia đánh giá khác nhau tiến hành phải đi đến các kết luận tương tự. Bộ phận quản lý chương trình đánh giá phải xây dựng các phương pháp đo lường và so sánh sự thực hiện của chuyên gia đánh giá để đạt được tính nhất quán giữa các chuyên gia đánh giá. Các phương pháp này bao gồm :

- các hội thảo đào tạo chuyên gia đánh giá ;
- so sánh chất lượng công việc của chuyên gia đánh giá ;
- xem xét các báo đánh giá ;
- đánh giá việc thực hiện ;
- luân chuyển chuyên gia đánh giá trong các đoàn đánh giá.

4.5.3 Đào tạo

Bộ phận quản lý chương trình đánh giá nên đánh giá thường xuyên nhu cầu đào tạo chuyên gia đánh giá và đưa ra hành động thích hợp để duy trì và cải tiến các kỹ năng đánh giá.

4.6 Các yếu tố tác nghiệp

4.6.1 Khái quát

Bộ phận quản lý chương trình đánh giá nên xem xét các yếu tố sau, và khi cần thiết, thiết lập các thủ tục để đảm bảo rằng các nhân viên của họ có thể hoạt động nhất quán và được hỗ trợ đầy đủ.

4.6.2 Dự trữ nguồn lực

Phải xây dựng các thủ tục để đảm bảo các nguồn lực thích hợp luôn sẵn có để thực hiện các mục tiêu của chương trình đánh giá.

4.6.3 Lập kế hoạch và lịch chương trình đánh giá

Phải xây dựng các thủ tục về lập kế hoạch và lịch chương trình đánh giá.

4.6.4 Báo cáo đánh giá

Khuôn khổ hình thức báo cáo đánh giá phải qui định để có thể áp dụng được.

4.6.5 Hành động khắc phục tiếp theo

Phải xây dựng các thủ tục để kiểm soát hoạt động khắc phục tiếp theo, nếu bộ phận quản lý chương trình đánh giá được yêu cầu.

4.6.6 Bảo mật

Bộ phận quản lý chương trình đánh giá phải xây dựng các thủ tục để đảm bảo bí mật cho bất cứ thông tin nào về cuộc đánh giá hoặc về chuyên gia đánh giá mà họ đang có.

4.7 Phối hợp đánh giá

Có thể có trường hợp một số tổ chức đánh giá phối hợp để đánh giá một hệ thống chất lượng. Trong trường hợp này phải thoả thuận được về trách nhiệm cụ thể của mỗi tổ chức, đặc biệt về thẩm quyền của trưởng đoàn đánh giá, sự tiếp xúc với bên được đánh giá, phương pháp hoạt động và phân phát các kết quả đánh giá trước khi cuộc đánh giá bắt đầu.

4.8 Cải tiến chương trình đánh giá

Bộ phận quản lý chương trình đánh giá phải xây dựng một phương pháp không ngừng cải tiến chương trình qua sự phản hồi và góp ý của tất cả các bên có liên quan.

5 Qui chế hành nghề

Bộ phận quản lý chương trình đánh giá nên xem xét yêu cầu đưa qui chế hành nghề vào hoạt động và quản lý các chương trình đánh giá.
