

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN ISO/IEC TS 17021-3:2015

ISO/IEC TS 17021-3:2013

Xuất bản lần 1

**ĐÁNH GIÁ SỰ PHÙ HỢP - YÊU CẦU ĐỐI VỚI TỔ CHỨC
ĐÁNH GIÁ VÀ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ -
PHẦN 3: YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC ĐÁNH GIÁ VÀ CHỨNG
NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

Conformity assessment -

Requirements for bodies providing audit and certification of management systems -

Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems

HÀ NỘI - 2015

Mục lục	Trang
Lời nói đầu.....	4
Lời giới thiệu.....	6
1 Phạm vi áp dụng.....	7
2 Tài liệu viện dẫn.....	7
3 Thuật ngữ và định nghĩa.....	7
4 Yêu cầu chung về năng lực.....	7
5 Yêu cầu về năng lực đối với chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng.....	8
5.1 Yêu cầu chung.....	8
5.2 Thuật ngữ, nguyên tắc, thực hành và kỹ thuật về quản lý chất lượng.....	8
5.3 Tiêu chuẩn và tài liệu quy định về hệ thống quản lý chất lượng.....	9
5.4 Thực tiễn quản lý kinh doanh.....	9
5.5 Lĩnh vực hoạt động của khách hàng.....	9
5.6 Sản phẩm, quá trình và tổ chức của khách hàng.....	9
6. Yêu cầu về năng lực đối với nhân sự khác.....	10
6.1 Yêu cầu chung.....	10
6.2 Năng lực của nhân sự thực hiện việc xem xét đăng ký để xác định năng lực cần thiết của đoàn đánh giá, lựa chọn thành viên đoàn đánh giá và xác định thời lượng đánh giá.....	10
6.3 Năng lực của nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận.....	10
Phụ lục A (tham khảo) Kiến thức về đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng.....	12
Thư mục tài liệu tham khảo.....	13

Lời nói đầu

ISO/IEC TS 17021-3:2015 hoàn toàn tương đương với ISO/IEC TS 17021-3:2013.

TCVN ISO/IEC TS 17021-3:2015 do Ban kỹ thuật Tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC 176 Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO/IEC 17021 (ISO/IEC 17021) gồm các tiêu chuẩn sau:

- TCVN ISO/IEC 17021-1:2015 (ISO/IEC 17021:2015), *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý*
- TCVN ISO/IEC TS 17021-2:2013 (ISO/IEC TS 17021-2:2012), *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 2: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý môi trường*
- TCVN ISO/IEC TS 17021-3:2015 (ISO/IEC TS 17021-3:2013), *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 3: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng*
- TCVN ISO/IEC TS 17021-4:2015 (ISO/IEC TS 17021-4:2013), *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 4: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý sự kiện bền vững*
- TCVN ISO/IEC TS 17021-5:2015 (ISO/IEC TS 17021-5:2014), *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 5: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý tài sản*

Bộ tiêu chuẩn ISO/IEC 17021 còn các tiêu chuẩn sau:

- ISO/IEC TS 17021-6:2014, *Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Part 6: Competence requirements for auditing and certification of business continuity management systems*

- **ISO/IEC TS 17021-7:2014, *Conformity assessment -- Requirements for bodies providing audit and certification of management systems -- Part 7: Competence requirements for auditing and certification of road traffic safety management systems***

Lời giới thiệu

Tiêu chuẩn này bổ sung cho TCVN ISO/IEC 17021-1. Cụ thể, tiêu chuẩn này làm rõ các yêu cầu đối với năng lực nhân sự tham gia vào quá trình chứng nhận nêu ở Điều 7 và Phụ lục A, TCVN ISO/IEC 17021-1:2015.

Tổ chức chứng nhận có trách nhiệm với các bên quan tâm, gồm cả khách hàng của mình và khách hàng của tổ chức có hệ thống quản lý được chứng nhận, để đảm bảo rằng chỉ những chuyên gia đánh giá chứng tỏ được năng lực thích hợp mới được phép tiến hành các cuộc đánh giá hệ thống quản lý chất lượng.

Mục đích là tất cả chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và nhân sự khác tham gia vào các chức năng chứng nhận đều có năng lực chung theo quy định của TCVN ISO/IEC 17021-1 và có kiến thức cụ thể về hệ thống quản lý chất lượng quy định trong tiêu chuẩn này.

Tổ chức chứng nhận sẽ cần nhận biết năng lực cụ thể cần thiết của đoàn đánh giá đối với phạm vi của từng cuộc đánh giá hệ thống quản lý chất lượng. Việc lựa chọn đoàn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng sẽ phụ thuộc vào các yếu tố khác nhau, gồm cả lĩnh vực kỹ thuật và các quá trình cụ thể của khách hàng.

Trong tiêu chuẩn này từ:

- “phải” chỉ một yêu cầu;
- “cần/nên” chỉ một khuyến nghị;
- “được phép” chỉ sự cho phép;
- “có thể” chỉ một khả năng hoặc năng lực.

Chi tiết, xem thêm Phần 2, Chỉ thị của ISO/IEC (ISO/IEC Directives).

Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 3: Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng

Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality managements systems

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này bổ sung cho các yêu cầu của TCVN ISO/IEC 17021-1. Tiêu chuẩn này bao gồm các yêu cầu cụ thể về năng lực của nhân sự tham gia vào quá trình chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng.

CHÚ THÍCH: Tiêu chuẩn này có thể áp dụng được cho việc đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng dựa theo TCVN ISO 9001. Nó cũng có thể sử dụng cho các ứng dụng khác của hệ thống quản lý chất lượng.

2 Tài liệu viện dẫn

Tài liệu viện dẫn dưới đây rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu ghi năm công bố thì áp dụng bản được nêu. Đối với các tài liệu không ghi năm công bố thì áp dụng bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi.

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

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa trong TCVN ISO/IEC 17021-1:2015 (ISO/IEC 17021-1:2015).

4 Yêu cầu chung về năng lực

Tổ chức chứng nhận phải xác định các yêu cầu về năng lực đối với từng chức năng chứng nhận nêu trong Bảng A.1, TCVN ISO/IEC 17021-1:2015. Khi xác định các yêu cầu về năng lực này, tổ chức chứng nhận phải tính đến tất cả các yêu cầu quy định trong TCVN ISO/IEC 17021-1 và các yêu cầu nêu ở Điều 5 và 6 của tiêu chuẩn này, liên quan đến các lĩnh vực kỹ thuật của hệ thống quản lý chất lượng (xem TCVN ISO/IEC 17021-1: 2015, 7.1.2) được tổ chức chứng nhận xác định.

TCVN ISO/IEC TS 17021-3:2015

CHÚ THÍCH 1: Phụ lục A nêu tóm tắt các yêu cầu về năng lực đối với nhân sự tham gia vào chức năng chứng nhận cụ thể.

CHÚ THÍCH 2: Thông tin về các nguyên tắc đánh giá được nêu trong TCVN ISO 19011.

5 Yêu cầu về năng lực đối với chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng

5.1 Yêu cầu chung

Nhân sự tham gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng phải có năng lực bao gồm năng lực chung được quy định trong TCVN ISO/IEC 17021-1 và kiến thức về hệ thống quản lý chất lượng được quy định ở 5.2 đến 5.6.

CHÚ THÍCH: Từng chuyên gia đánh giá trong đoàn đánh giá không nhất thiết phải có năng lực như nhau, tuy nhiên năng lực tổng thể của đoàn đánh giá cần đủ để đạt được mục tiêu đánh giá.

5.2 Thuật ngữ, nguyên tắc, thực hành và kỹ thuật về quản lý chất lượng

Nhân sự tham gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng phải có kiến thức về:

- a) thuật ngữ và định nghĩa liên quan đến quản lý chất lượng;
- b) nguyên tắc quản lý chất lượng và việc áp dụng các nguyên tắc đó;
- c) áp dụng PDCA (hoạch định, thực hiện, kiểm tra, hành động) và cách tiếp cận theo quá trình;
- d) cấu trúc, phân cấp và mối tương quan của hệ thống tài liệu quản lý chất lượng cụ thể;
- e) phạm vi và khả năng áp dụng các ngoại lệ;
- f) quản lý chất lượng liên quan đến công cụ, phương pháp, kỹ thuật và ứng dụng của chúng.

CHÚ THÍCH 1: Ví dụ về các công cụ, phương pháp và kỹ thuật về quản lý chất lượng:

- nguyên lý kinh tế học về chất lượng;
- kỹ thuật lập bản đồ quá trình;
- phương pháp nhận biết và theo dõi cảm nhận và sự thỏa mãn của khách hàng ;
- các công cụ cải tiến (ví dụ: lean, 6 sigma, kaizen);
- kỹ thuật thống kê;
- cách tiếp cận quản lý rủi ro;
- kỹ năng giải quyết vấn đề;
- đo lường các quá trình;
- phân tích nguyên nhân gốc rễ.

CHÚ THÍCH 2: Thông tin về kiến thức chuyên ngành cụ thể về quản lý chất lượng của chuyên gia đánh giá được quy định ở A.4, TCVN ISO 19011:2013.

5.3 Tiêu chuẩn và tài liệu quy định về hệ thống quản lý chất lượng

Nhân sự tham gia vào đánh giá hệ thống quản lý chất lượng phải có kiến thức về:

- tiêu chuẩn và tài liệu quy định khác về hệ thống quản lý chất lượng được sử dụng trong quá trình chứng nhận và việc áp dụng chúng;
- sự tương tác giữa các yêu cầu của tiêu chuẩn và tài liệu quy định khác về hệ thống quản lý chất lượng.

5.4 Thực tiễn quản lý kinh doanh

Nhân sự tham gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng phải có kiến thức về:

- khái niệm chung về quản lý kinh doanh, thực tiễn và mối quan hệ lẫn nhau giữa chính sách, mục tiêu và kết quả;
- các quá trình quản lý và thuật ngữ liên quan.

CHÚ THÍCH: Các quá trình này cũng bao gồm quản lý nguồn nhân lực, trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài và các quá trình hỗ trợ liên quan khác.

5.5 Lĩnh vực hoạt động của khách hàng

Nhân sự tham gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng phải có kiến thức về:

- thuật ngữ chung, các quá trình và công nghệ liên quan đến lĩnh vực hoạt động của khách hàng;
- thực tiễn lĩnh vực hoạt động có liên quan.

CHÚ THÍCH: Một lĩnh vực hoạt động được hiểu là các hoạt động kinh tế bao gồm một loạt các lĩnh vực kỹ thuật có liên quan.

5.6 Sản phẩm, quá trình và tổ chức của khách hàng

Nhân sự tham gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng phải có kiến thức về:

- thuật ngữ và công nghệ cụ thể đối với lĩnh vực kỹ thuật;
- các yêu cầu luật định và chế định áp dụng cho sản phẩm hoặc dịch vụ cụ thể đối với từng lĩnh vực kỹ thuật;

CHÚ THÍCH 1: Các yêu cầu luật định và chế định có thể được thể hiện là yêu cầu pháp lý.

- các đặc trưng của quá trình, sản phẩm và dịch vụ cụ thể đối với lĩnh vực kỹ thuật;
- cơ sở hạ tầng và môi trường làm việc ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm và dịch vụ;
- khái niệm thuê ngoài/thầu phụ;
- tác động của loại hình, quy mô, quản trị, cấu trúc, chức năng và các mối quan hệ của tổ chức tới việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng và hoạt động chứng nhận.

CHÚ THÍCH 2: Khi đoàn đánh giá thực hiện nhiệm vụ, cần có kiến thức chuyên môn về các sản phẩm, quá trình và tổ chức của khách hàng, hoặc phải do chuyên gia kỹ thuật cung cấp. Khi cuộc đánh giá do đoàn đánh giá thực

TCVN ISO/IEC TS 17021-3:2015

hiện, toàn bộ đoàn đánh giá cần có mức kỹ năng cần thiết và từng thành viên trong đoàn không nhất thiết phải có kỹ năng cần thiết của cả đoàn.

6. Yêu cầu về năng lực đối với nhân sự khác

6.1 Yêu cầu chung

Nhóm hay cá nhân tham gia vào các chức năng chứng nhận khác phải có năng lực bao gồm năng lực chung được nêu trong TCVN ISO/IEC 17021-1 và kiến thức về hệ thống quản lý chất lượng nêu ở 6.2 và 6.3.

CHÚ THÍCH: Từng cá nhân không nhất thiết phải có năng lực như nhau, tuy nhiên năng lực tổng thể của nhóm cần đủ để đạt được mục tiêu của chức năng chứng nhận này.

6.2 Năng lực của nhân sự thực hiện việc xem xét đăng ký để xác định năng lực cần thiết của đoàn đánh giá, lựa chọn thành viên đoàn đánh giá và xác định thời lượng đánh giá.

6.2.1 Tiêu chuẩn và tài liệu quy định về hệ thống quản lý chất lượng

Nhân sự thực hiện việc xem xét đăng ký để xác định năng lực cần thiết của đoàn đánh giá, lựa chọn thành viên đoàn đánh giá và xác định thời lượng đánh giá phải có kiến thức về các tiêu chuẩn và tài liệu quy định liên quan khác về hệ thống quản lý chất lượng được sử dụng trong quá trình chứng nhận.

6.2.2 Lĩnh vực hoạt động của khách hàng

Nhân sự thực hiện việc xem xét đăng ký để xác định năng lực cần thiết của đoàn đánh giá, lựa chọn thành viên đoàn đánh giá và xác định thời lượng đánh giá phải có kiến thức về thuật ngữ chung và các quá trình liên quan đến thực tiễn lĩnh vực hoạt động có liên quan.

6.2.3 Sản phẩm, quá trình và tổ chức của khách hàng

Nhân sự thực hiện việc xem xét đăng ký để xác định năng lực cần thiết của đoàn đánh giá, lựa chọn thành viên đoàn đánh giá và xác định thời lượng đánh giá phải có kiến thức về sản phẩm của khách hàng, quá trình và loại hình tổ chức, quy mô, quản trị, cơ cấu, bao gồm cả hoạt động thuê ngoài.

6.3 Năng lực của nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận

6.3.1 Thuật ngữ, nguyên tắc, phương pháp và kỹ thuật quản lý chất lượng

Nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận phải có kiến thức về:

- a) thuật ngữ và định nghĩa liên quan đến quản lý chất lượng;
- b) phạm vi và khả năng áp dụng các ngoại lệ;
- c) ảnh hưởng của các công cụ, phương pháp, kỹ thuật liên quan đến quản lý chất lượng và việc ứng dụng chúng vào quá trình chứng nhận.

6.3.2 Các tiêu chuẩn và tài liệu quy định về hệ thống quản lý chất lượng

Nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận phải có kiến thức về tiêu chuẩn và tài liệu quy định liên quan khác về hệ thống quản lý chất lượng được sử dụng trong quá trình chứng nhận.

6.3.3 Lĩnh vực hoạt động của khách hàng

Nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận phải có kiến thức về thuật ngữ chung và các quá trình liên quan đến thực tiễn lĩnh vực hoạt động có liên quan.

Phụ lục A
(Tham khảo)

Kiến thức về đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng

Bảng A.1 nêu tóm tắt các kiến thức cần thiết cho việc đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng nhưng chỉ mang tính tham khảo vì nó chỉ đưa ra các lĩnh vực kiến thức cho chức năng chứng nhận cụ thể.

Yêu cầu đối với năng lực cho từng chức năng được quy định trong nội dung chính của tiêu chuẩn và Bảng A.1 viện dẫn đến yêu cầu cụ thể.

Bảng A.1 – Kiến thức về đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng

Kiến thức	Chức năng chứng nhận		
	Xem xét đăng ký để xác định năng lực cần thiết của đoàn đánh giá, lựa chọn thành viên đoàn đánh giá và xác định thời lượng đánh giá	Thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận	Đánh giá và dẫn dắt đoàn đánh giá
Thuật ngữ, nguyên tắc, phương pháp, thực tiễn và kỹ thuật quản lý chất lượng		6.3.1	5.2
Tiêu chuẩn và tài liệu quy định về hệ thống quản lý chất lượng	6.2.1	6.3.2	5.3
Thực tiễn quản lý kinh doanh			5.4
Lĩnh vực hoạt động của khách hàng	6.2.2	6.3.3	5.5
Sản phẩm, quá trình và tổ chức của khách hàng	6.2.3		5.6

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] TCVN ISO/TR 10013 (ISO/TR 10013), *Hướng dẫn về tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng*
- [2] TCVN ISO 10015 (ISO 10015), *Quản lý chất lượng – Hướng dẫn đào tạo*
- [3] TCVN ISO 10018 (ISO 10018), *Quản lý chất lượng – Hướng dẫn về sự tham gia và năng lực của mọi người*
- [4] TCVN ISO 19011: 2013 (ISO 19011: 2011), *Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý*
- [5] TCVN ISO 9000 (ISO 9000), *Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng*
- [6] TCVN ISO 9001 (ISO 9001), *Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu*
- [7] TCVN ISO 9004 (ISO 9004), *Quản lý tổ chức để thành công bền vững – Phương pháp tiếp cận quản lý chất lượng*
- [8] TCVN ISO 10005 (ISO 10005), *Hệ thống quản lý chất lượng – Hướng dẫn lập kế hoạch chất lượng*
- [9] TCVN ISO 10002 (ISO 10002), *Quản lý chất lượng – Sự thỏa mãn của khách hàng – Hướng dẫn xử lý khiếu nại trong tổ chức*
- [10] TCVN ISO 10001 (ISO 10001), *Quản lý chất lượng – Sự thỏa mãn của khách hàng – Hướng dẫn về quy phạm thực hành đối với tổ chức*
- [11] TCVN ISO 10003 (ISO 10003), *Quản lý chất lượng – Sự thỏa mãn của khách hàng – Hướng dẫn giải quyết tranh chấp bên ngoài tổ chức*
- [12] TCVN ISO 10004 (ISO 10004), *Quản lý chất lượng – Sự thỏa mãn của khách hàng – Hướng dẫn theo dõi và đo lường*
- [13] TCVN ISO 10012 (ISO 10012), *Hệ thống quản lý đo lường – Yêu cầu đối với quá trình đo và thiết bị đo*
- [14] TCVN ISO 10014 (ISO 10014), *Quản lý chất lượng – Hướng dẫn để thu được các lợi ích kinh tế và tài chính*
- [15] TCVN ISO/TR 10017 (ISO/TR 10017), *Hướng dẫn kỹ thuật thống kê trong TCVN ISO 9001*
- [16] Nhóm thực hành đánh giá ISO 9001: www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
- [17] Đánh giá hệ thống quản lý ISO 19011: www.iso.org/19011auditing
- [18] Trang chủ của ISO TC 176/SC2: ISO.TC/176/SC2
-