

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN VIỆT NAM**

**TCVN 5950-2:1995  
ISO 10011-2:1991**

**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ  
HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG –**

**PHẦN 2 : CÁC CHUẨN MỤC VỀ TRÌNH ĐỘ  
ĐỐI VỚI CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG**

*Guidelines for auditing quality systems –  
Part 2 : Qualification criteria for quality systems auditors*

HÀ NỘI - 1995

## **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**

*Guidelines for auditing quality systems –  
Part 2 : Qualification criteria for quality systems auditors*

### **0 Mở đầu**

Để tiến hành có hiệu quả và thống nhất việc đánh giá hệ thống chất lượng xác định trong TCVN 5950-1:1995 cần có các chuẩn mực tối thiểu cho các chuyên gia đánh giá chất lượng.

TCVN 5950-2:1995 mô tả các chuẩn mực tối thiểu này. Tiêu chuẩn này cũng cung cấp phương pháp để xem xét và duy trì sự phù hợp của các chuyên gia đánh giá. Thông tin này ghi trong phụ lục A, là một phần của tiêu chuẩn này. Phụ lục B chứa thông tin về việc chứng nhận chuyên gia đánh giá quốc gia nhưng không phải là một phần của tiêu chuẩn.

### **1 Phạm vi áp dụng**

Tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn về các chuẩn mực để đánh giá trình độ chuyên gia đánh giá.

Có thể áp dụng để lựa chọn chuyên gia đánh giá tiến hành đánh giá hệ thống chất lượng như đã nêu 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 5950-3:1995 (ISO 10011-3) Hướng dẫn đánh giá hệ thống chất lượng - Phần 3 : Quản lý chương trình đánh giá.

### 3 Định nghĩa

Với mục đích của tiêu chuẩn này, các định nghĩa trong TCVN 5814-1994 (ISO 8402) và TCVN 5950-1:1995 (ISO 10011-1) được sử dụng.

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

### 4 Học vấn

Ứng cử viên chuyên gia đánh giá phải có trình độ ít nhất là phổ thông trung học, nhưng ưu tiên cho những người có bằng đại học, nếu không thì được hội đồng đánh giá xác định, như mô tả trong phụ lục A.

Các ứng cử viên phải thể hiện năng lực ở việc trình bày, cả nói và viết, một cách rõ ràng, trôi chảy các khái niệm, vấn đề bằng ngôn ngữ được coi là chính thức.

### 5 Đào tạo

Các ứng cử viên chuyên gia đánh giá phải qua đào tạo ở mức độ cần thiết để đảm bảo năng lực về kỹ năng tiến hành đánh giá và quản lý việc đánh giá. Việc đào tạo trong những lĩnh vực sau phải coi là đặc biệt cần thiết:

- kiến thức và sự thông hiểu các tiêu chuẩn dựa vào đó để tiến hành đánh giá hệ thống chất lượng;
- kỹ thuật xem xét, đặt câu hỏi, đánh giá và báo cáo phục vụ cho việc đánh giá;
- các kỹ năng bổ sung cần thiết để quản lý việc đánh giá như lập kế hoạch, tổ chức, thông tin và chỉ đạo.

Các khả năng này phải được thể hiện qua kiểm tra viết hoặc vấn đáp hoặc qua các biện pháp khác có thể chấp nhận được.

### 6 Kinh nghiệm

Các ứng cử viên chuyên gia đánh giá phải có tối thiểu 4 năm làm việc toàn bộ thời gian trong thực tế (không kể thời gian đào tạo) và trong đó ít nhất hai năm tham gia các hoạt động đảm bảo chất lượng.

Trước khi đảm đương trách nhiệm là chuyên gia đánh giá trong các cuộc đánh giá, ứng cử viên phải có kinh nghiệm về toàn bộ quá trình đánh giá như đã mô tả trong TCVN 5950-1:1995. Kinh nghiệm này thu được qua việc tham gia ít nhất 4 cuộc đánh giá với tổng số ít nhất là 20 ngày, gồm việc xem xét tài liệu, các hoạt động đánh giá thực tế và viết báo cáo đánh giá.

Tất cả kinh nghiệm này phải phù hợp với hiện tại.

## 7 Tính cách cá nhân

Các ứng cử viên chuyên gia đánh giá phải không có thành kiến, chín chắn, có óc suy xét đúng đắn, kỹ năng phân tích và tính kiên trì, có khả năng nắm được tình hình thực tế, hiểu được các hoạt động phức tạp dưới góc độ tổng quát và hiểu được vai trò của các đơn vị riêng trong toàn bộ tổ chức đó.

Chuyên gia đánh giá có thể áp dụng các tính cách này để:

- thu thập và đánh giá các chứng cứ khách quan một cách hợp lý;
- trung thành với mục đích đánh giá, không sợ sệt hoặc cảm tình;
- thường xuyên đánh giá hiệu quả của các nhận xét đánh giá và mối quan hệ con người trong thời gian đánh giá;
- cư xử với các cá nhân có liên quan sao cho đạt được mục đích đánh giá tốt nhất;
- nhạy bén đối với qui ước quốc gia của nước đang thực hiện đánh giá;
- thực hiện quá trình đánh giá không bị chệch hướng do sao lãng;
- toàn tâm toàn ý vào quá trình đánh giá;
- xử lý một cách hiệu quả trong những tình huống gay gắt;
- đạt được các kết luận chấp nhận chung, dựa trên các nhận xét đánh giá;
- giữ đúng sự thật đối với kết luận dù bị sức ép làm thay đổi mà không dựa trên chứng cứ.

## 8 Năng lực quản lý

Các ứng cử viên chuyên gia đánh giá phải thể hiện, bằng cách thích hợp, kiến thức và khả năng sử dụng các kỹ năng quản lý cần thiết được yêu cầu khi tiến hành đánh giá như đã nêu trong TCVN 5950-1:1995.

## 9 Duy trì năng lực

Các chuyên gia đánh giá phải duy trì năng lực của họ bằng cách:

- đảm bảo rằng kiến thức của họ về các tiêu chuẩn và yêu cầu đối với hệ thống chất lượng là không lạc hậu
- đảm bảo rằng kiến thức của họ về các thủ tục và phương pháp đánh giá là không lạc hậu
- tham gia các khoá đào tạo mới khi cần thiết;
- chất lượng công việc của họ được hồi đồng đánh giá xem xét ít nhất là 3 năm một lần (xem phụ lục A).

## **TCVN 5950-2:1995**

Các biện pháp này đảm bảo rằng chuyên gia đánh giá tiếp tục đáp ứng tất cả các yêu cầu của TCVN 5950-2:1995. Việc đánh giá lại chuyên gia đánh giá phải xét đến mọi thông tin bổ sung tốt hoặc xấu, xảy ra sau lần đánh giá trước.

### **10 Ngôn ngữ**

Chuyên gia đánh giá nếu không thông thạo ngôn ngữ thống nhất của cuộc đánh giá phải có sự hỗ trợ.

Sự hỗ trợ trong các điều khoản này có nghĩa là chuyên gia đánh giá luôn sẵn có một người có các kỹ năng ngôn ngữ kỹ thuật cần thiết mà người đó không chịu các áp lực có ảnh hưởng đến việc thực hiện việc đánh giá.

### **11 Lựa chọn trưởng đoàn đánh giá**

Trưởng đoàn đánh giá của một cuộc đánh giá cụ thể được ban lãnh đạo chương trình đánh giá lựa chọn từ những chuyên gia đánh giá có trình độ sử dụng những yếu tố được mô tả trong TCVN 5950-3:1995 có xét thêm các chuẩn mực sau:

- người được lựa chọn làm trưởng đoàn đánh giá phải tham gia ít nhất 3 cuộc đánh giá hoàn chỉnh theo đúng các điều đã nêu trong TCVN 5950-1:1995 với tư cách là những chuyên gia đánh giá có trình độ;
- các ứng cử viên phải chứng minh khả năng diễn đạt một cách hiệu quả, cả về nói và viết, bằng ngôn ngữ đã thống nhất cho cuộc đánh giá.

## Phụ lục A

### Đánh giá các ứng cử viên chuyên gia đánh giá

#### A.1 Tổng quát

Phụ lục này là một bộ phận cấu thành của TCVN 5950-1:1995 cung cấp các phương pháp để đánh giá các ứng cử viên đánh giá dựa trên các chuẩn mực xác định.

#### A.2 Hội đồng đánh giá trình độ

Công cụ chính để áp dụng TCVN 5950-2:1995 là việc thành lập và hoạt động của hội đồng đánh giá trình độ, hội đồng này ở trong hoặc ở ngoài bên được đánh giá, mục đích của hội đồng là đánh giá trình độ của các ứng cử viên chuyên gia đánh giá.

Chủ tịch hội đồng là người đang hoạt động trong lĩnh vực quản lý các hoạt động đánh giá quan trọng, là người đáp ứng được các qui định về trình độ chuyên gia đánh giá trong TCVN 5950-2:1995 và là người được phần lớn các thành viên trong hội đồng và lãnh đạo của tổ chức chịu trách nhiệm về hoạt động của hội đồng chấp nhận. Hội đồng này gồm các đại diện các lĩnh vực khác nhau có kiến thức hiện tại về quá trình đánh giá, các khách hàng, người yêu cầu báo cáo đánh giá và bên được đánh giá.

Phương pháp lựa chọn thành viên cụ thể của hội đồng dựa vào loại hoạt động đánh giá đã biết trước như:

- đánh giá nội bộ: Các thành viên hội đồng được lãnh đạo của tổ chức đó lựa chọn;
- đánh giá của khách hàng: Các thành viên của hội đồng được khách hàng lựa chọn trừ khi có những thoả thuận khác;
- đánh giá của bên thứ ba độc lập: Thành viên hội đồng được lãnh đạo của hệ thống chứng nhận quốc gia hoặc cấp tương đương lựa chọn.

Hội đồng đánh giá trình độ phải gồm không ít hơn hai thành viên. Hội đồng phải hoạt động theo các điều lệ xác định với các thủ tục độc lập để đảm bảo rằng quá trình lựa chọn là không tùy tiện, duy trì được các chuẩn mực đã được lập ra trong TCVN 5950-2:1995 và không để dễ nảy sinh mâu thuẫn về quyền lợi.

#### A.3 Đánh giá trình độ

##### A.3.1 Giáo dục và đào tạo

Phải có chứng cứ thể hiện ứng cử viên đã đạt được những kiến thức và kỹ năng cần thiết để tiến hành và quản lý việc đánh giá hệ thống chất lượng. Có thể theo mẫu kiểm tra của cơ quan chứng nhận quốc gia hoặc các phương tiện thích hợp mà hội đồng đánh giá có thể chấp nhận được.

## **TCVN 5950-2:1995**

Trong việc đánh giá các ứng cử viên, hội đồng đánh giá cũng phải sử dụng:

- các cuộc phỏng vấn các ứng cử viên;
- kiểm tra;
- các công trình đã viết của ứng cử viên.

### **A.3.3 Tính cách cá nhân**

Hội đồng đánh giá cần phải sử dụng các kỹ thuật như :

- phỏng vấn các ứng cử viên;
- thảo luận với các lãnh đạo, các đồng nghiệp trước đây của ứng cử viên;
- thử các đặc tính thích hợp;
- đóng vai chuyên gia đánh giá;
- quan sát, nhận xét trong các điều kiện đánh giá thực tế.

### **A.3.4 Khả năng quản lý**

Hội đồng đánh giá trình độ phải sử dụng các kỹ thuật như:

- phỏng vấn ứng cử viên;
- thảo luận với các đồng nghiệp và lãnh đạo trước đây;
- thử các đặc tính thích hợp;
- đóng vai chuyên gia đánh giá;
- quan sát nhận xét trong các điều kiện đánh giá thực tế;
- xem xét các hồ sơ về đào tạo và kiểm tra có liên quan.

### **A.3.5 Duy trì khả năng**

Hội đồng đánh giá phải định kỳ xem xét khả năng thực hiện công việc của chuyên gia đánh giá, có tham khảo việc đánh giá của ban lãnh đạo chương trình đánh giá. Bất cứ việc đánh giá lại nào về chuyên gia đánh giá do việc xem xét mang lại phải do hội đồng đánh giá tiến hành.

### **A.3.6 Quyết định của hội đồng đánh giá**

Hội đồng đánh giá chỉ nên chấp nhận hoặc không chấp nhận các ứng cử viên đã được đề nghị. Việc xem xét lại khả năng của chuyên gia đánh giá cũng chỉ nên dẫn đến việc chấp nhận hoặc không chấp nhận chuyên gia đánh giá. Các quyết định phải bằng văn bản và thông báo cho ứng cử viên.

## Phụ lục B

(tham khảo)

### Chứng nhận quốc gia chuyên gia đánh giá

#### B.1 Khái quát

Phụ lục này chứa thông tin về chứng nhận quốc gia chuyên gia đánh giá nhưng không phải là một phần hợp thành trong TCVN 5950-2:1995.

#### B.2 Chứng nhận quốc gia

Các nước đều muốn thành lập tổ chức quốc gia riêng có trách nhiệm đảm bảo các chuyên gia đánh giá được đánh giá một cách đúng và nhất quán. Tổ chức này có thể chứng nhận trực tiếp chuyên gia đánh giá hoặc ủy nhiệm cho các tổ chức khác chứng nhận chuyên gia đánh giá. Việc chứng nhận chuyên gia đánh giá như vậy phải được tiến hành theo chuẩn mực trong TCVN 5950-2:1995.

Tổ chức quốc gia này phải gồm các cá nhân đáp ứng được các yêu cầu của hội đồng đánh giá (xem phụ lục A). Những người đáp ứng được các chuẩn mực đó cần được chọn từ nhiều nơi khác nhau trong nước (để thuận lợi trong việc phỏng vấn các ứng cử viên ở các vùng khác nhau) và đại diện cho tính đa dạng của các tổ chức để đảm bảo các quan điểm quan trọng về kiến thức đều được đại diện.

Tổ chức quốc gia này phải có cơ chế cho phép loại bỏ ngay việc chứng nhận các chuyên gia đánh giá không đạt yêu cầu về năng lực và tư cách. Cơ chế này phải có thủ tục kháng nghị công bằng, công khai. Điều này có thể được hỗ trợ bằng việc yêu cầu các chuyên gia đánh giá có triển vọng ký vào một bản cam kết về qui chế hành nghề như là một điều kiện để chứng nhận.

Chất lượng công việc không đạt sẽ dẫn đến hoặc là huỷ chứng nhận hoặc tổ chức các hoạt động đào tạo để chất lượng công việc của chuyên gia đánh giá có thể chấp nhận được.