

TCVN ISO/PAS 17001 : 2008

Xuất bản lần 1

**ĐÁNH GIÁ SỰ PHÙ HỢP – TÍNH CÔNG BẰNG –
NGUYÊN TẮC VÀ YÊU CẦU**

Conformity assessment – Impartiality – Principles and requirements

HÀ NỘI - 2008

Mục lục

	Trang
Lời nói đầu	4
Lời giới thiệu	5
1 Phạm vi áp dụng	7
2 Tài liệu viện dẫn	7
3 Thuật ngữ và định nghĩa	7
4 Thông tin cơ sở	7
5 Nguyên tắc của tính công bằng	8
6 Yêu cầu đối với tính công bằng	9
6.1 Khái quát	9
6.2 Yêu cầu chung	10
6.3 Yêu cầu về cơ cấu.....	11
6.4 Yêu cầu về nguồn lực.....	12

Lời nói đầu

TCVN ISO/PAS 17001 : 2008 hoàn toàn tương đương với ISO/PAS 17001 : 2005;

TCVN ISO/PAS 17001 : 2008 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

Tiêu chuẩn này được biên soạn dựa trên cơ sở chấp nhận Qui định phổ biến rộng rãi (Publicly Available Specification – PAS) của Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế (ISO).

Tiêu chuẩn này đề cập đến “tính công bằng”, yếu tố được nhắc đến trong nhiều hướng dẫn của ISO/IEC và các tiêu chuẩn quốc tế về đánh giá sự phù hợp.

Tiêu chuẩn này bao gồm các nguyên tắc thống nhất đảm bảo về yếu tố công bằng và cũng đưa ra các điều khoản yêu cầu dự kiến sẽ đưa vào các tiêu chuẩn quốc tế của ISO/IEC về đánh giá sự phù hợp.

Điều 4 (Thông tin cơ sở) trình bày về tầm quan trọng của tính công bằng trong đánh giá sự phù hợp.

Điều 5 (Các nguyên tắc của tính công bằng) nêu các nội dung nhằm định hướng cho các nhóm biên soạn trong việc đưa ra các yêu cầu liên quan đến tính công bằng trong các tài liệu về đánh giá sự phù hợp.

Các yêu cầu sẽ được đưa vào các tài liệu chính thức của nhóm biên soạn tài liệu về đánh giá sự phù hợp bao gồm yếu tố chung của “tính công bằng” nêu trong điều 6. Các yêu cầu này được trình bày theo một cấu trúc chung thống nhất và được phân nhóm theo một hay nhiều tiêu đề dưới đây:

- a) Yêu cầu chung;
- b) Yêu cầu về cơ cấu;
- c) Yêu cầu về nguồn lực;
- d) Yêu cầu về quá trình;
- e) Yêu cầu về hệ thống quản lý.

Theo đó, mỗi yếu tố chung sẽ gồm các yêu cầu liên quan đến yếu tố đó được phân nhóm theo một hay nhiều tiêu đề được nêu từ a) đến e).

Đánh giá sự phù hợp – Tính công bằng – Nguyên tắc và yêu cầu

Conformity assessment – Impartiality – Principles and requirements

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra các nguyên tắc và yêu cầu về tính công bằng vì yếu tố này liên quan đến các tiêu chuẩn đánh giá sự phù hợp.

Tiêu chuẩn này là công cụ để các nhóm biên soạn sử dụng trong quá trình xây dựng các tiêu chuẩn khi xét đến yếu tố công bằng trong các tài liệu được biên soạn.

Tiêu chuẩn này không phải là tài liệu quy định để sử dụng độc lập trực tiếp trong hoạt động đánh giá sự phù hợp.

2 Tài liệu viện dẫn

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

TCVN ISO/IEC 17000 : 2007, Đánh giá sự phù hợp – Từ vựng và các nguyên tắc chung

3 Thuật ngữ và định nghĩa

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

CHÚ THÍCH: Thuật ngữ “tổ chức” trong tiêu chuẩn này được sử dụng với nghĩa là tổ chức công nhận hoặc tổ chức đánh giá sự phù hợp như được định nghĩa trong TCVN ISO/IEC 17000.

4 Thông tin cơ sở

4.1 Tính công bằng được cấu thành từ một số yếu tố. Các yếu tố này là các thuộc tính được xem là cơ bản của một tổ chức hay cá nhân thực hiện hoạt động đánh giá sự phù hợp. Các yếu tố này gồm:

a) việc thực hiện hoạt động đánh giá sự phù hợp một cách khách quan, không có thành kiến;

TCVN ISO/PAS 17001 : 2008

- b) nhận biết các xung đột về lợi ích hiện hữu và tiềm ẩn cũng như quản lý một cách chủ động các xung đột này nhằm đảm bảo tính khách quan;
- c) tính độc lập của tổ chức đánh giá sự phù hợp cũng như các cá nhân thực hiện hoạt động đánh giá sự phù hợp với bất kỳ tổ chức hay cá nhân nào khác có lợi ích từ kết quả của hoạt động đánh giá sự phù hợp;
- d) nhận thức về trách nhiệm và nghĩa vụ pháp lý từ việc thực hiện các hoạt động đánh giá sự phù hợp và việc ra quyết định đánh giá sự phù hợp hoặc/và xác nhận sự phù hợp.

4.2 Thiếu tính công bằng trong hoạt động đánh giá sự phù hợp có thể dẫn đến việc thực hiện và kết quả đánh giá sự phù hợp không đúng hoặc không đầy đủ.

4.3 Khi thực hiện hoạt động đánh giá sự phù hợp điều quan trọng là:

- a) phải khách quan;
- b) nhận biết, tránh, giảm nhẹ và quản lý các xung đột về lợi ích, và
- c) đảm bảo tính độc lập,

nhằm nâng cao sự tin nhiệm, tin cậy và giá trị của các hoạt động này trên thị trường.

5 Nguyên tắc của tính công bằng

5.1 Thuật ngữ tính công bằng trong tiêu chuẩn này được hiểu là sự khách quan hiện hữu và nhận biết được. Khách quan có nghĩa là các xung đột về lợi ích không tồn tại hoặc được giải quyết để không gây ảnh hưởng bất lợi đến hoạt động của tổ chức.

CHÚ THÍCH: Tính công bằng được đặc trưng bởi một hoặc nhiều yếu tố dưới đây:

- khách quan,
- độc lập,
- trung lập,
- vô tư,
- cởi mở,
- không thiên vị,
- tách bạch,
- cân bằng,
- không có xung đột về lợi ích,
- không thành kiến,
- công minh.

5.2 Tổ chức cũng như nhân viên của tổ chức cần phải công bằng và được nhìn nhận là công bằng để đảm bảo sự tin cậy trong các hoạt động và kết quả đánh giá của tổ chức.

5.3 Các nguy cơ ảnh hưởng đến tính công bằng bao gồm các thành kiến nảy sinh từ:

- a) sự tư lợi (ví dụ: quá phụ thuộc vào một hợp đồng dịch vụ hay phí hoặc lo ngại mất khách hàng hay thất nghiệp tới mức gây ảnh hưởng bất lợi đến tính khách quan khi thực hiện hoạt động đánh giá sự phù hợp);
- b) tự xem xét (ví dụ: thực hiện hoạt động đánh giá sự phù hợp trong đó tổ chức đánh giá kết quả của các dịch vụ khác mà tổ chức đã cung cấp, như dịch vụ thiết kế hay tư vấn);
- c) hỗ trợ pháp lý (ví dụ: tổ chức hay các nhân viên của tổ chức đang trợ giúp hay chống lại một công ty nào đó trong việc giải quyết tranh chấp hay kiện tụng, công ty này đồng thời lại là khách hàng của tổ chức);
- d) quá thân quen, nghĩa là nguy cơ nảy sinh từ tổ chức hay nhân viên của tổ chức do hiểu quá rõ hay quá tin tưởng thay vì tìm kiếm bằng chứng về sự phù hợp (ví dụ trong trường hợp đánh giá sự phù hợp của hệ thống quản lý, sự phát triển các mối quan hệ theo thời gian giữa đánh giá viên với nhân viên hay tổ chức khách hàng gây ảnh hưởng bất lợi đến tính khách quan và chính xác trong việc cung cấp hoạt động đánh giá sự phù hợp cho khách hàng đó; trong trường hợp phòng thí nghiệm và chứng nhận sản phẩm, nguy cơ này khó quản lý hơn vì số lượng các cá nhân có trình độ chuyên môn sử dụng được là có giới hạn do người đánh giá phải có sự thành thạo chuyên sâu);
- e) bị đe dọa (ví dụ: tổ chức hay nhân viên của tổ chức có thể bị cản trở làm việc một cách khách quan do bị đe dọa hay lo ngại khách hàng hoặc bên quan tâm khác);
- f) sự cạnh tranh (ví dụ: giữa công ty được đánh giá và đánh giá viên kỹ thuật theo hợp đồng).

6 Yêu cầu đối với tính công bằng

6.1 Khái quát

Do mức độ đa dạng cần xem xét, các yêu cầu trong điều này được chia thành ba mức đặc trưng như dưới đây.

a) Bắt buộc:

Các yêu cầu được soạn thảo cụ thể để sử dụng phải đề cập đến yếu tố này, không được thay đổi trừ trường hợp được thay thế bằng điều khoản cụ thể hơn. Ví dụ như cụm từ: “Hoạt động đánh giá sự phù hợp phải được thực hiện một cách công bằng”, có thể được thay thế cụ thể hơn bằng “Hoạt động chứng nhận hệ thống quản lý phải được thực hiện một cách công bằng”. Không nên sử dụng các yêu cầu này khi đề cập đến yếu tố chung liên quan.

b) Khuyến nghị:

Các yêu cầu được soạn thảo để sử dụng khi muốn có mức độ quy định kỹ thuật lớn hơn. Được phép thay đổi các yêu cầu loại này.

c) Gợi ý:

Các xem xét có thể tính đến trong quá trình soạn thảo các yêu cầu.

Thông qua việc cung cấp các mức đặc trưng khác nhau, tiêu chuẩn đưa ra sự trình bày thống nhất về các yếu tố chung cho tất cả các hoạt động đánh giá sự phù hợp, đồng thời duy trì được tính linh hoạt trong cách thức diễn đạt cụ thể.

Khi soạn thảo các yêu cầu, cần sử dụng (các yêu cầu bắt buộc) hoặc kết hợp (các yêu cầu khuyến nghị) các nội dung để trong khung dưới đây; những nội dung không đóng khung mang tính chất giải thích.

6.2 Yêu cầu chung

6.2.1 Yêu cầu bắt buộc

6.2.1.1 Hoạt động đánh giá sự phù hợp phải được tiến hành một cách công bằng.

6.2.1.2 Tổ chức phải chịu trách nhiệm về tính công bằng của hoạt động đánh giá sự phù hợp và không được để áp lực về thương mại, tài chính hay bất kỳ áp lực nào khác làm ảnh hưởng đến tính công bằng.

6.2.1.3 Tổ chức phải thường xuyên nhận biết được các nguy cơ đối với tính công bằng. Điều này bao gồm các nguy cơ nảy sinh từ các hoạt động, từ các quan hệ của tổ chức hoặc từ các mối quan hệ trong nhân sự của tổ chức (xem 6.4.1). Tuy nhiên, các mối quan hệ này không chắc chắn thể hiện là tổ chức có nguy cơ về tính công bằng.

CHÚ THÍCH: Mối quan hệ đe dọa tới tính công bằng của một tổ chức có thể dựa trên quyền sở hữu, lãnh đạo, quản lý, nhân sự, chia sẻ nguồn lực, tài chính, hợp đồng, tạo thị trường (bao gồm nhãn hiệu) và chi trả hoa hồng bán hàng hoặc khuyến khích khác cho khách hàng mới,...

6.2.1.4 Khi nhận biết được nguy cơ đối với tính công bằng, tổ chức phải chứng minh được cách thức loại bỏ hoặc giảm thiểu nguy cơ này.

6.2.1.5 Lãnh đạo cao nhất của tổ chức phải có cam kết về tính công bằng.

6.2.2 Yêu cầu khuyến nghị

6.2.2.1 Tổ chức không được đề nghị hay cung cấp dịch vụ đánh giá sự phù hợp cũng như dịch vụ thiết kế hay tư vấn liên quan đến cùng đối tượng đánh giá sự phù hợp cho cùng một khách hàng, vì điều này dẫn đến mối đe dọa không thể chấp nhận đối với tính công bằng.

CHÚ THÍCH: Ngoài thiết kế hoặc tư vấn, các hoạt động (hay tổ hợp các hoạt động) khác có thể được nhận biết là nguy cơ không thể chấp nhận đối với tính công bằng.

6.2.2.2 Cùng với hoạt động đánh giá sự phù hợp, không được nêu ra các dịch vụ tạo ra nguy cơ không chấp nhận được đối với tính công bằng một cách rõ ràng hay ngụ ý.

6.2.2.3 Tổ chức không được cung cấp dịch vụ đánh giá sự phù hợp cho khách hàng đã được cung cấp dịch vụ thiết kế hay tư vấn liên quan đến cùng đối tượng đánh giá sự phù hợp, khi mối quan hệ giữa nhà cung ứng dịch vụ thiết kế hay tư vấn và tổ chức dẫn đến mối đe dọa không chấp nhận được đối với tính công bằng của tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Cho phép có một khoảng thời gian quy định sau khi kết thúc dịch vụ thiết kế hay tư vấn là một cách làm giảm mối đe dọa đối với tính công bằng tới mức chấp nhận được.

CHÚ THÍCH 2: Ngoài thiết kế hoặc tư vấn, các hoạt động (hay tổ hợp các hoạt động) khác có thể được nhận biết là nguy cơ không thể chấp nhận đối với tính công bằng.

6.2.2.4 Các hợp đồng và thỏa thuận đánh giá sự phù hợp phải tính đến trách nhiệm của các bên để đảm bảo tính công bằng.

6.2.2.5 Tổ chức phải có tuyên bố công khai rằng tổ chức hiểu rõ tầm quan trọng của tính công bằng trong việc thực hiện các hoạt động đánh giá sự phù hợp, quản lý được các xung đột về lợi ích và đảm bảo tính khách quan cho hoạt động đánh giá sự phù hợp.

6.3 Yêu cầu về cơ cấu

6.3.1 Yêu cầu bắt buộc

Hoạt động đánh giá sự phù hợp phải được tổ chức và quản lý để đảm bảo tính công bằng.

6.3.2 Yêu cầu khuyến nghị

6.3.2.1 Tổ chức phải có cơ chế để đảm bảo sự tham gia cân bằng của các bên liên quan trong việc:

- a) xây dựng các nguyên tắc và chính sách liên quan đến tính công bằng,
- b) chống lại bất kỳ xu hướng nào cho phép các tính toán về thương mại hay tính toán khác ngăn ngừa việc cung cấp hoạt động đánh giá sự phù hợp một cách khách quan nhất quán, và
- c) chỉ dẫn các vấn đề ảnh hưởng đến tính khách quan trong hoạt động đánh giá sự phù hợp, bao gồm cả nhận thức chung.

6.3.2.2 Việc xem xét và quyết định về sự phù hợp phải do những người không tiến hành các hoạt động lựa chọn và xác định thực hiện.

TCVN ISO/PAS 17001 : 2008

CHÚ THÍCH: Nếu nội dung này được sử dụng trong một tiêu chuẩn cụ thể thì cụm từ “hoạt động lựa chọn và xác định” được thay thế bằng loại hoạt động liên quan trong đánh giá sự phù hợp (ví dụ thử nghiệm, kiểm tra, đánh giá hệ thống, xem xét đánh giá, đánh giá sự phù hợp). Giải thích kỹ hơn về chức năng đánh giá sự phù hợp được thừa nhận xem trong TCVN ISO/IEC 17000 : 2007, Phụ lục A.

6.4 Yêu cầu về nguồn lực

6.4.1 Yêu cầu bắt buộc

Toàn bộ nhân sự của tổ chức, bên trong hoặc bên ngoài, có thể gây ảnh hưởng đến hoạt động đánh giá sự phù hợp, phải thực hiện công việc một cách công bằng.

6.4.2 Yêu cầu khuyến nghị

6.4.2.1 Nhân sự của tổ chức trước đó đã được khách hàng tuyển dụng hay sử dụng để thiết kế, quản lý hoặc tư vấn về đối tượng đánh giá sự phù hợp không được thực hiện hoạt động đánh giá sự phù hợp liên quan đến đối tượng đó trong vòng <điền khoảng thời gian cụ thể> kể từ lần tham gia trước đó.

Việc xác định khoảng thời gian cụ thể cần tính đến sự phát triển về kỹ thuật cũng như những phát triển khác trong lĩnh vực cụ thể.

VÍ DỤ 1: Lãnh đạo hệ thống quản lý chất lượng trong một tổ chức sau đó được tuyển dụng vào một tổ chức đăng ký/chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng không được thực hiện quá trình đánh giá bên ngoài cũng như các hoạt động xem xét và ra quyết định, dẫn đến việc chứng nhận cho tổ chức trước đây của người đó trong phạm vi ít nhất là 2 năm.

VÍ DỤ 2: Một nhân viên trước đây được tuyển dụng vào việc thiết kế, sản xuất, thử nghiệm hoặc kiểm tra sản phẩm tại tổ chức và sau đó được tuyển vào tổ chức chứng nhận sản phẩm, không được thực hiện hoạt động đánh giá sự phù hợp sản phẩm của tổ chức trước đó của người này trong phạm vi ít nhất là 2 năm.

VÍ DỤ 3: Một nhân viên trước đây của tổ chức chứng nhận sau đó được tuyển vào một tổ chức công nhận không được thực hiện hoạt động đánh giá cũng như xem xét và ra quyết định dẫn đến việc công nhận tổ chức trước đó của người này trong phạm vi ít nhất là 2 năm.

6.4.2.2 Tổ chức phải quản lý nguy cơ đối với tính công bằng nảy sinh từ sự quá thân quen giữa nhân sự của tổ chức và khách hàng.

VÍ DỤ: Tổ chức cần thường xuyên luân chuyển nhân sự đánh giá giữa những nhiệm vụ với những khách hàng khác nhau.