

**TCVN TIÊU CHUẨN QUỐC GIA \* NATIONAL STANDARD**

**TCVN ISO/IEC 17024:2012  
ISO/IEC 17024:2012**

Xuất bản lần 2

Second edition

**ĐÁNH GIÁ SỰ PHÙ HỢP – YÊU CẦU CHUNG  
ĐỐI VỚI TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN NĂNG LỰC CÁ NHÂN  
CONFORMITY ASSESSMENT – GENERAL REQUIREMENTS  
FOR BODIES OPERATING CERTIFICATION OF PERSONS**

HÀ NỘI – 2012



<b>Mục lục</b>	<b>Trang</b>
Lời nói đầu .....	7
Lời giới thiệu .....	8
1 Phạm vi áp dụng .....	11
2 Tài liệu viện dẫn .....	11
3 Thuật ngữ và định nghĩa.....	12
4 Yêu cầu chung .....	16
4.1 Các vấn đề pháp lý .....	16
4.2 Trách nhiệm đối với quyết định chứng nhận .....	16
4.3 Quản lý tính khách quan .....	16
4.4 Tài chính và trách nhiệm pháp lý .....	18
5 Yêu cầu về cơ cấu .....	19
5.1 Cơ cấu quản lý và tổ chức .....	19
5.2 Cơ cấu của tổ chức chứng nhận liên quan đến đào tạo .....	19
6 Yêu cầu về nguồn lực .....	21
6.1 Yêu cầu chung về nhân sự .....	21
6.2 Nhân sự tham gia vào hoạt động chứng nhận.....	22
6.3 Thuê ngoài.....	23
6.4 Các nguồn lực khác .....	24
7 Yêu cầu về hồ sơ và thông tin .....	24
7.1 Hồ sơ của người đăng ký, ứng viên và người được chứng nhận.....	24
7.2 Thông tin công khai .....	25
7.3 Tính bảo mật.....	26
7.4 An ninh.....	27
8 Chương trình chứng nhận.....	27
9 Yêu cầu đối với quá trình chứng nhận .....	30
9.1 Quá trình đăng ký .....	30
9.2 Quá trình đánh giá .....	31
9.3 Quá trình kiểm tra.....	31
9.4 Quyết định chứng nhận.....	32
9.5 Đình chỉ, hủy bỏ hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận.....	34

<b>Contents</b>	<b>Page</b>
Foreword .....	7
Introduction .....	8
1 Scope .....	11
2 Normative references .....	11
3 Terms and definitions .....	12
4 General requirements.....	16
4.1 Legal matters.....	16
4.2 Responsibility for decision on certification .....	16
4.3 Management of impartiality .....	16
4.4 Finance and liability .....	18
5 Structural requirements .....	19
5.1 Management and organization structure .....	19
5.2 Structure of the certification body in relation to training .....	19
6 Resource requirements .....	21
6.1 General personnel requirements.....	21
6.2 Personnel involved in the certification activities.....	22
6.3 Outsourcing .....	23
6.4 Other resources .....	24
7 Records and information requirements.....	24
7.1 Records of applicants, candidates and certified persons.....	24
7.2 Public information .....	25
7.3 Confidentiality .....	26
7.4 Security .....	27
8 Certification schemes.....	27
9 Certification process requirements .....	30
9.1 Application process.....	30
9.2 Assessment process.....	31
9.3 Examination process .....	31
9.4 Decision on certification .....	32
9.5 Suspending, withdrawing or reducing the scope of certification .....	34

9.6	Quá trình chứng nhận lại .....	34
9.7	Sử dụng giấy chứng nhận, biểu tượng và dấu .....	36
9.8	Yêu cầu xem xét lại quyết định chứng nhận .....	37
9.9	Khiếu nại .....	38
10	Yêu cầu đối với hệ thống quản lý .....	40
10.1	Khái quát .....	40
10.2	Các yêu cầu chung về hệ thống quản lý .....	40
Phụ lục A (tham khảo) Các nguyên tắc đối với tổ chức chứng nhận năng lực cá nhân và hoạt động chứng nhận của tổ chức .....		47
Thư mục tài liệu tham khảo .....		50

9.6	Recertification process.....	34
9.7	Use of certificates, logos and marks .....	36
9.8	Appeals against decisions on certification.....	37
9.9	Complaints.....	38
10	Management system requirements .....	40
10.1	General.....	40
10.2	General management system requirements .....	40
Annex A	(informative) Principles for certification bodies for persons and their certification activities..	47
Bibliography	.....	50

## **Lời nói đầu**

TCVN ISO/IEC 17024:2012 thay thế cho TCVN ISO/IEC 17024:2008;

TCVN ISO/IEC 17024:2012 hoàn toàn tương đương với ISO/IEC 17024:2012;

TCVN ISO/IEC 17024:2012 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.

## Lời giới thiệu

Mục đích của tiêu chuẩn này là đạt được và thúc đẩy chuẩn mực được chấp nhận toàn cầu đối với tổ chức thực hiện việc chứng nhận năng lực cá nhân. Chứng nhận năng lực cá nhân là một phương thức đưa ra đảm bảo rằng cá nhân được chứng nhận đáp ứng các yêu cầu của chương trình chứng nhận. Tính tin cậy trong các chương trình chứng nhận năng lực cá nhân tương ứng có được thông qua quá trình được chấp nhận toàn cầu về đánh giá và định kỳ đánh giá lại năng lực của người được chứng nhận.

Tuy nhiên, cần phân biệt trường hợp chương trình chứng nhận năng lực cá nhân là hợp lý và trường hợp mà các hình thức thể hiện trình độ chuyên môn khác là thích hợp hơn. Việc xây dựng những chương trình chứng nhận năng lực cá nhân đáp ứng tốc độ tăng liên tục của đổi mới công nghệ và sự chuyên môn hóa cao của nhân sự, có thể bù đắp những thay đổi trong giáo dục, đào tạo và do đó tạo thuận lợi cho thị trường lao động toàn cầu. Giải pháp khác với việc chứng nhận có thể vẫn cần thiết với các vị trí liên quan đến dịch vụ công, hoạt động hành chính hay nhà nước.

Trái với các loại tổ chức đánh giá sự phù hợp khác, như tổ chức chứng nhận hệ thống quản lý, một trong những chức năng đặc trưng của tổ chức chứng nhận năng lực cá nhân là tiến hành kiểm tra, trong đó sử dụng tiêu chí khách quan để đo lường năng lực và cho điểm. Mặc dù thừa nhận việc kiểm tra như vậy về cơ bản có thể đảm bảo được tính khách quan trong thực hiện và giảm rủi ro xung đột lợi ích nếu được tổ chức chứng nhận năng lực cá nhân hoạch định và cấu trúc hợp lý, nhưng các yêu cầu bổ sung vẫn

## Introduction

This International Standard has been developed with the objective of achieving and promoting a globally accepted benchmark for organizations operating certification of persons. Certification for persons is one means of providing assurance that the certified person meets the requirements of the certification scheme. Confidence in the respective certification schemes for persons is achieved by means of a globally accepted process of assessment and periodic re-assessments of the competence of certified persons.

However, it is necessary to distinguish between situations where certification schemes for persons are justified and situations where other forms of qualification are more appropriate. The development of certification schemes for persons, in response to the ever increasing velocity of technological innovation and growing specialization of personnel, can compensate for variations in education and training and thus facilitate the global job market. Alternatives to certification can still be necessary in positions where public services, official or governmental operations are concerned.

In contrast to other types of conformity assessment bodies, such as management system certification bodies, one of the characteristic functions of the certification body for persons is to conduct an examination, which uses objective criteria to measure competence and scoring. While it is recognized that such an examination, if well planned and structured by the certification body for persons, can substantially serve to ensure impartiality of operations and reduce the risk of a conflict of interest, additional requirements have



được đưa vào tiêu chuẩn này.

Trong cả hai trường hợp, tiêu chuẩn này có thể làm cơ sở cho việc thừa nhận các tổ chức chứng nhận năng lực cá nhân và những chương trình chứng nhận của họ, nhằm tạo thuận lợi cho việc chấp nhận các tổ chức này ở cấp quốc gia và cấp quốc tế. Chỉ có việc hài hòa hệ thống xây dựng và duy trì các chương trình chứng nhận năng lực cá nhân mới có thể thiết lập điều kiện cho việc thừa nhận lẫn nhau và trao đổi nhân sự toàn cầu.

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu đảm bảo để tổ chức chứng nhận năng lực cá nhân vận hành các chương trình chứng nhận năng lực cá nhân một cách nhất quán, có thể so sánh và đáng tin cậy. Các yêu cầu trong tiêu chuẩn này được xem như yêu cầu chung đối với các tổ chức cung cấp chứng nhận năng lực cá nhân. Việc chứng nhận năng lực cá nhân chỉ có thể xảy ra khi có chương trình chứng nhận. Chương trình chứng nhận này được thiết kế nhằm bổ sung cho các yêu cầu nêu trong tiêu chuẩn và bao gồm những yêu cầu xuất phát từ nhu cầu hay mong muốn của thị trường hoặc theo yêu cầu của chính phủ.

Tiêu chuẩn này có thể được dùng làm tài liệu chuẩn cho hoạt động công nhận hay đánh giá đồng đẳng hoặc theo chỉ định của cơ quan chính phủ, người chủ chương trình hoặc các tổ chức khác.

been included in this International Standard.

In either case, this International Standard can serve as the basis for the recognition of the certification bodies for persons and the certification schemes under which persons are certified, in order to facilitate their acceptance at the national and international levels. Only the harmonization of the system for developing and maintaining certification schemes for persons can establish the environment for mutual recognition and the global exchange of personnel.

This International Standard specifies requirements which ensure that certification bodies for persons operating certification schemes for persons operate in a consistent, comparable and reliable manner. The requirements in this International Standard are considered to be general requirements for bodies providing certification of persons. Certification of persons can only occur when there is a certification scheme. The certification scheme is designed to supplement the requirements included in this International Standard and include those requirements that the market needs or desires, or that are required by governments.

This International Standard can be used as a criteria document for accreditation or peer evaluation or designation by governmental authorities, scheme owners and others.



## Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu chung đối với tổ chức chứng nhận năng lực cá nhân

## Conformity assessment – General requirements for bodies operating certification of persons

### 1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này bao gồm các nguyên tắc và yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận năng lực cá nhân theo các yêu cầu cụ thể, tiêu chuẩn cũng bao gồm việc xây dựng và duy trì chương trình chứng nhận năng lực cá nhân.

CHÚ THÍCH: Trong tiêu chuẩn này, thuật ngữ “tổ chức chứng nhận” được sử dụng thay cho thuật ngữ đầy đủ “tổ chức chứng nhận năng lực cá nhân” và thuật ngữ “chương trình chứng nhận” được sử dụng thay cho thuật ngữ đầy đủ “chương trình chứng nhận năng lực cá nhân”.

### 2 Tài liệu viện dẫn

Các 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 17000, Đánh giá sự phù hợp – Từ vựng và các nguyên tắc chung

### 1 Scope

This International Standard contains principles and requirements for a body certifying persons against specific requirements, and includes the development and maintenance of a certification scheme for persons.

NOTE: For the purposes of this International Standard, the term "certification body" is used in place of the full term "certification body for persons", and the term "certification scheme" is used in place of the full term "certification scheme for persons".

### 2 Normative references

The following referenced documents are indispensable for the application of this document. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

ISO/IEC 17000, *Conformity assessment - Vocabulary and general principles*

### 3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa trong TCVN ISO/IEC 17000 và các thuật ngữ dưới đây.

#### 3.1

#### Quá trình chứng nhận

Các hoạt động thông qua đó tổ chức chứng nhận xác định rằng một cá nhân đáp ứng các **yêu cầu chứng nhận** (3.3) bao gồm đăng ký, đánh giá, quyết định chứng nhận, chứng nhận lại, sử dụng **giấy chứng nhận** (3.5) và biểu tượng/dấu.

#### 3.2

#### Chương trình chứng nhận

**Năng lực** (3.6) và các yêu cầu khác liên quan đến các đặc trưng nghề nghiệp hoặc kỹ năng cụ thể của cá nhân.

CHÚ THÍCH: Đối với các yêu cầu khác, xem 8.3 và 8.4.

#### 3.3

#### Yêu cầu chứng nhận

Tập hợp các yêu cầu quy định, bao gồm cả các yêu cầu của chương trình chứng nhận cần đáp ứng để thiết lập và duy trì chứng nhận.

#### 3.4

#### Chủ chương trình

Tổ chức chịu trách nhiệm xây dựng và duy trì **chương trình chứng nhận** (3.2).

CHÚ THÍCH: Tổ chức có thể là chính tổ chức chứng nhận, cơ quan chính phủ hoặc tổ chức khác.

#### 3.5

#### Giấy chứng nhận

Tài liệu do tổ chức chứng nhận cấp theo các điều khoản của tiêu chuẩn này chỉ ra người có

### 3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the terms and definitions given in ISO/IEC 17000 and the following apply.

#### 3.1

#### Certification process

activities by which a certification body determines that a person fulfils **certification requirements** (3.3), including application, assessment, decision on certification, recertification and use of **certificates** (3.5) and logos/marks

#### 3.2

#### Certification scheme

**Competence** (3.6) and other requirements related to specific occupational or skilled categories of persons

NOTE For other requirements, see 8.3 and 8.4.

#### 3.3

#### Certification requirements

set of specified requirements, including requirements of the scheme to be fulfilled in order to establish or maintain certification.

#### 3.4

#### Scheme owner

organization responsible for developing and maintaining a **certification scheme** (3.2)

NOTE: The organization can be the certification body itself, a governmental authority, or other.

#### 3.5

#### Certificate

document issued by a certification body under the provisions of this International Standard,

tên trong giấy chứng nhận đáp ứng **yêu cầu chứng nhận** (3.3).

indicating that the named person has fulfilled the **certification requirements** (3.3)

### 3.6

### 3.6

#### Năng lực

#### Competence

Khả năng áp dụng kiến thức và kỹ năng để đạt được kết quả dự kiến.

ability to apply knowledge and skills to achieve intended results

### 3.7

### 3.7

#### Trình độ chuyên môn

#### Qualification

Việc giáo dục, đào tạo và kinh nghiệm công tác được thể hiện ra khi thích hợp.

demonstrated education, training and work experience, where applicable

### 3.8

### 3.8

#### Đánh giá

#### Assessment

Quá trình xem xét đánh giá việc cá nhân đáp ứng các yêu cầu của **chương trình chứng nhận** (3.2).

process that evaluates a person's fulfilment of the requirements of the **certification scheme** (3.2)

### 3.9

### 3.9

#### Kiểm tra

#### Examination

Việc đo lường **năng lực** (3.6) của **ứng viên** (3.14) bằng một hay nhiều cách thức như viết, nói, thực hành và quan sát theo quy định của **chương trình chứng nhận** (3.2) và là một phần trong **đánh giá** (3.8).

mechanism that is part of the **assessment** (3.8) which measures a **candidate's** (3.14) **competence** (3.6) by one or more means, such as written, oral, practical and observational, as defined in the **certification scheme** (3.2)

### 3.10

### 3.10

#### Kiểm tra viên

#### Examiner

Người có năng lực để tiến hành và cho điểm **kiểm tra** (3.9) và cuộc kiểm tra này đòi hỏi phải có sự đánh giá chuyên nghiệp.

person competent to conduct and score an **examination** (3.9), where the examination requires professional judgement

### 3.11

### 3.11

#### Giám thị

#### Invigilator

Người được tổ chức chứng nhận giao quyền quản lý hoặc giám sát cuộc **kiểm tra** (3.9) nhưng không xem xét đánh giá **năng lực** (3.6) của **ứng viên** (3.14).

person authorized by the certification body who administers or supervises an **examination** (3.9), but does not evaluate the **competence** (3.6) of the **candidate** (3.14)

CHÚ THÍCH: Các thuật ngữ khác cho giám thị như cán bộ coi thi, cán bộ giám sát.

**3.12**

**Nhân sự**

Các cá nhân, bên trong hoặc bên ngoài tổ chức chứng nhận thực hiện các hoạt động cho tổ chức chứng nhận.

CHÚ THÍCH: Những người này bao gồm cả các thành viên của hội đồng và các tình nguyện viên.

**3.13**

**Người đăng ký**

Người nộp bản đăng ký để được tham gia vào **quá trình chứng nhận** (3.1).

**3.14**

**Ứng viên**

**Người đăng ký** (3.13) đáp ứng các điều kiện tiên quyết quy định và được phép tham gia vào **quá trình chứng nhận** (3.1).

**3.15**

**Tính khách quan**

Sự thể hiện của tính vô tư.

CHÚ THÍCH 1: Vô tư có nghĩa là không có xung đột về lợi ích hoặc xung đột lợi ích được giải quyết sao cho không ảnh hưởng bất lợi đến các hoạt động tiếp theo của tổ chức chứng nhận.

CHÚ THÍCH 2: Các thuật ngữ khác có thể dùng để truyền đạt cấu thành của tính khách quan là: độc lập, không có xung đột lợi ích, không thiên lệch, không thành kiến, trung lập, công bằng, cởi mở, không thiên vị, tách bạch, cân bằng.

**3.16**

**Tính công bằng**

Cơ hội thành công như nhau cho từng **ứng viên**

NOTE: Other terms for invigilator are proctor, test administrator, supervisor.

**3.12**

**Personnel**

individuals, internal or external, of the certification body carrying out activities for the certification body

NOTE: These include committee members and volunteers.

**3.13**

**Applicant**

person who has submitted an application to be admitted into the **certification process** (3.1)

**3.14**

**Candidate**

**applicant** (3.13) who has fulfilled specified prerequisites and has been admitted to the **certification process** (3.1)

**3.15**

**Impartiality**

presence of objectivity.

NOTE 1 Objectivity means that conflicts of interest do not exist, or are resolved, so as not to adversely influence subsequent activities of the certification body.

NOTE 2 Other terms that are useful in conveying the element of impartiality are: independence, freedom from conflict of interests, freedom from bias, lack of prejudice, neutrality, fairness, open-mindedness, even-handedness, detachment, balance.

**3.16**

**Fairness**

equal opportunity for success provided to each

(3.14) trong **quá trình chứng nhận** (3.1).

### 3.17

#### Tính hiệu lực

Bằng chứng về việc **đánh giá** (3.8) đo lường đo lường được những gì phải đo theo quy định của **chương trình chứng nhận** (3.2).

### 3.18

#### Tính tin cậy

Chỉ số về mức độ nhất quán của điểm số **kiểm tra** (3.9) trong mọi lần kiểm tra, địa điểm kiểm tra, loại hình kiểm tra và với những **kiểm tra viên** (3.10) khác nhau.

### 3.19

#### Yêu cầu xem xét lại

Yêu cầu của **người đăng ký** (3.13), **ứng viên** (3.14) hoặc người được chứng nhận về việc xem xét lại bất kỳ quyết định nào của tổ chức chứng nhận liên quan đến tình trạng chứng nhận được mong đợi của mình.

### 3.20

#### Khiếu nại

Hình thức diễn đạt sự không hài lòng, khác với **yêu cầu xem xét lại** (3.19), của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với tổ chức chứng nhận liên quan đến hoạt động của tổ chức đó hoặc người được chứng nhận với mong muốn được đáp lại.

CHÚ THÍCH: Tương ứng TCVN ISO/IEC 17000:2007, định nghĩa 6.5.

### 3.21

#### Bên quan tâm

Cá nhân, nhóm hay tổ chức bị ảnh hưởng bởi kết quả hoạt động của người được chứng nhận hay tổ chức chứng nhận.

VÍ DỤ: Người được chứng nhận; người sử dụng dịch vụ

**candidate** (3.14) in the **certification process** (3.1)

### 3.17

#### Validity

evidence that the **assessment** (3.8) measures what it is intended to measure, as defined by the **certification scheme** (3.2)

### 3.18

#### Reliability

indicator of the extent to which **examination** (3.9) scores are consistent across different examination times and locations, different examination forms and different **examiners** (3.10)

### 3.19

#### Appeal

request by **applicant** (3.13), **candidate** (3.14) or certified person for reconsideration of any decision made by the certification body related to her/his desired certification status

### 3.20

#### Complaint

expression of dissatisfaction, other than **appeal** (3.19), by any individual or organization to a certification body, relating to the activities of that body or a certified person, where a response is expected

NOTE Adapted from ISO/IEC 17000:2004, definition 6.5.

### 3.21

#### Interested party

individual, group or organization affected by the performance of a certified person or the certification body

EXAMPLES Certified person; user of the services of

của người được chứng nhận; người sử dụng người được chứng nhận; người tiêu dùng; cơ quan chính phủ.

### 3.22

#### Giám sát

Việc theo dõi định kỳ kết quả hoạt động của người được chứng nhận trong suốt các giai đoạn chứng nhận nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với chương trình chứng nhận.

## 4 Yêu cầu chung

### 4.1 Các vấn đề pháp lý

Tổ chức chứng nhận phải là một pháp nhân hoặc bộ phận xác định của pháp nhân để có thể chịu trách nhiệm pháp lý về hoạt động chứng nhận của mình. Một tổ chức chứng nhận của nhà nước có thể coi là pháp nhân trên cơ sở địa vị nhà nước của mình.

### 4.2 Trách nhiệm đối với quyết định chứng nhận

Tổ chức chứng nhận phải chịu trách nhiệm, phải nắm giữ quyền hạn và không được ủy nhiệm đối với quyết định liên quan đến chứng nhận của mình, bao gồm việc cấp, duy trì, chứng nhận lại, mở rộng và thu hẹp phạm vi chứng nhận, cũng như đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận.

### 4.3 Quản lý tính khách quan

**4.3.1** Tổ chức chứng nhận phải lập thành văn bản cơ cấu tổ chức, chính sách và các thủ tục của mình để quản lý tính khách quan và để đảm bảo rằng hoạt động chứng nhận được thực hiện một cách khách quan. Tổ chức chứng nhận phải có cam kết của lãnh đạo cao nhất về tính khách quan trong hoạt động chứng nhận. Tổ chức chứng nhận phải có một tuyên bố công khai rằng tổ chức hiểu được tầm quan trọng của tính khách quan trong việc thực hiện hoạt động chứng nhận

the certified person; employer of the certified person; consumer; governmental authority.

### 3.22

#### Surveillance

periodic monitoring, during the periods of certification, of a certified person's performance to ensure continued compliance with the certification scheme

## 4 General requirements

### 4.1 Legal matters

The certification body shall be a legal entity, or a defined part of a legal entity, such that it can be held legally responsible for its certification activities. A governmental certification body is deemed to be a legal entity on the basis of its governmental status.

### 4.2 Responsibility for decision on certification

The certification body shall be responsible for, shall retain authority for, and shall not delegate, its decisions relating to certification, including the granting, maintaining, recertifying, expanding and reducing the scope of the certification, and suspending or withdrawing the certification.

### 4.3 Management of impartiality

**4.3.1** The certification body shall document its structure, policies and procedures to manage impartiality and to ensure that the certification activities are undertaken impartially. The certification body shall have top management commitment to impartiality in certification activities. The certification body shall have a statement publicly accessible without request that it understands the importance of impartiality in carrying out its certification activities, manages



của mình, quản lý được xung đột lợi ích và đảm bảo tính vô tư trong hoạt động chứng nhận.

**4.3.2** Tổ chức chứng nhận phải hành động một cách khách quan trong mối quan hệ với người đăng ký, ứng viên và người được chứng nhận.

**4.3.3** Các chính sách và thủ tục đối với việc chứng nhận năng lực cá nhân phải công bằng đối với tất cả những người đăng ký, ứng viên và người được chứng nhận.

**4.3.4** Không được giới hạn việc chứng nhận vì những điều kiện tài chính hay điều kiện hạn chế không hợp lý khác, như quan hệ thành viên của hiệp hội hay nhóm. Tổ chức chứng nhận không được sử dụng các thủ tục gây trở ngại hay hạn chế một cách thiếu công bằng đối với việc tiếp cận của người đăng ký và ứng viên.

**4.3.5** Tổ chức chứng nhận phải chịu trách nhiệm về tính khách quan trong hoạt động chứng nhận của mình và không được để các áp lực về thương mại, tài chính hay áp lực khác làm tổn hại đến tính khách quan.

**4.3.6** Tổ chức chứng nhận phải nhận biết các mối đe dọa đối với tính khách quan một cách liên tục. Điều này phải bao gồm những mối đe dọa nảy sinh từ hoạt động của tổ chức, từ các tổ chức có liên quan, các mối quan hệ của tổ chức hoặc từ các mối quan hệ của nhân sự của tổ chức. Tuy nhiên, những mối quan hệ này không nhất thiết thể hiện một tổ chức có mối đe dọa đối với tính khách quan.

CHÚ THÍCH 1: Một mối quan hệ đe dọa đến tính khách quan của tổ chức có thể dựa trên quan hệ sở hữu, điều hành, quản lý, nhân sự, chia sẻ nguồn lực, tài chính, hợp đồng, marketing (bao gồm cả nhãn hiệu), chi trả hoa hồng bán hàng hay sự thuyết phục cho sự chuyển đến của người đăng ký mới,...

conflict of interest and ensures the objectivity of its certification activities.

**4.3.2** The certification body shall act impartially in relation to its applicants, candidates and certified persons.

**4.3.3** Policies and procedures for certification of persons shall be fair among all applicants, candidates and certified persons.

**4.3.4** Certification shall not be restricted on the grounds of undue financial or other limiting conditions, such as membership of an association or group. The certification body shall not use procedures to unfairly impede or inhibit access by applicants and candidates.

**4.3.5** The certification body shall be responsible for the impartiality of its certification activities and shall not allow commercial, financial or other pressures to compromise impartiality.

**4.3.6** The certification body shall identify threats to its impartiality on an ongoing basis. This shall include those threats that arise from its activities, from its related bodies, from its relationships, or from the relationships of its personnel. However, such relationships do not necessarily present a body with a threat to impartiality.

NOTE 1: A relationship that threatens the impartiality of the body can be based on ownership, governance, management, personnel, shared resources, finances, contracts, marketing (including branding) and payment of a sales commission or other inducement for the referral of new applicants, etc.

CHÚ THÍCH 2: Các mối đe dọa đối với tính khách quan có thể là thực tế hoặc được cảm nhận.

CHÚ THÍCH 3: Tổ chức liên quan là tổ chức liên kết với tổ chức chứng nhận thông qua quan hệ sở hữu chung, toàn bộ hay một phần và có chung các thành viên trong ban lãnh đạo, các thỏa thuận hợp đồng, chung tên, chung nhân viên, thỏa thuận không chính thức hay các phương thức khác, sao cho tổ chức liên quan đó có quyền lợi được đảm bảo trong mọi quyết định chứng nhận hoặc có khả năng tiềm ẩn ảnh hưởng tới quá trình.

**4.3.7** Tổ chức chứng nhận phải phân tích, lập thành văn bản và loại trừ hay giảm thiểu các xung đột lợi ích tiềm ẩn nảy sinh từ hoạt động chứng nhận năng lực cá nhân của mình. Tổ chức chứng nhận phải lập thành văn bản và phải có khả năng chứng tỏ cách thức loại bỏ, giảm thiểu hay quản lý những mối đe dọa này. Mọi nguồn xung đột lợi ích tiềm ẩn được nhận biết, dù nảy sinh trong phạm vi tổ chức chứng nhận như việc ấn định trách nhiệm cho nhân sự, hay từ các hoạt động của những cá nhân hay tổ chức khác đều phải được kiểm soát.

**4.3.8** Hoạt động chứng nhận phải được cấu trúc và quản lý sao cho đảm bảo tính khách quan. Điều này phải bao gồm sự tham gia một cách cân bằng của các bên quan tâm (xem định nghĩa 3.21).

#### **4.4 Tài chính và trách nhiệm pháp lý**

Tổ chức chứng nhận phải có các nguồn lực tài chính cần thiết cho việc vận hành quá trình chứng nhận và phải có các sắp đặt thỏa đáng (ví dụ bảo hiểm hay quỹ dự trữ) để chi trả cho các trách nhiệm pháp lý liên quan.

NOTE 2: Threats to impartiality can be either actual or perceived.

NOTE 3: A related body is one which is linked to the certification body by common ownership, in whole or part, and has common members of the board of directors, contractual arrangements, common names, common staff, informal understanding or other means, such that the related body has a vested interest in any certification decision or has a potential ability to influence the process.

**4.3.7** The certification body shall analyse, document and eliminate or minimize the potential conflict of interests arising from its certification activities. The certification body shall document and be able to demonstrate how it eliminates, minimizes or manages such threats. All potential sources of conflict of interest that are identified, whether they arise from within the certification body, such as assigning responsibilities to personnel, or from the activities of other persons, bodies or organizations, shall be covered.

**4.3.8** Certification activities shall be structured and managed so as to safeguard impartiality. This shall include balanced involvement of interested parties (see definition 3.21).

#### **4.4 Finance and liability**

The certification body shall have the financial resources necessary for the operation of a certification process and have adequate arrangements (e.g. insurance or reserves) to cover associated liabilities.

## 5 Yêu cầu về cơ cấu

### 5.1 Cơ cấu quản lý và tổ chức

**5.1.1** Hoạt động của tổ chức chứng nhận phải được cấu trúc và quản lý sao cho đảm bảo tính khách quan.

**5.1.2** Tổ chức chứng nhận phải lập thành văn bản cơ cấu tổ chức của mình, trong đó mô tả nghĩa vụ, trách nhiệm và quyền hạn của ban lãnh đạo, nhân sự chứng nhận và các ban. Nếu tổ chức chứng nhận là một bộ phận xác định của pháp nhân, thì tài liệu về cơ cấu tổ chức phải bao gồm ranh giới về quyền hạn và mối quan hệ với các bộ phận khác trong cùng pháp nhân.

Phải nhận biết bên/các bên hay cá nhân chịu trách nhiệm về các vấn đề sau:

- a) chính sách và thủ tục liên quan đến việc vận hành tổ chức chứng nhận;
- b) việc thực hiện các chính sách và thủ tục;
- c) tài chính của tổ chức chứng nhận;
- d) nguồn lực cho các hoạt động chứng nhận;
- e) xây dựng và duy trì các chương trình chứng nhận;
- f) hoạt động đánh giá;
- g) các quyết định chứng nhận, bao gồm việc cấp, duy trì, chứng nhận lại, mở rộng, thu hẹp, đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận;
- h) các thỏa thuận hợp đồng.

### 5.2 Cơ cấu của tổ chức chứng nhận liên quan đến đào tạo

**5.2.1** Hoàn thiện đào tạo có thể là một yêu cầu quy định của chương trình chứng nhận (xem 8.3). Việc thừa nhận/phê duyệt đào tạo của tổ

## 5 Structural requirements

### 5.1 Management and organization structure

**5.1.1** The certification body activities shall be structured and managed so as to safeguard impartiality.

**5.1.2** The certification body shall document its organizational structure, describing the duties, responsibilities and authorities of management, certification personnel and any committee. When the certification body is a defined part of a legal entity, documentation of the organizational structure shall include the line of authority and the relationship to other parts within the same legal entity.

The party/parties or individuals responsible for the following shall be identified:

- a) policies and procedures relating to the operation of the certification body;
- b) implementation of the policies and procedures;
- c) finances of the certification body;
- d) resources for certification activities;
- e) development and maintenance of the certification schemes;
- f) assessment activities;
- g) decisions on certification, including the granting, maintaining, recertifying, expanding, reducing, suspending or withdrawing of the certification;
- h) contractual arrangements.

### 5.2 Structure of the certification body in relation to training

**5.2.1** Completion of training may be a specified requirement of a certification scheme (see 8.3). The recognition/approval of training by the

chức chứng nhận không được làm tổn hại đến tính khách quan hoặc giảm bớt các yêu cầu đánh giá và chứng nhận.

**5.2.2** Tổ chức chứng nhận phải cung cấp thông tin về giáo dục và đào tạo nếu thông tin này được sử dụng làm điều kiện tiên quyết để đảm bảo tư cách cho việc chứng nhận. Tuy nhiên, tổ chức chứng nhận không được tuyên bố hoặc ám chỉ rằng việc chứng nhận có thể đơn giản hơn, dễ dàng hơn hoặc chi phí thấp hơn nếu sử dụng dịch vụ giáo dục/đào tạo quy định nào đó.

**5.2.3** Việc cung cấp đào tạo và chứng nhận cho các cá nhân trong cùng pháp nhân sẽ hình thành mối đe dọa đối với tính khách quan. Tổ chức chứng nhận là một bộ phận của pháp nhân cung cấp đào tạo phải:

- a) nhận biết và lập thành văn bản các mối đe dọa liên quan đối với tính khách quan một cách liên tục: tổ chức phải có một quá trình dạng văn bản chứng tỏ cách thức loại trừ hoặc giảm thiểu những mối đe dọa đó;
- b) chứng tỏ rằng mọi quá trình mà tổ chức thực hiện đều độc lập với việc đào tạo nhằm đảm bảo không làm tổn hại đến tính bảo mật, an ninh thông tin và tính khách quan;
- c) không gây ra ấn tượng rằng việc sử dụng cả hai dịch vụ sẽ mang lại lợi thế nào đó cho người đăng ký;
- d) không đòi hỏi các ứng viên phải hoàn thành việc giáo dục hay đào tạo do tổ chức thực hiện làm điều kiện loại trừ nếu có các chương trình giáo dục hay đào tạo thay thế có kết quả đầu ra tương đương nhau;
- e) đảm bảo rằng nhân sự không thực hiện nhiệm vụ kiểm tra viên với ứng viên cụ thể

certification body shall not compromise impartiality or reduce the assessment and certification requirements.

**5.2.2** The certification body shall provide information regarding education and training if they are used as pre-requisites for being eligible for certification. However, the certification body shall not state or imply that certification would be simpler, easier or less expensive if any specified education/training services are used.

**5.2.3** Offering training and certification for persons within the same legal entity constitutes a threat to impartiality. A certification body that is part of a legal entity offering training shall:

- a) identify and document the associated threats to its impartiality on an ongoing basis: the body shall have a documented process to demonstrate how it eliminates or minimizes those threats;
- b) demonstrate that all processes performed by the certification body are independent of training to ensure that confidentiality, information security and impartiality are not compromised;
- c) not give the impression that the use of both services would provide any advantage to the applicant;
- d) not require the candidates to complete the certification body's own education or training as an exclusive prerequisite when alternative education or training with an equivalent outcome exists;
- e) ensure that personnel do not serve as an examiner of a specific candidate they have

được họ đào tạo trong vòng hai năm kể từ ngày kết thúc hoạt động đào tạo: khoảng thời gian này có thể rút ngắn nếu tổ chức chứng nhận chứng tỏ được điều này không làm tổn hại đến tính khách quan.

trained for a period of two years from the date of the conclusion of the training activities: this interval may be shortened if the certification body demonstrates it does not compromise impartiality.

## 6 Yêu cầu về nguồn lực

## 6 Resource requirements

### 6.1 Yêu cầu chung về nhân sự

### 6.1 General personnel requirements

**6.1.1** Tổ chức chứng nhận phải quản lý và chịu trách nhiệm đối với kết quả thực hiện của tất cả nhân sự tham gia vào quá trình chứng nhận.

**6.1.1** The certification body shall manage and be responsible for the performance of all personnel involved in the certification process.

**6.1.2** Tổ chức chứng nhận phải sẵn có đủ nhân sự với năng lực cần thiết để thực hiện chức năng chứng nhận liên quan đến loại hình, phạm vi và khối lượng công việc thực hiện.

**6.1.2** The certification body shall have sufficient personnel available with the necessary competence to perform certification functions relating to the type, range and volume of work performed.

**6.1.3** Tổ chức chứng nhận phải xác định các yêu cầu về năng lực đối với nhân sự tham gia vào quá trình chứng nhận. Nhân sự phải có năng lực đối với các nhiệm vụ và trách nhiệm cụ thể của mình.

**6.1.3** The certification body shall define the competence requirements for personnel involved in the certification process. Personnel shall have competence for their specific tasks and responsibilities.

**6.1.4** Tổ chức chứng nhận phải cung cấp cho mọi người những hướng dẫn bằng văn bản mô tả nghĩa vụ và trách nhiệm của họ. Những hướng dẫn này phải được cập nhật.

**6.1.4** The certification body shall provide its personnel with documented instructions describing their duties and responsibilities. These instructions shall be kept up-to-date.

**6.1.5** Tổ chức chứng nhận phải duy trì hồ sơ được cập nhật về nhân sự, gồm những thông tin liên quan như trình độ chuyên môn, đào tạo, kinh nghiệm, tình trạng thành viên chuyên nghiệp, tình trạng nghề nghiệp, năng lực và các xung đột lợi ích nhận biết được.

**6.1.5** The certification body shall maintain up-to-date personnel records, including relevant information, e.g. qualifications, training, experience, professional affiliations, professional status, competence and known conflicts of interest.

**6.1.6** Nhân sự hoạt động với danh nghĩa của tổ chức phải giữ bí mật mọi thông tin thu được hoặc tạo ra trong quá trình thực hiện các hoạt động chứng nhận của tổ chức, trừ khi có yêu cầu khác của luật pháp hoặc được phép của người

**6.1.6** Personnel acting on the certification body's behalf shall keep confidential all information obtained or created during the performance of the body's certification activities, except as required by law or where authorized by the

đăng ký, ứng viên hoặc người được chứng nhận.

**6.1.7** Tổ chức chứng nhận phải yêu cầu nhân sự của mình ký vào văn bản theo đó họ tự cam kết tuân thủ các nguyên tắc do tổ chức chứng nhận xác định, bao gồm những nguyên tắc liên quan đến tính bảo mật, tính khách quan và xung đột lợi ích.

CHÚ THÍCH: Nếu luật pháp cho phép cả các phương pháp khác thì chữ ký điện tử có thể được chấp nhận.

**6.1.8** Khi chứng nhận cho cá nhân mà mình tuyển dụng, tổ chức chứng nhận phải chấp nhận các thủ tục để duy trì tính khách quan.

## **6.2 Nhân sự tham gia vào hoạt động chứng nhận**

### **6.2.1 Yêu cầu chung**

Tổ chức chứng nhận phải yêu cầu nhân sự của mình công bố mọi xung đột về lợi ích tiềm ẩn với tất cả các ứng viên.

### **6.2.2 Yêu cầu đối với kiểm tra viên**

**6.2.2.1** Kiểm tra viên phải đáp ứng các yêu cầu của tổ chức chứng nhận. Quá trình lựa chọn và phê duyệt phải đảm bảo các kiểm tra viên:

- a) hiểu được chương trình chứng nhận liên quan;
- b) có thể ứng dụng các thủ tục và tài liệu kiểm tra;
- c) có năng lực trong lĩnh vực được kiểm tra;
- d) nói và viết thành thạo ngôn ngữ kiểm tra: trong các trường hợp sử dụng người phiên dịch hay biên dịch, tổ chức chứng nhận phải có các thủ tục thích hợp để đảm bảo họ không làm ảnh hưởng đến hiệu lực của cuộc kiểm tra;

applicant, candidate or certified person.

**6.1.7** The certification body shall require its personnel to sign a document by which they commit themselves to comply with the rules defined by the certification body, including those relating to confidentiality, impartiality and conflict of interests.

NOTE: Where permitted by law, other methods, including electronic signature, are acceptable.

**6.1.8** When a certification body certifies a person it employs, the certification body shall adopt procedures to maintain impartiality.

## **6.2 Personnel involved in the certification activities**

### **6.2.1 General**

The certification body shall require its personnel to declare any potential conflict of interest in any candidate.

### **6.2.2 Requirements for examiners**

**6.2.2.1** Examiners shall meet the requirements of the certification body. The selection and approval processes shall ensure that examiners:

- a) understand the relevant certification scheme;
- b) are able to apply the examination procedures and documents;
- c) have competence in the field to be examined;
- d) are fluent, both in writing and orally, in the language of examination; in circumstances where an interpreter or a translator is used, the certification body shall have procedures in place to ensure that it does not affect the validity of the examination;

e) nhận biết được mọi xung đột lợi ích để đảm bảo đưa ra đánh giá khách quan.

**6.2.2.2** Tổ chức chứng nhận phải theo dõi việc thực hiện của các kiểm tra viên và tính tin cậy trong các đánh giá của kiểm tra viên. Khi phát hiện ra các khác biệt, phải tiến hành các hành động khắc phục.

CHÚ THÍCH: Thủ tục theo dõi kiểm tra viên có thể bao gồm, ví dụ quan sát tại nơi kiểm tra, xem xét báo cáo của kiểm tra viên, thông tin phản hồi của ứng viên.

**6.2.2.3** Nếu một kiểm tra viên có xung đột lợi ích tiềm ẩn trong cuộc kiểm tra một ứng viên, thì tổ chức chứng nhận phải thực hiện các biện pháp để đảm bảo rằng tính bảo mật và tính khách quan của cuộc kiểm tra không bị ảnh hưởng. Các biện pháp này phải được lập thành hồ sơ.

### **6.2.3 Yêu cầu đối với nhân sự khác tham gia vào đánh giá**

**6.2.3.1** Tổ chức chứng nhận phải có mô tả bằng văn bản các trách nhiệm và trình độ chuyên môn của nhân sự khác tham gia vào quá trình đánh giá (ví dụ giám thị).

**6.2.3.2** Khi những nhân sự khác tham gia vào quá trình đánh giá có xung đột lợi ích tiềm ẩn trong cuộc kiểm tra của một ứng viên, tổ chức chứng nhận phải thực hiện các biện pháp để đảm bảo rằng tính bảo mật và tính khách quan của cuộc kiểm tra không bị ảnh hưởng. Các biện pháp này phải được lập thành hồ sơ.

## **6.3 Thuê ngoài**

**6.3.1** Tổ chức chứng nhận phải có thỏa thuận ràng buộc về mặt pháp lý đề cập đến mọi sự sắp xếp, bao gồm cả tính bảo mật và xung đột lợi ích, với từng tổ chức cung cấp công việc thuê ngoài liên quan đến quá trình chứng nhận.

e) have identified any known conflicts of interest to ensure impartial judgements are made.

**6.2.2.2** The certification body shall monitor the performance of the examiners and the reliability of the examiners' judgements. Where deficiencies are found, corrective actions shall be taken.

NOTE Monitoring procedures for examiners can include, for example, on-site observation, review of examiners' reports, feedback from candidates.

**6.2.2.3** If an examiner has a potential conflict of interest in the examination of a candidate, the certification body shall undertake measures to ensure that the confidentiality and impartiality of the examination are not compromised. These measures shall be recorded.

### **6.2.3 Requirements for other personnel involved in the assessment**

**6.2.3.1** The certification body shall have a documented description of the responsibilities and qualifications of other personnel involved in the assessment process (e.g. invigilators).

**6.2.3.2** If other personnel involved in the assessment have a potential conflict of interest in the examination of a candidate, the certification body shall undertake measures to ensure that confidentiality and impartiality of the examination is not compromised. These measures shall be recorded.

## **6.3 Outsourcing**

**6.3.1** The certification body shall have a legally enforceable agreement covering the arrangements, including confidentiality and conflict of interests, with each body that provides outsourced work related to the certification process.

CHÚ THÍCH: Với mục đích của tiêu chuẩn này, hai thuật ngữ "thuê ngoài" và "thầu phụ" được coi là đồng nghĩa.

**6.3.2** Khi thuê ngoài công việc liên quan đến chứng nhận, tổ chức chứng nhận phải:

- a) chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với công việc được thuê ngoài;
- b) đảm bảo rằng tổ chức tiến hành công việc thuê ngoài có năng lực và tuân thủ các điều khoản thích hợp của tiêu chuẩn này;
- c) đánh giá và theo dõi việc thực hiện của các tổ chức tiến hành công việc thuê ngoài theo các thủ tục dạng văn bản;
- d) có hồ sơ chứng tỏ rằng các tổ chức tiến hành công việc thuê ngoài đáp ứng các yêu cầu liên quan đến công việc được thuê;
- e) duy trì danh sách các tổ chức tiến hành công việc thuê ngoài.

#### **6.4 Các nguồn lực khác**

Tổ chức chứng nhận phải sử dụng cơ sở vật chất thỏa đáng, bao gồm địa điểm kiểm tra, thiết bị và các nguồn lực, để thực hiện các hoạt động chứng nhận của mình.

### **7 Yêu cầu về hồ sơ và thông tin**

#### **7.1 Hồ sơ của người đăng ký, ứng viên và người được chứng nhận**

**7.1.1** Tổ chức chứng nhận phải duy trì hồ sơ. Hồ sơ phải bao gồm phương thức xác nhận tình trạng của người được chứng nhận. Hồ sơ phải chứng tỏ rằng quá trình chứng nhận hay chứng nhận lại đã được thực hiện một cách hiệu lực, đặc biệt là đối với mẫu đăng ký, báo cáo đánh

NOTE: For the purposes of this International Standard, the terms "outsourcing" and "subcontracting" are considered to be synonyms.

**6.3.2** When a certification body outsources work related to certification, the certification body shall:

- a) take full responsibility for all outsourced work;
- b) ensure that the body conducting outsourced work is competent and complies with the applicable provisions of this International Standard;
- c) assess and monitor the performance of the bodies conducting outsourced work in accordance with its documented procedures;
- d) have records to demonstrate that the bodies conducting outsourced work meet all requirements relevant to the outsourced work;
- e) maintain a list of the bodies conducting outsourced work.

#### **6.4 Other resources**

The certification body shall use adequate premises, including examination sites, equipment and resources for carrying out its certification activities.

### **7 Records and information requirements**

#### **7.1 Records of applicants, candidates and certified persons**

**7.1.1** The certification body shall maintain records. The records shall include a means to confirm the status of a certified person. The records shall demonstrate that the certification or recertification process has been effectively fulfilled, particularly with respect to application forms, assessment reports (which include



giá (bao gồm cả hồ sơ kiểm tra) và các tài liệu khác liên quan đến việc cấp, duy trì, tái chứng nhận, mở rộng và thu hẹp phạm vi cũng như đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận.

**7.1.2** Hồ sơ phải được nhận biết, quản lý và hủy bỏ theo cách thức sao cho đảm bảo tính toàn vẹn của quá trình và bảo mật thông tin. Hồ sơ phải được lưu giữ trong khoảng thời gian thích hợp, ít nhất là một chu kỳ chứng nhận đầy đủ, hoặc theo yêu cầu của các thỏa thuận thừa nhận, nghĩa vụ hợp đồng, pháp lý hay các nghĩa vụ khác.

**7.1.3** Tổ chức chứng nhận phải có các thỏa thuận ràng buộc yêu cầu người được chứng nhận thông báo không chậm trễ cho tổ chức chứng nhận những vấn đề có thể ảnh hưởng tới khả năng tiếp tục thỏa mãn các yêu cầu chứng nhận của người được chứng nhận.

## **7.2 Thông tin công khai**

**7.2.1** Tổ chức chứng nhận phải kiểm tra xác nhận và cung cấp thông tin, khi được yêu cầu, về việc một cá nhân có chứng nhận hiện thời có hiệu lực và phạm vi của chứng nhận đó, trừ khi có yêu cầu khác của luật pháp về việc không được công khai thông tin này.

**7.2.2** Tổ chức chứng nhận phải công khai thông tin về phạm vi của chương trình chứng nhận và mô tả khái quát về quá trình chứng nhận.

**7.2.3** Phải liệt kê danh mục tất cả những điều kiện tiên quyết của chương trình chứng nhận và phải công khai danh mục này.

**7.2.4** Thông tin do tổ chức chứng nhận cung cấp, gồm cả thông tin quảng cáo phải chính xác và không dẫn đến hiểu lầm.

examination records) and other documents relating to granting, maintaining, recertifying, expanding and reducing the scope, and suspending or withdrawing certification.

**7.1.2** The records shall be identified, managed and disposed of in such a way as to ensure the integrity of the process and the confidentiality of the information. The records shall be kept for an appropriate period of time, for a minimum of one full certification cycle, or as required by recognition arrangements, contractual, legal or other obligations.

**7.1.3** The certification body shall have enforceable arrangements to require that the certified person informs the certification body, without delay, of matters that can affect the capability of the certified person to continue to fulfil the certification requirements.

## **7.2 Public information**

**7.2.1** The certification body shall verify and provide information, upon request, as to whether an individual holds a current, valid certification and the scope of that certification, except where the law requires such information not to be disclosed.

**7.2.2** The certification body shall make publicly available without request information regarding the scope of the certification scheme and a general description of the certification process.

**7.2.3** All pre-requisites of the certification scheme shall be listed and the list shall be made publicly available without request.

**7.2.4** Information provided by the certification body, including advertising, shall be accurate and not misleading.

### 7.3 Tính bảo mật

**7.3.1** Tổ chức chứng nhận phải thiết lập các chính sách và thủ tục dạng văn bản về việc duy trì và phát hành thông tin.

**7.3.2** Tổ chức chứng nhận phải giữ bí mật tất cả các thông tin thu được trong quá trình chứng nhận, thông qua các thỏa thuận ràng buộc về mặt pháp lý. Những thỏa thuận này phải bao gồm tất cả nhân sự.

**7.3.3** Tổ chức chứng nhận phải đảm bảo rằng thông tin thu được trong quá trình chứng nhận hay từ những nguồn khác ngoài người đăng ký, ứng viên hoặc người được chứng nhận, không được tiết lộ cho bên bất kỳ nếu không có sự chấp thuận bằng văn bản của cá nhân đó (người đăng ký, ứng viên hoặc người được chứng nhận), trừ khi luật pháp yêu cầu công khai những thông tin này.

**7.3.4** Nếu tổ chức chứng nhận được luật pháp yêu cầu phát hành thông tin bí mật này, thì cá nhân liên quan phải được thông báo trước về những thông tin sẽ được cung cấp, trừ khi luật pháp ngăn cấm.

**7.3.5** Tổ chức chứng nhận phải đảm bảo rằng hoạt động của các tổ chức liên quan không làm tổn hại đến tính bảo mật.

### 7.4 An ninh

**7.4.1** Tổ chức chứng nhận phải xây dựng, lập thành văn bản các chính sách và thủ tục cần thiết để đảm bảo an ninh trong toàn bộ quá trình chứng nhận và phải có các biện pháp thích hợp để tiến hành các hành động khắc phục nếu xảy ra tình trạng mất an ninh.

**7.4.2** Các chính sách và thủ tục về an ninh phải bao gồm các điều khoản nhằm đảm bảo an ninh

### 7.3 Confidentiality

**7.3.1** The certification body shall establish documented policies and procedures for the maintenance and release of information.

**7.3.2** The certification body shall, through legally enforceable agreements, keep confidential all information obtained during the certification process. These agreements shall cover all personnel.

**7.3.3** The certification body shall ensure that information obtained during the certification process, or from sources other than the applicant, candidate or certified person, is not disclosed to an unauthorized party without the written consent of the individual (applicant, candidate or certified person), except where the law requires such information to be disclosed.

**7.3.4** When the certification body is required by law to release confidential information, the person concerned shall, unless prohibited by law, be notified as to what information will be provided.

**7.3.5** The certification body shall ensure that the activities of related bodies do not compromise confidentiality.

### 7.4 Security

**7.4.1** The certification body shall develop and document policies and procedures necessary to ensure security throughout the entire certification process and shall have measures in place to take corrective actions when security breaches occur.

**7.4.2** Security policies and procedures shall include provisions to ensure the security of examination

cho tài liệu kiểm tra, có tính đến các yếu tố sau:

- a) vị trí của tài liệu (ví dụ tại nơi vận chuyển, chuyển giao điện tử, hủy bỏ, bảo quản, kiểm tra);
- b) tính chất của tài liệu (ví dụ dạng điện tử, bản giấy, thiết bị kiểm tra);
- c) các bước trong quá trình kiểm tra (ví dụ xây dựng, điều hành, báo cáo kết quả);
- d) các mối đe dọa nảy sinh từ việc sử dụng lặp lại tài liệu kiểm tra.

**7.4.3** Tổ chức chứng nhận phải ngăn ngừa hoạt động kiểm tra thiếu trung thực thông qua việc:

- a) yêu cầu các ứng viên ký vào thỏa thuận không công khai hoặc thỏa thuận khác nêu rõ cam kết của họ về việc không công bố các tài liệu kiểm tra bảo mật hoặc tham gia vào các hoạt động kiểm tra không trung thực;
- b) yêu cầu sự có mặt của giám thị hoặc kiểm tra viên;
- c) xác nhận nhân dạng của ứng viên;
- d) áp dụng các thủ tục ngăn ngừa việc mang các dụng cụ hỗ trợ trái phép vào khu vực kiểm tra;
- e) ngăn ngừa các ứng viên tiếp cận các công cụ hỗ trợ trái phép trong suốt cuộc kiểm tra;
- f) theo dõi kết quả kiểm tra để phát hiện gian lận.

## 8 Chương trình chứng nhận

**8.1** Mỗi loại chứng nhận phải có một chương trình chứng nhận.

**8.2** Một chương trình chứng nhận phải bao gồm các yếu tố sau:

materials, taking into account the following:

- a) the locations of the materials (e.g. transportation, electronic delivery, disposal, storage, examination centre);
- b) the nature of the materials (e.g. electronic, paper, test equipment);
- c) the steps in the examination process (e.g. development, administration, results reporting);
- d) the threats arising from repeated use of examination materials.

**7.4.3** Certification bodies shall prevent fraudulent examination practices by:

- a) requiring candidates to sign a non-disclosure agreement or other agreement indicating their commitment not to release confidential examination materials or participate in fraudulent test-taking practices;
- b) requiring an invigilator or examiner to be present;
- c) confirming the identity of the candidate;
- d) implementing procedures to prevent any unauthorized aids from being brought into the examination area;
- e) preventing candidates from gaining access to unauthorized aids during the examination;
- f) monitoring examination results for indications of cheating.

## 8 Certification schemes

**8.1** There shall be a certification scheme for each category of certification.

**8.2** A certification scheme shall contain the following elements:

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| a) phạm vi chứng nhận;                   | a) scope of certification;            |
| b) bản mô tả công việc và nhiệm vụ;      | b) job and task description;          |
| c) năng lực cần thiết;                   | c) required competence;               |
| d) các hoạt động (khi thích hợp);        | d) abilities (when applicable);       |
| e) điều kiện tiên quyết (khi thích hợp); | e) prerequisites (when applicable);   |
| f) quy phạm đạo đức (khi thích hợp).     | f) code of conduct (when applicable). |

CHÚ THÍCH 1: Các khả năng có thể bao gồm năng lực thể chất như thị giác, thính giác và sự nhanh nhẹn.

NOTE 1 A code of conduct describes the ethical or personal behaviour required by the scheme.

CHÚ THÍCH 2: Quy phạm đạo đức mô tả hành vi đạo đức hoặc hành vi cá nhân theo yêu cầu của chương trình.

NOTE 2 Abilities can include physical capabilities such as vision, hearing and mobility.

**8.3** Một chương trình chứng nhận phải bao gồm các yêu cầu sau đối với quá trình chứng nhận:

**8.3** A certification scheme shall include the following certification process requirements:

- |  |   |
|--|---|
| a) tiêu chí cho chứng nhận lần đầu và chứng nhận lại;                | a) criteria for initial certification and recertification;                    |
| b) phương pháp đánh giá chứng nhận lần đầu và chứng nhận lại;        | b) assessment methods for initial certification and recertification;          |
| c) phương pháp và tiêu chí giám sát (khi thích hợp);                 | c) surveillance methods and criteria (if applicable);                         |
| d) tiêu chí đình chỉ và hủy bỏ chứng nhận;                           | d) criteria for suspending and withdrawing certification;                     |
| e) tiêu chí thay đổi phạm vi hoặc mức độ chứng nhận (khi thích hợp). | e) criteria for changing the scope or level of certification (if applicable). |

**8.4** Tổ chức chứng nhận phải có các tài liệu để chứng tỏ rằng khi xây dựng và xem xét chương trình chứng nhận có đưa vào các vấn đề sau:

**8.4** The certification body shall have documents to demonstrate that, in the development and review of the certification scheme, the following are included:

- |  |   |
|--|---|
| a) sự tham gia của các chuyên gia thích hợp;   | a) the involvement of appropriate experts;  |
| b) sử dụng cơ cấu thích hợp đại diện một cách công bằng cho lợi ích của tất cả các bên có liên quan đáng kể, trong đó không có bên nào chiếm ưu thế hơn; | b) the use of an appropriate structure that fairly represents the interests of all parties significantly concerned, without any interest predominating; |
| c) nhận biết và sắp đặt các điều kiện tiên quyết với các yêu cầu năng lực, khi thích hợp;  | c) the identification and alignment of prerequisites, if applicable, with the   |

- |  |   |
|--|---|
| <p>d) nhận biết và sắp đặt các cơ chế đánh giá với các yêu cầu năng lực;</p> <p>e) tiến hành và cập nhật việc phân tích công việc hay thực tiễn nhằm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– nhận biết các nhiệm vụ đối với việc thực hiện thành công;</li> <li>– nhận biết năng lực cần thiết cho từng nhiệm vụ;</li> <li>– nhận biết các điều kiện tiên quyết (khi thích hợp);</li> <li>– xác nhận cơ chế đánh giá và nội dung kiểm tra;</li> <li>– nhận biết các yêu cầu và khoảng thời gian chứng nhận lại.</li> </ul> | <p>competence requirements;</p> <p>d) the identification and alignment of the assessment mechanisms with the competence requirements;</p> <p>e) a job or practice analysis that is conducted and updated to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– identify the tasks for successful performance;</li> <li>– identify the required competence for each task;</li> <li>– identify prerequisites (if applicable);</li> <li>– confirm the assessment mechanisms and examination content;</li> <li>– identify the re-certification requirements and interval.</li> </ul> |
|--|---|

CHÚ THÍCH: Nếu chương trình chứng nhận do một tổ chức khác tổ chức chứng nhận xây dựng thì việc phân tích công việc và thực tiễn có thể đã có sẵn như một phần của việc xây dựng chương trình. Trong trường hợp này, tổ chức chứng nhận có thể có được các chi tiết để kiểm tra xác nhận từ hệ thống tài liệu của chương trình.

NOTE Where the certification scheme has been developed by an entity other than the certification body, the job or practice analysis might already be available as part of that work. In this case, the certification body can obtain details from the scheme documentation for verification.

**8.5** Tổ chức chứng nhận phải đảm bảo rằng chương trình chứng nhận được xem xét và xác nhận giá trị sử dụng một cách liên tục và có hệ thống.

**8.5** The certification body shall ensure that the certification scheme is reviewed and validated on an on-going, systematic basis.

**8.4** Nếu tổ chức chứng nhận không phải là chủ chương trình chứng nhận mà mình áp dụng, thì phải đảm bảo đáp ứng các yêu cầu của điều này (Điều 8).

**8.6** When the certification body is not the scheme owner of a certification scheme it implements, the certification body shall ensure that the requirements contained in this clause (Clause 8) are met.

## 9 Yêu cầu đối với quá trình chứng nhận

### 9.1 Quá trình đăng ký

**9.1.1** Ngay từ giai đoạn đăng ký, tổ chức chứng nhận phải công khai mô tả tổng quan về quá trình chứng nhận phù hợp với chương trình chứng nhận. Tối thiểu, mô tả này phải bao gồm các yêu cầu đối với chứng nhận và phạm vi chứng nhận, bản mô tả quá trình đánh giá, quyền của người đăng ký, các nghĩa vụ của người được chứng nhận và các loại phí.

**9.1.2** Tổ chức chứng nhận phải yêu cầu hoàn thành bản đăng ký, có chữ ký của người đăng ký đề nghị chứng nhận trong đó bao gồm ít nhất:

- a) thông tin cần thiết để nhận biết người đăng ký, ví dụ tên, địa chỉ và thông tin cần thiết khác theo yêu cầu của chương trình chứng nhận;
- b) phạm vi chứng nhận mong muốn;
- c) lời tuyên bố rằng người đăng ký đồng ý tuân thủ các yêu cầu đối với chứng nhận và cung cấp mọi thông tin cần thiết cho việc đánh giá;
- d) mọi thông tin hỗ trợ để chứng tỏ sự phù hợp một cách khách quan với các điều kiện tiên quyết của chương trình;
- e) thông báo cho người đăng ký về cơ hội công bố yêu cầu hỗ trợ cho các nhu cầu đặc biệt (xem 9.2.5) mà không cần đưa ra lý do.

CHÚ THÍCH: Chữ ký điện tử có thể được chấp nhận, nếu được pháp luật cho phép.

**9.1.3** Tổ chức chứng nhận phải xem xét đăng ký để xác nhận rằng người đăng ký tuân thủ các yêu cầu về đăng ký của chương trình chứng nhận.

## 9 Certification process requirements

### 9.1 Application process

**9.1.1** Upon application, the certification body shall make available an overview of the certification process in accordance with the certification scheme. As a minimum, the overview shall include the requirements for certification and its scope, a description of the assessment process, the applicant's rights, the duties of a certified person and the fees.

**9.1.2** The certification body shall require the completion of an application, signed by the applicant seeking certification, which includes as a minimum the following:

- a) information required to identify the applicant, such as name, address and other information required by the certification scheme;
- b) the scope of the desired certification;
- c) a statement that the applicant agrees to comply with the certification requirements and to supply any information needed for the assessment;
- d) any supporting information to demonstrate objectively compliance with the scheme prerequisites;
- e) notice to the applicant of his/her opportunity to declare, within reason, a request for accommodation of special needs (see 9.2.5).

NOTE Where permitted by law, other methods, including electronic signature, are acceptable.

**9.1.3** The certification body shall review the application to confirm that the applicant complies with the application requirements of the certification scheme.

## 9.2 Quá trình đánh giá

**9.2.1** Tổ chức chứng nhận phải áp dụng các phương pháp và cơ chế đánh giá cụ thể được xác định theo chương trình chứng nhận.

**9.2.2** Khi có thay đổi trong chương trình chứng nhận đòi hỏi phải đánh giá bổ sung, tổ chức chứng nhận phải lập thành văn bản và tạo khả năng tiếp cận công khai mà không cần đòi hỏi phương pháp hay cơ chế cụ thể cần thiết để kiểm tra xác nhận người được chứng nhận tuân thủ các yêu cầu đã thay đổi.

CHÚ THÍCH: Có thể sử dụng chứng nhận lại để có được kiểm tra xác nhận này.

**9.2.3** Việc đánh giá phải được lập kế hoạch và tổ chức sao cho đảm bảo rằng các yêu cầu của chương trình được kiểm tra xác nhận một cách khách quan và hệ thống với bằng chứng dạng văn bản để xác nhận năng lực của ứng viên.

**9.2.4** Tổ chức chứng nhận phải kiểm tra xác nhận phương pháp đánh giá các ứng viên. Việc kiểm tra xác nhận này phải đảm bảo rằng mỗi đánh giá đều công bằng và có hiệu lực.

**9.2.5** Tổ chức chứng nhận phải kiểm tra xác nhận và hỗ trợ cho các nhu cầu đặc biệt không kể lý do gì mà không xâm phạm đến tính toàn vẹn của đánh giá, có tính đến quy định của quốc gia [xem 9.1.2 e)].

**9.2.6** Khi xem xét công việc do tổ chức khác thực hiện, tổ chức chứng nhận phải có các báo cáo, dữ liệu và hồ sơ thích hợp để chứng tỏ rằng các kết quả là cân bằng và phù hợp với các yêu cầu được thiết lập theo chương trình chứng nhận.

## 9.3 Quá trình kiểm tra

**9.3.1** Các cuộc kiểm tra phải được thiết kế để

## 9.2 Assessment process

**9.2.1** The certification body shall implement the specific assessment methods and mechanisms as defined in the certification scheme.

**9.2.2** When there is a change in the certification scheme which requires additional assessment, the certification body shall document and make publicly accessible without request the specific methods and mechanisms required to verify that certified persons comply with changed requirements.

NOTE Recertification can be used to achieve this verification.

**9.2.3** The assessment shall be planned and structured in a manner which ensures that the scheme requirements are objectively and systematically verified with documented evidence to confirm the competence of the candidate.

**9.2.4** The certification body shall verify the methods for assessing candidates. This verification shall ensure that each assessment is fair and valid.

**9.2.5** The certification body shall verify and accommodate special needs, within reason and where the integrity of the assessment is not violated, taking into account national regulation [see 9.1.2 e)].

**9.2.6** Where the certification body takes into account work performed by another body, it shall have appropriate reports, data and records to demonstrate that the results are equivalent to, and conform with, the requirements established by the certification scheme.

## 9.3 Examination process

**9.3.1** Examinations shall be designed to

đánh giá năng lực theo chương trình chứng nhận và nhất quán với chương trình chứng nhận theo các phương thức viết, nói, thực hành, quan sát hoặc các phương thức tin cậy và khách quan khác. Việc thiết kế các yêu cầu kiểm tra này phải đảm bảo khả năng so sánh kết quả của từng cuộc kiểm tra riêng lẻ cả về nội dung và độ khó, bao gồm cả hiệu lực của các quyết định không đạt/đạt.

**9.3.2** Tổ chức chứng nhận phải có các thủ tục để đảm bảo điều hành nhất quán việc kiểm tra.

**9.3.3** Phải thiết lập, lập thành văn bản và theo dõi các tiêu chí về các điều kiện điều hành các cuộc kiểm tra.

CHÚ THÍCH: Các điều kiện có thể bao gồm ánh sáng, nhiệt độ, sự tách biệt các ứng viên, tiếng ồn, sự an toàn cho ứng viên,...

**9.3.4** Nếu sử dụng các thiết bị kỹ thuật trong quá trình kiểm tra, thiết bị này phải được kiểm định, hiệu chuẩn khi thích hợp.

**9.3.5** Phải lập thành văn bản và áp dụng các phương pháp luận và thủ tục thích hợp (ví dụ thu thập và duy trì dữ liệu thống kê) để xác nhận lại tính công bằng, hiệu lực, tin cậy và kết quả thực hiện chung của từng cuộc kiểm tra theo các khoảng thời gian xác định hợp lý và tất cả các khác biệt được nhận biết đều được điều chỉnh.

## 9.4 Quyết định chứng nhận

**9.4.1** Thông tin thu được trong toàn bộ quá trình chứng nhận phải đầy đủ để:

- a) tổ chức chứng nhận ra quyết định chứng nhận;
- b) truy xét nguồn gốc khi xảy ra các sự việc như yêu cầu xem xét lại hay khiếu nại.

assess competence based on, and consistent with, the scheme, by written, oral, practical, observational or other reliable and objective means. The design of examination requirements shall ensure the comparability of results of each single examination, both in content and difficulty, including the validity of fail/pass decisions.

**9.3.2** The certification body shall have procedures to ensure a consistent examination administration.

**9.3.3** Criteria for conditions for administering examinations shall be established, documented and monitored.

NOTE Conditions can include lighting, temperature, separation of candidates, noise, candidate safety, etc.

**9.3.4** When technical equipment is used in the examination process, the equipment shall be verified or calibrated where appropriate.

**9.3.5** Appropriate methodology and procedures (e.g. collecting and maintaining statistical data) shall be documented and implemented in order to reaffirm, at justified defined intervals, the fairness, validity, reliability and general performance of each examination, and that all identified deficiencies are corrected.

## 9.4 Decision on certification

**9.4.1** The information gathered during the certification process shall be sufficient:

- a) for the certification body to make a decision on certification;
- b) for traceability in the event, for example, of an appeal or a complaint.



**9.4.2** Không được phép thuê ngoài đối với các quyết định cấp, duy trì, chứng nhận lại, mở rộng, thu hẹp, đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận.

**9.4.3** Tổ chức chứng nhận phải giới hạn quyết định chứng nhận của mình ở những vấn đề liên quan cụ thể tới các yêu cầu của chương trình chứng nhận.

**9.4.4** Quyết định chứng nhận của một ứng viên phải do chính tổ chức chứng nhận thực hiện trên cơ sở thông tin thu được từ quá trình chứng nhận. Nhân sự ra quyết định chứng nhận không được tham gia vào việc kiểm tra hoặc đào tạo ứng viên.

**9.4.5** Nhân sự ra quyết định chứng nhận phải có đủ kiến thức và kinh nghiệm về quá trình chứng nhận để xác định xem các yêu cầu chứng nhận có được đáp ứng hay không.

**9.4.6** Không được cấp chứng nhận cho tới khi tất cả các yêu cầu chứng nhận đều được thỏa mãn.

**9.4.7** Tổ chức chứng nhận phải cung cấp giấy chứng nhận cho tất cả những người được chứng nhận. Tổ chức chứng nhận phải duy trì việc sở hữu độc quyền giấy chứng nhận. Giấy chứng nhận phải ở dạng bản in, thẻ hoặc phương tiện truyền thông, được thành viên có trách nhiệm là nhân sự của tổ chức chứng nhận ký hoặc cấp phép.

**9.4.8** Giấy chứng nhận phải bao gồm ít nhất các thông tin sau:

- a) tên của người được chứng nhận;
- b) việc nhận dạng duy nhất;
- c) tên của tổ chức chứng nhận;
- d) viện dẫn chương trình, tiêu chuẩn chứng

**9.4.2** Decisions for granting, maintaining, recertifying, extending, reducing, suspending or withdrawing certification shall not be outsourced.

**9.4.3** The certification body shall confine its decision on certification to those matters specifically related to the requirements of the certification scheme.

**9.4.4** The decision on certification of a candidate shall be made solely by the certification body on the basis of the information gathered during the certification process. Personnel who make the decision on certification shall not have participated in the examination or training of the candidate.

**9.4.5** The personnel who make certification decisions shall have sufficient knowledge of and experience with the certification process to determine if the certification requirements have been met.

**9.4.6** Certification shall not be granted until all certification requirements are fulfilled.

**9.4.7** The certification body shall provide a certificate to all certified persons. The certification body shall maintain sole ownership of the certificates. The certificate shall take the form of a letter, card or other medium, signed or authorized by a responsible member of the personnel of the certification body.

**9.4.8** The certificates shall contain, as a minimum, the following information:

- a) the name of the certified person;
- b) a unique identification;
- c) the name of the certification body;
- d) a reference to the certification scheme,

nhận hoặc các tài liệu liên quan khác, gồm cả ngày cấp nếu thích hợp;

- e) phạm vi chứng nhận, khi thích hợp bao gồm các điều kiện hiệu lực và các giới hạn;
- f) ngày hiệu lực của chứng nhận và ngày hết hiệu lực.

**9.4.9** Giấy chứng nhận phải được thiết kế để giảm các rủi ro về giả mạo.

## **9.5 Đình chỉ, hủy bỏ hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận**

**9.5.1** Tổ chức chứng nhận phải có chính sách và (các) thủ tục dạng văn bản đối với việc đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận hay thu hẹp phạm vi chứng nhận, trong đó phải quy định các hành động tiếp theo của tổ chức chứng nhận.

**9.5.2** Việc không giải quyết các vấn đề dẫn đến đình chỉ trong thời gian được tổ chức chứng nhận thiết lập phải dẫn đến việc hủy bỏ chứng nhận hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận.

**9.5.3** Tổ chức chứng nhận phải có các thỏa thuận ràng buộc với người được chứng nhận để đảm bảo rằng khi xảy ra việc đình chỉ chứng nhận, người được chứng nhận không quảng cáo thêm về chứng nhận đang bị đình chỉ.

**9.5.4** Tổ chức chứng nhận phải có các thỏa thuận ràng buộc với người được chứng nhận để đảm bảo rằng khi xảy ra việc hủy bỏ chứng nhận, người được chứng nhận không sử dụng mọi viện dẫn về tình trạng được chứng nhận.

## **9.6 Quá trình chứng nhận lại**

**9.6.1** Tổ chức chứng nhận phải có (các) thủ tục dạng văn bản về việc thực hiện quá trình chứng nhận lại theo các yêu cầu của chương trình

standard or other relevant documents, including issue date, if relevant;

- e) the scope of the certification including, if applicable, validity conditions and limitations;
- f) the effective date of certification and date of expiry.

**9.4.9** The certificate shall be designed to reduce the risks of counterfeiting.

## **9.5 Suspending, withdrawing or reducing the scope of certification**

**9.5.1** The certification body shall have a policy and (a) documented procedure(s) for suspension or withdrawal of the certification, or reduction of the scope of certification, which shall specify the subsequent actions by the certification body.

**9.5.2** Failure to resolve the issues that have resulted in the suspension, in a time established by the certification body, shall result in withdrawal of the certification or reduction of the scope of certification.

**9.5.3** The certification body shall have enforceable arrangements with the certified person to ensure that, in the event of suspension of certification, the certified person refrains from further promotion of the certification while it is suspended.

**9.5.4** The certification body shall have enforceable arrangements with the certified person to ensure that, in the event of withdrawal of certification, the certified person refrains from use of all references to a certified status.

## **9.6 Recertification process**

**9.6.1** The certification body shall have (a) documented procedure(s) for implementation of the recertification process, in accordance with the

chứng nhận.

**9.6.2** Tổ chức chứng nhận phải đảm bảo rằng trong toàn bộ hoạt động chứng nhận lại, tổ chức xác nhận được người được chứng nhận vẫn duy trì năng lực và tuân thủ các yêu cầu của chương trình chứng nhận hiện hành.

**9.6.3** Chu kỳ chứng nhận lại phải căn cứ vào các yêu cầu của chương trình chứng nhận. Khi thích hợp, cơ sở của chu kỳ chứng nhận lại phải tính đến các yếu tố sau:

- a) các yêu cầu chế định;
- b) những thay đổi đối với tài liệu quy định;
- c) những thay đổi về yêu cầu của chương trình chứng nhận liên quan;
- d) tính chất và yêu cầu về sự thành thực của ngành công nghiệp hay lĩnh vực làm việc của người được chứng nhận;
- e) những rủi ro từ việc thiếu năng lực của cá nhân;
- f) thay đổi liên tục về công nghệ và các yêu cầu đối với người được chứng nhận;
- g) yêu cầu của các bên quan tâm;
- h) tần suất và nội dung hoạt động giám sát nếu chương trình chứng nhận yêu cầu.

**9.6.4** (Các) hoạt động chứng nhận lại được lựa chọn phải đủ để đảm bảo có được đánh giá khách quan nhằm xác nhận việc duy trì năng lực của người được chứng nhận.

**9.6.5** Theo chương trình chứng nhận, việc chứng nhận lại của tổ chức chứng nhận ít nhất phải xem xét các vấn đề sau:

- a) việc đánh giá tại hiện trường;
- b) sự phát triển nghề nghiệp;

certification scheme requirements.

**9.6.2** The certification body shall ensure during the recertification process that it confirms continued competence of the certified person and ongoing compliance with current scheme requirements by the certified person.

**9.6.3** The recertification period shall be based upon the scheme requirements. The rationale for the recertification period shall take into account, where relevant, the following:

- a) regulatory requirements;
- b) changes to normative documents;
- c) changes in the relevant scheme requirements;
- d) the nature and maturity of the industry or field in which the certified person is working;
- e) the risks resulting from an incompetent person;
- f) ongoing changes in technology, and requirements for certified persons;
- g) requirements of interested parties;
- h) the frequency and content of surveillance activities, if required by the scheme.

**9.6.4** The selected recertification activity/activities shall be adequate to ensure that there is impartial assessment to confirm the continuing competence of the certified person.

**9.6.5** In accordance with the certification scheme, recertification by the certification body shall consider at least the following:

- a) on-site assessment;
- b) professional development;

- |  |  |
|--|--|
| c) các cuộc phỏng vấn được sắp xếp;  | c) structured interviews;  |
| d) việc xác nhận các hồ sơ về việc đáp ứng liên tục công việc và kinh nghiệm công tác; | d) confirmation of continuing satisfactory work and work experience records; |
| e) cuộc kiểm tra;  | e) examination;  |
| f) các kiểm tra về khả năng thể chất liên quan tới năng lực quan tâm.                  | f) checks on physical capability in relation to the competence concerned.    |

CHÚ THÍCH: “Khả năng thể chất” có thể đòi hỏi một cuộc kiểm tra bởi chuyên gia sức khỏe, hoặc chuyên gia được xác nhận năng lực đánh giá các kỹ năng thể chất như sự khéo léo, sức lực và khả năng chịu đựng, cũng như các kỹ năng thực hiện công việc kỹ thuật cần thiết để chứng nhận.

NOTE “Physical capability” can require an evaluation by a health professional, or by a professional qualified to evaluate physical skills such as dexterity, strength and endurance, as well as the technical performance skills required for the certification.

### 9.7 Sử dụng giấy chứng nhận, biểu tượng và dấu

### 9.7 Use of certificates, logos and marks

**9.7.1** Tổ chức chứng nhận cung cấp dấu hoặc biểu tượng chứng nhận phải lập thành văn bản các điều kiện sử dụng và phải quản lý quyền sử dụng và thể hiện một cách thích hợp.

**9.7.1** A certification body that provides a certification mark or logo shall document the conditions for use and shall appropriately manage the rights for usage and representation.

CHÚ THÍCH: TCVN ISO/IEC 17030 đưa ra các yêu cầu đối với việc sử dụng dấu của bên thứ ba.

NOTE ISO/IEC 17030 provides requirements for use of third-party marks.

**9.7.2** Tổ chức chứng nhận phải yêu cầu người được chứng nhận ký vào thỏa thuận vì những lý do sau:

**9.7.2** The certification body shall require that a certified person signs an agreement for the following reasons:

- |   |  |
|---|--|
| a) tuân thủ các điều khoản liên quan của chương trình chứng nhận;   | a) to comply with the relevant provisions of the certification scheme;   |
| b) chỉ đưa ra tuyên bố về chứng nhận trong phạm vi chứng nhận được cấp;   | b) to make claims regarding certification only with respect to the scope for which certification has been granted;   |
| c) không sử dụng chứng nhận theo cách có thể mang lại tiếng xấu cho tổ chức chứng nhận, cũng như không đưa ra bất kỳ tuyên bố nào liên quan đến chứng nhận mà tổ chức chứng nhận có thể cho là sai lệch hay không cho phép; | c) not to use the certification in such a manner as to bring the certification body into disrepute, and not to make any statement regarding the certification which the certification body considers misleading or unauthorized; |

- d) ngừng việc sử dụng tất cả các tuyên bố về chứng nhận có viện dẫn đến tổ chức chứng nhận hoặc chứng nhận, cũng như giao trả giấy chứng nhận do tổ chức chứng nhận cấp trong thời gian đình chỉ hoặc hủy bỏ chứng nhận;
- e) không sử dụng giấy chứng nhận theo cách thức sai lệch.
- d) to discontinue the use of all claims to certification that contain any reference to the certification body or certification upon suspension or withdrawal of certification, and to return any certificates issued by the certification body;
- e) not to use the certificate in a misleading manner.

CHÚ THÍCH: Có thể chấp nhận chữ ký điện tử hoặc cách thức khác nếu luật pháp cho phép.

NOTE Where permitted by law, other methods, including electronic signature, are acceptable.

**9.7.3** Tổ chức chứng nhận phải xử lý bằng các biện pháp khắc phục mọi việc sử dụng sai dấu và hoặc biểu tượng chứng nhận của mình.

**9.7.3** A certification body shall address, by means of corrective measures, any misuse of its certification mark or logo.

## **9.8 Yêu cầu xem xét lại quyết định chứng nhận**

## **9.8 Appeals against decisions on certification**

**9.8.1** Tổ chức chứng nhận phải có quá trình dạng văn bản đối với việc tiếp nhận, đánh giá và ra quyết định về các yêu cầu xem xét lại. Quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại phải bao gồm ít nhất các yếu tố và phương pháp sau:

**9.8.1** The certification body shall have a documented process to receive, evaluate and make decisions on appeals. The appeals-handling process shall include at least the following elements and methods:

- a) quá trình tiếp nhận, xác nhận giá trị và điều tra yêu cầu xem xét lại và quyết định thực hiện hành động nào để đáp ứng yêu cầu xem xét lại có tính đến các kết quả của những yêu cầu xem xét lại tương tự trước đó;
- b) theo dõi và lập hồ sơ yêu cầu xem xét lại, bao gồm cả các hành động được tiến hành để giải quyết yêu cầu đó;
- c) Khi có thể, đảm bảo thực hiện việc khắc phục và hành động khắc phục thích hợp.
- a) the process for receiving, validating and investigating the appeal, and for deciding what actions are to be taken in response to it, taking into account the results of previous similar appeals;
- b) tracking and recording appeals, including actions undertaken to resolve them;
- c) ensuring that, if applicable, appropriate corrections and corrective actions are taken.

**9.8.2** Các chính sách và thủ tục này phải đảm bảo rằng mọi yêu cầu xem xét lại đều được xử lý theo cách xây dựng, khách quan và kịp thời.

**9.8.2** The policies and procedures shall ensure that all appeals are dealt with in a constructive, impartial and timely manner.

**9.8.3** Phải công khai bản mô tả quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại.

**9.8.3** A description of the appeals-handling process shall be publicly accessible without request.

**9.8.4** Tổ chức chứng nhận phải chịu trách nhiệm về tất cả các quyết định ở tất cả các cấp trong quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại. Tổ chức chứng nhận phải đảm bảo rằng nhân sự ra quyết định tham gia vào quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại không phải là người liên quan đến quyết định đang được yêu cầu xem xét lại.

**9.8.5** Việc đệ trình, điều tra và quyết định về yêu cầu xem xét lại không được dẫn đến bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào với người yêu cầu xem xét lại.

**9.8.6** Tổ chức chứng nhận phải cho biết mình đã nhận được yêu cầu xem xét lại và phải cung cấp cho người yêu cầu xem xét lại báo cáo tiến trình và kết quả.

**9.8.7** Tổ chức chứng nhận phải gửi thông báo chính thức tới người yêu cầu xem xét lại việc kết thúc quá trình xử lý yêu cầu xem xét lại.

## **9.9 Khiếu nại**

**9.9.1** Tổ chức chứng nhận phải có quá trình dạng văn bản đối với việc tiếp nhận, đánh giá và ra quyết định về các khiếu nại.

**9.9.2** Phải công khai bản mô tả quá trình xử lý khiếu nại. Các thủ tục phải xử lý một cách công bằng và không thiên vị đối với tất cả các bên.

**9.9.3** Các chính sách và thủ tục này phải đảm bảo rằng mọi khiếu nại đều được giải quyết và xử lý một cách xây dựng, khách quan và kịp thời. Quá trình xử lý khiếu nại phải bao gồm ít nhất các yếu tố và phương pháp sau:

a) tóm tắt về quá trình tiếp nhận, xác nhận giá trị và điều tra khiếu nại và quyết định thực hiện hành động nào để đáp ứng khiếu nại;

**9.8.4** The certification body shall be responsible for all decisions at all levels of the appeals-handling process. The certification body shall ensure that the decision-making personnel engaged in the appeals-handling process are different from those who were involved in the decision being appealed.

**9.8.5** Submission, investigation and decision on appeals shall not result in any discriminatory actions against the appellant.

**9.8.6** The certification body shall acknowledge receipt of the appeal and shall provide the appellant with progress reports and the outcome.

**9.8.7** The certification body shall give formal notice to the appellant of the end of the appeals-handling process.

## **9.9 Complaints**

**9.9.1** The certification body shall have a documented process to receive, evaluate and make decisions on complaints.

**9.9.2** A description of the complaints-handling process shall be accessible without request. The procedures shall treat all parties fairly and equitably.

**9.9.3** The policies and procedures shall ensure that all complaints are handled and processed in a constructive, impartial and timely manner. The complaints-handling process shall include at least the following elements and methods:

a) an outline of the process for receiving, validating, investigating the complaint and deciding what actions are to be taken in response to it;

- b) theo dõi và lập hồ sơ khiếu nại, bao gồm cả các hành động được tiến hành để đáp ứng khiếu nại;
- c) Khi có thể, đảm bảo thực hiện việc khắc phục và hành động khắc phục thích hợp.
- b) tracking and recording complaints, including actions undertaken in response to them;
- c) ensuring that, if applicable, appropriate corrections and corrective actions are taken.

**9.9.4** Khi tiếp nhận khiếu nại, tổ chức chứng nhận phải xác nhận xem khiếu nại đó có liên quan đến hoạt động chứng nhận mà tổ chức chịu trách nhiệm hay không và nếu có tổ chức phải đáp ứng cho phù hợp.

**9.9.4** Upon receipt of a complaint, the certification body shall confirm whether the complaint relates to certification activities for which it is responsible and, if so, shall respond accordingly.

**9.9.5** Khi có thể, tổ chức chứng nhận phải cho biết mình đã nhận được khiếu nại và phải cung cấp cho người khiếu nại báo cáo tiến trình và kết quả.

**9.9.5** Whenever possible, the certification body shall acknowledge receipt of the complaint and shall provide the complainant with progress reports and the outcome.

**9.9.6** Tổ chức chứng nhận tiếp nhận khiếu nại phải chịu trách nhiệm thu thập và kiểm tra xác nhận mọi thông tin cần thiết để xác nhận giá trị của khiếu nại.

**9.9.6** The certification body receiving the complaint shall be responsible for gathering and verifying all necessary information to validate the complaint.

**9.9.7** Khi có thể, tổ chức chứng nhận phải gửi thông báo chính thức tới người khiếu nại việc kết thúc quá trình xử lý khiếu nại.

**9.9.7** Whenever possible, the certification body shall give formal notice of the end of the complaints-handling process to the complainant.

**9.9.8** Tổ chức chứng nhận cũng phải chuyển mọi khiếu nại đã được chứng minh về người được chứng nhận tới họ ở thời điểm thích hợp.

**9.9.8** Any substantiated complaint about a certified person shall also be referred by the certification body to the certified person in question at an appropriate time.

**9.9.9** Quá trình xử lý khiếu nại phải tuân theo các yêu cầu về bảo mật vì quá trình này liên quan tới người khiếu nại và đối tượng khiếu nại.

**9.9.9** The complaints-handling process shall be subject to requirements for confidentiality, as it relates to the complainant and to the subject of the complaint.

**9.9.10** Việc trao đổi thông tin về quyết định với người khiếu nại phải do nhân sự trước đó không liên quan tới đối tượng khiếu nại thực hiện hoặc xem xét và phê duyệt.

**9.9.10** The decision to be communicated to the complainant shall be made by, or reviewed and approved by, personnel not previously involved in the subject of the complaint.

## 10 Yêu cầu đối với hệ thống quản lý

### 10.1 Khái quát

Tổ chức chứng nhận phải thiết lập, lập thành văn bản, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý có khả năng hỗ trợ và chứng tỏ việc đạt được một cách nhất quán các yêu cầu của tiêu chuẩn này. Ngoài việc đáp ứng các yêu cầu từ điều 4 đến điều 9, tổ chức chứng nhận phải áp dụng hệ thống quản lý theo lựa chọn A hoặc lựa chọn B như sau:

- lựa chọn A: hệ thống quản lý chung thỏa mãn các yêu cầu ở 10.2; hoặc
- lựa chọn B: tổ chức đã thiết lập và duy trì hệ thống quản lý theo các yêu cầu của TCVN ISO 9001, có khả năng hỗ trợ và chứng tỏ việc thỏa mãn đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn này, thỏa mãn các yêu cầu về hệ thống quản lý ở 10.2.

### 10.2 Yêu cầu chung về hệ thống quản lý

#### 10.2.1 Yêu cầu chung

Tổ chức chứng nhận phải thiết lập, lập thành văn bản, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý có khả năng hỗ trợ và chứng tỏ việc đạt được một cách nhất quán các yêu cầu của tiêu chuẩn này.

Lãnh đạo cao nhất của tổ chức chứng nhận phải thiết lập và lập thành văn bản các chính sách và mục tiêu đối với những hoạt động của mình.

Lãnh đạo cao nhất phải cung cấp các bằng chứng về cam kết xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý của mình theo các yêu cầu của tiêu chuẩn này. Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo

## 10 Management system requirements

### 10.1 General

The certification body shall establish, document, implement and maintain a management system that is capable of supporting and demonstrating the consistent achievement of the requirements of this International Standard. In addition to meeting the requirements of Clauses 4 to 9, the certification body shall implement a management system in accordance with either option A or option B, as follows:

- option A: a general management system which fulfils the requirements of 10.2; or
- option B: a body that has established and maintains a management system, in accordance with the requirements of ISO 9001, and that is capable of supporting and demonstrating the consistent fulfilment of the requirements of this International Standard (ISO/IEC 17024), fulfils the management system requirements of 10.2.

### 10.2 General management system requirements

#### 10.2.1 General

The certification body shall establish, document, implement and maintain a management system that is capable of supporting and demonstrating the consistent achievement of the requirements of this International Standard.

The certification body's top management shall establish and document policies and objectives for its activities.

The top management shall provide evidence of its commitment to the development and implementation of the management system in accordance with the requirements of this



rằng các chính sách được thấu hiểu, áp dụng và duy trì ở tất cả các cấp tổ chức của tổ chức chứng nhận.

International Standard. The top management shall ensure that the policies are understood, implemented and maintained at all levels of the certification body's organization.

Lãnh đạo cao nhất phải chỉ định một thành viên trong ban lãnh đạo ngoài các trách nhiệm khác có trách nhiệm và quyền hạn bao gồm:

The certification body's top management shall appoint a member of management who, irrespective of other responsibilities, shall have responsibility and authority that include:

- a) đảm bảo các quá trình và thủ tục cần thiết của hệ thống quản lý được thiết lập, áp dụng và duy trì;
- b) báo cáo lãnh đạo cao nhất về việc thực hiện hệ thống quản lý và mọi nhu cầu cải tiến.

- a) ensuring that processes and procedures needed for the management system are established, implemented and maintained;
- b) reporting to top management on the performance of the management system and any need for improvement.

**10.2.2 Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng**

**10.2.2 Management system documentation**

Phải lập thành văn bản các yêu cầu áp dụng của tiêu chuẩn này. Tổ chức chứng nhận phải đảm bảo rằng hệ thống tài liệu quản lý chất lượng được cung cấp cho tất cả nhân sự có liên quan.

Applicable requirements of this International Standard shall be documented. The certification body shall ensure that the management system documentation is provided to all relevant personnel.

**10.2.3 Kiểm soát tài liệu**

**10.2.3 Control of documents**

Tổ chức chứng nhận phải thiết lập các thủ tục để kiểm soát tài liệu (nội bộ và bên ngoài) liên quan tới việc thực hiện tiêu chuẩn này. Những thủ tục này phải xác định các kiểm soát cần thiết để:

The certification body shall establish procedures to control the documents (internal and external) that relate to the fulfilment of this International Standard. The procedures shall define the controls needed to:

- a) phê duyệt tài liệu về sự thỏa đáng trước khi ban hành;
- b) xem xét và cập nhật khi cần và phê duyệt lại tài liệu;
- c) đảm bảo nhận biết được các thay đổi và tình trạng sửa đổi hiện hành của tài liệu;
- d) đảm bảo các phiên bản của tài liệu thích hợp sẵn có ở nơi sử dụng;
- e) đảm bảo tài liệu luôn rõ ràng và dễ nhận

- a) approve documents for adequacy prior to issue;
- b) review and update as necessary and re-approve documents;
- c) ensure that changes and the current revision status of documents are identified;
- d) ensure that relevant versions of applicable documents are provided at points of use;
- e) ensure that documents remain legible and

biết;

f) đảm bảo các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được nhận biết và việc phân phối chúng được kiểm soát;

g) ngăn ngừa việc vô tình sử dụng các tài liệu lỗi thời và áp dụng các dấu hiệu nhận biết thích hợp nếu chúng được giữ lại vì bất kỳ mục đích nào.

CHÚ THÍCH: Hệ thống tài liệu có thể dưới dạng hay loại phương tiện truyền thông bất kỳ.

#### 10.2.4 Kiểm soát hồ sơ

Tổ chức chứng nhận phải thiết lập các thủ tục để xác định các kiểm soát cần thiết đối với việc nhận biết, bảo quản, bảo vệ, sử dụng, thời gian lưu giữ và huỷ bỏ hồ sơ liên quan đến việc thực hiện tiêu chuẩn này.

Tổ chức chứng nhận phải thiết lập các thủ tục đối với việc duy trì hồ sơ trong khoảng thời gian phù hợp với các nghĩa vụ pháp lý và hợp đồng. Việc truy cập các hồ sơ này phải phù hợp với những thỏa thuận về bảo mật.

CHÚ THÍCH: Các yêu cầu đối với hồ sơ về người đăng ký, ứng viên và người được chứng nhận, xem 7.1.

#### 10.2.5 Xem xét của lãnh đạo

##### 10.2.5.1 Khái quát

Lãnh đạo cao nhất của tổ chức chứng nhận phải thiết lập các thủ tục để xem xét hệ thống quản lý của mình theo các khoảng thời gian được hoạch định, để đảm bảo hệ thống luôn thích hợp, thỏa đáng và có hiệu lực, bao gồm các chính sách và mục tiêu được công bố liên quan đến việc thực hiện tiêu chuẩn này. Các xem xét này phải được tiến hành ít nhất 12 tháng một lần và phải được lưu hồ sơ.

readily identifiable;

f) ensure that documents of external origin are identified and their distribution controlled;

g) prevent the unintended use of obsolete documents and apply suitable identification if they are retained for any purpose.

NOTE Documentation can be in any form or type of medium.

#### 10.2.4 Control of records

The certification body shall establish procedures to define the controls needed for the identification, storage, protection, retrieval, retention time and disposition of its records related to the fulfilment of this International Standard.

The certification body shall establish procedures for retaining records for a period consistent with its contractual and legal obligations. Access to these records shall be consistent with the confidentiality arrangements.

NOTE For requirements for records on applicants, candidates and certified persons, see also 7.1.

#### 10.2.5 Management review

##### 10.2.5.1 General

The certification body's top management shall establish procedures to review its management system at planned intervals, in order to ensure its continuing suitability, adequacy and effectiveness, including the stated policies and objectives related to the fulfilment of this International Standard. These reviews shall be conducted at least once every 12 months and shall be documented.

**10.2.5.2 Đầu vào của việc xem xét**

Đầu vào của việc xem xét của lãnh đạo phải bao gồm thông tin liên quan đến:

- a) kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ và bên ngoài (ví dụ đánh giá của tổ chức công nhận);
- b) thông tin phản hồi của người đăng ký, ứng viên, người được chứng nhận và các bên quan tâm liên quan tới việc thực hiện tiêu chuẩn này;
- c) việc đảm bảo tính khách quan;
- d) tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa;
- e) các hành động tiếp theo từ các cuộc xem xét của lãnh đạo trước đó;
- f) việc thực hiện các mục tiêu;
- g) những thay đổi có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý;
- h) các yêu cầu xem xét lại và khiếu nại.

**10.2.5.3 Đầu ra của việc xem xét**

Đầu ra của việc xem xét của lãnh đạo ít nhất phải bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến:

- a) việc cải tiến hiệu lực của hệ thống quản lý và các quá trình của hệ thống;
- b) việc cải tiến dịch vụ chứng nhận liên quan đến việc thực hiện tiêu chuẩn này;
- c) các nhu cầu về nguồn lực.

**10.2.6 Đánh giá nội bộ**

**10.2.6.1** Tổ chức chứng nhận phải thiết lập các thủ tục cho các cuộc đánh giá nội bộ để kiểm tra xác nhận rằng các yêu cầu của tiêu chuẩn này được thực hiện, áp dụng và duy trì một cách

**10.2.5.2 Review input**

The input to the management review shall include information related to the following:

- a) results of internal and external audits (e.g. accreditation body assessment);
- b) feedback from applicants, candidates, certified persons and interested parties related to the fulfilment of this International Standard;
- c) safeguarding impartiality;
- d) the status of preventive and corrective actions;
- e) follow-up actions from previous management reviews;
- f) the fulfilment of objectives;
- g) changes that could affect the management system;
- h) appeals and complaints.

**10.2.5.3 Review output**

The output from the management review shall include as a minimum decisions and actions related to the following:

- a) improvement of the effectiveness of the management system and its processes;
- b) improvement of the certification services related to the fulfilment of this International Standard;
- c) resource needs.

**10.2.6 Internal audits**

**10.2.6.1** The certification body shall establish procedures for internal audits to verify that it fulfils the requirements of this International Standard and that the management system is

hiệu lực.

CHÚ THÍCH: TCVN ISO 19011 đưa ra các hướng dẫn cho việc tiến hành các cuộc đánh giá nội bộ.

**10.2.6.2** Phải hoạch định chương trình đánh giá, có tính đến tầm quan trọng của các quá trình và các khu vực được đánh giá, cũng như kết quả của các cuộc đánh giá trước.

**10.2.6.3** Các cuộc đánh giá nội bộ phải được thực hiện ít nhất 12 tháng một lần. Tần suất của các cuộc đánh giá nội bộ có thể giảm đi nếu tổ chức chứng nhận chứng tỏ được hệ thống quản lý của mình vẫn được áp dụng một cách hiệu lực theo tiêu chuẩn này và chứng tỏ được tính ổn định.

**10.2.6.4** Tổ chức chứng nhận phải đảm bảo rằng:

- a) các cuộc đánh giá nội bộ được tiến hành bởi nhân sự có đủ năng lực và kiến thức về quá trình chứng nhận, về đánh giá và về các yêu cầu của tiêu chuẩn này;
- b) chuyên gia đánh giá không đánh giá công việc của mình;
- c) nhân sự chịu trách nhiệm với khu vực được đánh giá được thông báo về kết quả cuộc đánh giá;
- d) mọi hành động từ kết quả của các cuộc đánh giá đều được thực hiện một cách kịp thời và thích hợp;
- e) nhận biết được mọi cơ hội cải tiến.

#### **10.2.7 Hành động khắc phục**

Tổ chức phải thiết lập (các) thủ tục để nhận biết và quản lý sự không phù hợp trong hoạt động của mình. Khi cần, tổ chức chứng nhận cũng phải thực hiện các hành động nhằm loại bỏ

effectively implemented and maintained.

NOTE ISO 19011 provides guidelines for conducting internal audits.

**10.2.6.2** An audit programme shall be planned, taking into consideration the importance of the processes and areas to be audited, as well as the results of previous audits.

**10.2.6.3** Internal audits shall be performed at least once every 12 months. The frequency of internal audits may be reduced if the certification body demonstrates that its management system continues to be effectively implemented in accordance with this International Standard and has proven stability.

**10.2.6.4** The certification body shall ensure that:

- a) internal audits are conducted by competent personnel, knowledgeable in the certification process, auditing and the requirements of this International Standard;
- b) auditors do not audit their own work;
- c) personnel responsible for the area audited are informed of the outcome of the audit;
- d) any actions resulting from internal audits are taken in a timely and appropriate manner;
- e) any opportunities for improvement are identified.

#### **10.2.7 Corrective actions**

The certification body shall establish (a) procedure(s) for identification and management of nonconformities in its operations. The certification body shall also, where necessary,

những nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa việc tái diễn. Hành động khắc phục phải tương ứng với tác động của vấn đề gặp phải. Thủ tục này phải xác định các yêu cầu đối với việc:

- a) nhận biết sự không phù hợp;
- b) xác định nguyên nhân của sự không phù hợp;
- c) khắc phục sự không phù hợp;
- d) đánh giá nhu cầu thực hiện các hành động để đảm bảo rằng sự không phù hợp không tái diễn;
- e) xác định và thực hiện các hành động cần thiết một cách kịp thời;
- f) lưu hồ sơ các kết quả của hành động được thực hiện;
- g) xem xét hiệu lực của các hành động khắc phục.

#### 10.2.8 Hành động phòng ngừa

Tổ chức phải thiết lập (các) thủ tục để thực hiện các hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn. Các hành động phòng ngừa được tiến hành phải tương ứng với tác động có thể có của các vấn đề tiềm ẩn. Thủ tục hành động phòng ngừa phải xác định các yêu cầu đối với việc:

- a) nhận biết sự không phù hợp tiềm ẩn và các nguyên nhân của chúng;
- b) đánh giá nhu cầu đối với hành động để phòng ngừa xuất hiện sự không phù hợp;
- c) xác định và thực hiện các hành động cần thiết;
- d) lưu hồ sơ các kết quả của hành động được

take actions to eliminate the causes of nonconformities in order to prevent recurrence. Corrective actions shall be appropriate to the impact of the problems encountered. The procedures shall define requirements for the following:

- a) identifying nonconformities;
- b) determining the causes of nonconformity;
- c) correcting nonconformities;
- d) evaluating the need for actions to ensure that nonconformities do not recur;
- e) determining and implementing the actions needed in a timely manner;
- f) recording the results of actions taken;
- g) reviewing the effectiveness of corrective actions.

#### 10.2.8 Preventive actions

The certification body shall establish (a) procedure(s) for taking preventive actions to eliminate the causes of potential nonconformities. Preventive actions taken shall be appropriate to the probable impact of the potential problems. The procedures for preventive actions shall define requirements for the following:

- a) identifying potential nonconformities and their causes;
- b) evaluating the need for action to prevent the occurrence of nonconformities;
- c) determining and implementing the action needed;
- d) recording the results of actions taken;

thực hiện;

- e) xem xét hiệu lực của các hành động phòng ngừa đã thực hiện. e) reviewing the effectiveness of the preventive actions taken.

CHÚ THÍCH: Không nhất thiết phải tách biệt thủ tục hành động khắc phục và phòng ngừa. NOTE The procedures for corrective and preventive actions do not necessarily have to be separate.

**Phụ lục A**

(tham khảo)

**Các nguyên tắc đối với tổ chức chứng nhận năng lực cá nhân và hoạt động chứng nhận của tổ chức**

**Annex A**

(informative)

**Principles for certification bodies for persons and their certification activities**

**A.1 Khái quát**

**A.1.1** Tiêu chuẩn này không đưa ra các yêu cầu cụ thể cho tất cả các trường hợp có thể xảy ra. Cần áp dụng những nguyên tắc này làm hướng dẫn cho các quyết định có thể cần thực hiện đối với các trường hợp ngoài dự kiến. Các nguyên tắc không phải là yêu cầu.

**A.1.2** Mục tiêu tổng thể của việc chứng nhận năng lực cá nhân là thừa nhận năng lực của một cá nhân trong việc thực hiện một nhiệm vụ hoặc công việc.

**A.1.3** Tổ chức chứng nhận có trách nhiệm đảm bảo rằng chỉ những người chứng tỏ được năng lực mới được trao chứng nhận.

**A.1.4** Việc chứng nhận năng lực cá nhân mang lại giá trị thông qua sự tin cậy và niềm tin của công chúng. Sự tin cậy của công chúng dựa vào một đánh giá năng lực đúng đắn của bên thứ ba và được xác nhận lại theo những khoảng thời gian xác định.

**A.1.5** Tổ chức chứng nhận cần hành động một cách có trách nhiệm để có thể mang lại sự tin cậy cho các bên quan tâm về năng lực, tính khách quan và chính trực của mình.

**A.2 Tính khách quan**

**A.2.1** Việc chứng nhận năng lực cá nhân cần dựa vào bằng chứng khách quan từ tổ chức chứng

**A.1 General**

**A.1.1** This International Standard does not give specific requirements for all situations that can occur. These principles should be applied as guidance for the decisions that may need to be taken for unanticipated situations. Principles are not requirements.

**A.1.2** The overall purpose of certification of persons is to recognize an individual's competence to perform a task or job.

**A.1.3** The certification body has a responsibility to ensure that only those persons who demonstrate competence are awarded certification.

**A.1.4** Certification of persons provides value through public confidence and trust. Public confidence relies on a valid assessment of competence, by a third party, reconfirmed at defined intervals.

**A.1.5** The certification body should act in a responsible manner so as to provide confidence to interested parties in its competence, impartiality and integrity.

**A.2 Impartiality**

**A.2.1** Certification of a person should be based on objective evidence obtained by the certification

nhận thu được thông qua một đánh giá công bằng, đúng đắn và đáng tin cậy và không chịu ảnh hưởng bởi những lợi ích khác hoặc các bên khác.

**A.2.2** Tổ chức chứng nhận và nhân sự của tổ chức cần khách quan và được nhận biết là khách quan nhằm mang lại sự tin cậy vào hoạt động và kết quả hoạt động của họ.

**A.2.3** Các nguy cơ đối với tính khách quan bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- a) nguy cơ tư lợi: nguy cơ nảy sinh từ cá nhân hoặc tổ chức hành động vì lợi ích riêng của mình;
- b) nguy cơ chủ quan: nguy cơ nảy sinh khi thành kiến cá nhân lớn hơn bằng chứng khách quan;
- c) nguy cơ thân quen: nguy cơ nảy sinh từ cá nhân quen thuộc với hoặc tin tưởng vào người khác, ví dụ người kiểm tra hoặc nhân sự của tổ chức chứng nhận thiết lập mối quan hệ với ứng viên ảnh hưởng đến khả năng đạt được đánh giá khách quan;
- d) nguy cơ bị đe dọa: nguy cơ tổ chức chứng nhận hoặc nhân sự của tổ chức không hành động một cách vô tư do sợ hãi với ứng viên hoặc bên quan tâm khác;
- e) nguy cơ về tài chính: nguồn thu nhập của tổ chức chứng nhận có thể là nguy cơ đối với tính khách quan.

### **A.3 Năng lực**

Năng lực nhân sự của tổ chức chứng nhận là cần thiết để đưa ra chứng nhận mang lại sự tin cậy.

### **A.4 Tính bảo mật và công khai**

Việc quản lý cân bằng giữa tính bảo mật và tính

body through a fair, valid and reliable assessment, and not influenced by other interests or by other parties.

**A.2.2** It is necessary for certification bodies and their personnel to be and to be perceived to be impartial in order to give confidence in their activities and their outcomes.

**A.2.3** Threats to impartiality include, but are not limited to, the following:

- a) self-interest threats: threats that arise from a person or body acting in its own interest to benefit itself;
- b) subjectivity threats: threats that arise when personal bias overrules objective evidence;
- c) familiarity threats: threats that arise from a person being familiar with or trusting of another person, e.g. an examiner or certification body personnel developing a relationship with a candidate that affects the ability to reach an objective judgement;
- d) intimidation threats: threats that prevent a certification body or its personnel from acting objectively due to fear of a candidate or other interested party;
- e) financial threats: the source of revenue for a certification body can be a threat to impartiality.

### **A.3 Competence**

Competence of the personnel of the certification body is necessary to deliver certification that provides confidence.

### **A.4 Confidentiality and openness**

Managing the balance between confidentiality and



công khai ảnh hưởng đến niềm tin của các bên liên quan và cảm nhận của họ về giá trị trong hoạt động chứng nhận.

openness affects stakeholders' trust and their perception of value in the certification activities.

#### **A.5 Khả năng đáp ứng khiếu nại và yêu cầu xem xét lại**

Việc giải quyết có hiệu lực các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại là một phương thức quan trọng để bảo vệ tổ chức chứng nhận và các bên quan tâm khỏi các sai lỗi, thiếu sót hay hành vi phi lý.

#### **A.5 Responsiveness to complaints and appeals**

The effective resolution of complaints and appeals is an important means of protection for the certification body and interested parties against errors, omissions or unreasonable behaviour.

#### **A.6 Trách nhiệm**

Tổ chức chứng nhận có trách nhiệm thu được bằng chứng đầy đủ, khách quan làm cơ sở cho quyết định chứng nhận.

#### **A.6 Responsibility**

The certification body has the responsibility to obtain sufficient objective evidence upon which to base a certification decision.

**Thư mục tài liệu tham khảo**

**Bibliography**

- |  |  |
|--|--|
| [1] TCVN ISO 9001, <i>Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu</i>                              | [1] ISO 9001, <i>Quality management systems — Requirements</i>   |
| [2] TCVN ISO 19011, <i>Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý</i>                                   | [2] ISO 19011, <i>Guidelines for auditing management systems</i>   |
| [3] TCVN ISO/IEC 17030, <i>Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu chung về dấu phù hợp của bên thứ ba</i> | [3] ISO/IEC 17030, <i>Conformity assessment — General requirements for third-party marks of conformity</i> |
-