

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 5959 : 1995

EN 45013 : 1989

**YÊU CẦU CHUNG ĐỐI VỚI
TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN CHUYÊN GIA**

*General criteria for certification bodies
operating certification of personnel*

HÀ NỘI – 2008

Lời nói đầu

TCVN 5959 : 1995 hoàn toàn tương đương với EN 45013 : 1989.

TCVN 5959 : 1995 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn 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, Công nghệ và Môi trường (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ) ban hành.

Tiêu chuẩn này được chuyển đổi năm 2008 từ Tiêu chuẩn Việt Nam cùng số hiệu thành Tiêu chuẩn Quốc gia theo quy định tại khoản 1 Điều 69 của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật và điểm a khoản 1 Điều 6 Nghị định số 127/2007/NĐ-CP ngày 1/8/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật.

Yêu cầu chung đối với tổ chức chứng nhận chuyên gia

General criteria for certification bodies operating certification of personnel

1 Đối tượng và phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các chuẩn mực chung mà một tổ chức thực hiện việc chứng nhận chuyên gia phải tuân thủ nếu muốn được thừa nhận là đủ năng lực và đáng tin cậy trong việc thực hiện hệ thống chứng nhận chuyên gia, bất kể trong lĩnh vực nào.

Tiêu chuẩn này sử dụng cho các cơ quan liên quan đến thừa nhận năng lực của tổ chức chứng nhận.

Tập hợp các chuẩn mực này có thể được bổ sung thêm cho từng nhóm cụ thể.

2 Thuật ngữ và định nghĩa

Trong phạm vi tiêu chuẩn này, các định nghĩa sau đây trong ISO/IEC Hướng dẫn 2, xuất bản năm 1986, “Thuật ngữ và định nghĩa chung về tiêu chuẩn hoá và các hoạt động liên quan” được áp dụng:

2.1 Chứng nhận sự phù hợp: Hành động do bên thứ ba tiến hành chứng tỏ với độ tin cậy thích hợp rằng các sản phẩm, quá trình hoặc dịch vụ xác định phù hợp với tiêu chuẩn cụ thể hoặc tài liệu chuẩn khác.

2.2 Hệ thống chứng nhận: Hệ thống với các quy định về thủ tục và quản lý để thực hiện việc chứng nhận sự phù hợp.

2.3 Tổ chức chứng nhận: Tổ chức tiến hành việc chứng nhận sự phù hợp.

2.4 Tổ chức kiểm tra/giám định (đối với chứng nhận): Tổ chức thay mặt cho tổ chức chứng nhận thực hiện dịch vụ kiểm tra/giám định.

Các định nghĩa sau đây cũng được áp dụng:

TCVN 5959 : 1995

2.5 Chứng nhận về năng lực: Văn bản đưa ra, theo các quy định của hệ thống chứng nhận, chỉ rõ với độ tin cậy thích hợp rằng người đứng tên có đủ năng lực để thực hiện dịch vụ cụ thể.

2.6 Người nộp đơn (xin chứng nhận): Cá nhân muốn có được chứng chỉ về năng lực từ tổ chức chứng nhận.

3 Yêu cầu chung

Mọi cá nhân muốn được chứng nhận đều được nhận các dịch vụ của tổ chức chứng nhận. Không được có các điều kiện về tài chính hoặc các điều kiện khác không đúng mức. Tuy nhiên, tổ chức chứng nhận có thể đặt điều kiện là các nhân được chứng nhận phải thường xuyên được làm về các hoạt động đã được chứng nhận và việc đào tạo họ được duy trì thường xuyên. Các thủ tục mà tổ chức chứng nhận áp dụng phải được quản lý để không có sự phân biệt đối xử.

4 Cơ cấu quản trị

Tổ chức chứng nhận phải khách quan và phải có:

- a) một cơ cấu đòi hỏi việc lựa chọn các thành viên của Ban lãnh đạo đại diện cho quyền lợi của mọi bên có liên quan đến quá trình chứng nhận và không có nhóm quyền lợi nào giữ vị trí áp đảo. Cơ cấu đảm bảo được sự vô tư và tạo ra sự tham gia của mọi bên hữu quan đối với nội dung và hoạt động của hệ thống chứng nhận có thể coi là thoả mãn yêu cầu này;
- b) nhân viên thường trực dưới quyền cán bộ lãnh đạo điều hành chịu trách nhiệm trước Ban lãnh đạo phải tiến hành các hoạt động hàng ngày sao cho không bị khống chế bởi các bên có quyền lợi trực tiếp đến việc chứng nhận đang được tiến hành.

5 Chức năng nhiệm vụ của Ban lãnh đạo

Ban lãnh đạo phải chịu trách nhiệm đối với việc thực hiện chứng nhận theo quy định của tiêu chuẩn này. Không kể những điều khác, chức năng của Ban lãnh đạo phải bao gồm:

- a) đề ra các chính sách liên quan đến sự điều hành của tổ chức chứng nhận;
- b) bao quát chung về việc thực hiện các chủ trương;
- c) bao quát chung về tài chính của tổ chức chứng nhận;
- d) lập các ban đảm nhiệm các hoạt động xác định theo yêu cầu.

6 Cơ cấu tổ chức

Tổ chức chứng nhận phải có và sẵn sàng cung cấp khi có yêu cầu:

- a) sơ đồ tổ chức chỉ rõ trách nhiệm và giới thiệu cơ cấu của tổ chức, đặc biệt là mối quan hệ giữa chức năng chứng nhận và các chức năng khác;

- b) bản mô tả các hình thức ủng hộ về tài chính mà tổ chức đó nhận được;
- c) bản công bố về hệ thống chứng nhận bao gồm các quy định và thủ tục cấp chứng nhận;
- d) văn bản chỉ rõ tư cách pháp nhân của tổ chức.

7 Nhân viên chứng nhận

Nhân viên của tổ chức chứng nhận phải có đủ năng lực để thực hiện các chức năng của mình.

Thông tin về trình độ, đào tạo và kinh nghiệm của mỗi thành viên phải được tổ chức chứng nhận duy trì. Hồ sơ về đào tạo và kinh nghiệm làm việc phải được bổ sung kịp thời.

Nhân viên phải có những chỉ dẫn rõ ràng bằng văn bản quy định nhiệm vụ và trách nhiệm. Các chỉ dẫn này phải được cập nhật kịp thời.

Khi ký kết hợp đồng phụ với các tổ chức bên ngoài, tổ chức chứng nhận phải đảm bảo rằng nhân viên tham gia vào công việc được ký hợp đồng phụ phải thoả mãn các yêu cầu thích hợp của tiêu chuẩn này

8 Kiểm soát tài liệu

Tổ chức chứng nhận phải duy trì hệ thống kiểm soát mọi tài liệu liên quan tới hệ thống chứng nhận và phải đảm bảo:

- a) sẵn có các tài liệu lần ban hành mới nhất tại mọi nơi cần thiết;
- b) mọi thay đổi hoặc sửa đổi của tài liệu đều được cấp thẩm quyền chuẩn y và được thi hành ngay tại những nơi tài liệu có hiệu lực;
- c) các tài liệu lỗi thời không được sử dụng tại mọi cấp và các chi nhánh của tổ chức;
- d) các nhân được chứng nhận và những người sử dụng khác của hệ thống chứng nhận phải được thông báo về sự thay đổi. Điều này có thể được thực hiện qua bưu điện hoặc công báo định kỳ.

9 Hồ sơ

Tổ chức chứng nhận phải duy trì hệ thống hồ sơ phù hợp với điều kiện cụ thể và tuân theo các quy định hiện hành. Hồ sơ phải thể hiện các thủ tục chứng nhận đã làm trên thực tế.

Toàn bộ hồ sơ phải được bảo quản an toàn trong thời hạn nhất định và được khách hàng tin cậy, trừ khi pháp luật có quy định khác.

CHÚ THÍCH: Về vấn đề thời hạn huỷ hồ sơ cần đặc biệt lưu ý các quy định trong pháp luật và cơ chế đã được thừa nhận.

10 Thủ tục chứng nhận và giám sát

10.1 Tổ chức chứng nhận phải có các phương tiện cần thiết và các thủ tục bằng văn bản nhằm đảm bảo cho việc chứng nhận chuyên gia được tiến hành phù hợp với các chuẩn mực tương ứng với các hoạt động liên quan.

10.2 Tổ chức chứng nhận phải duy trì việc giám sát định kỳ đối với chuyên gia đã được chứng nhận.

11 Phương tiện chứng nhận và giám sát cần thiết

11.1 Tổ chức chứng nhận phải đảm bảo các điều kiện cần thiết về phương diện trình độ chuyên môn của nhân viên chứng nhận và các phương tiện để tiến hành chứng nhận người đăng ký xin được chứng nhận và đảm bảo sự tuân thủ thường xuyên của người được chứng nhận với các quy định và thủ tục do tổ chức chứng nhận công bố. Điều này không loại trừ việc sử dụng các nguồn lực bên ngoài khi cần thiết.

11.2 Nếu việc đánh giá hoặc giám sát được một tổ chức bên ngoài thay mặt cho tổ chức chứng nhận thực hiện thì tổ chức chứng nhận phải đảm bảo rằng tổ chức này tuân thủ theo các yêu cầu 11.1. Các thoả thuận về vấn đề này bao gồm cả tính bảo mật phải được lập thành văn bản.

12 Sổ tay chất lượng

Tổ chức chứng nhận phải có sổ tay chất lượng và các thủ tục bằng văn bản quy định cách thức thực hiện phù hợp với chuẩn mực đó.

Ít nhất, các thông tin cần phải có:

- a) công bố về chính sách chất lượng;
- b) mô tả ngắn gọn về tư cách pháp nhân của tổ chức chứng nhận;
- c) công bố về tổ chức bao gồm chi tiết về Ban lãnh đạo, thể chế, chức năng nhiệm vụ, luật lệ thủ tục;
- d) tên tuổi, trình độ, kinh nghiệm, chức năng, nhiệm vụ của người điều hành và các nhân viên khác, kể cả nội bộ và bên ngoài;
- e) kế hoạch đào tạo chi tiết đối với nhân viên chứng nhận;
- f) sơ đồ tổ chức trong đó chỉ ra các cấp điều hành, trách nhiệm và sự phân định các chức năng bắt đầu từ người điều hành cao nhất;
- g) thủ tục chi tiết bằng văn bản để đánh giá những người xin chứng nhận;
- h) thủ tục chi tiết bằng văn bản để giám sát người đã được chứng nhận;

- i) danh sách những người ký hợp đồng phụ và các thủ tục chi tiết bằng văn bản để đánh giá và theo dõi năng lực của họ;
- j) các thủ tục chi tiết xử lý khiếu nại.

13 Bảo mật

Tổ chức chứng nhận phải có cơ chế thích hợp đảm bảo tính bảo mật của các thông tin có được trong quá trình hoạt động chứng nhận tại tất cả các cấp của tổ chức, bao gồm cả các ban.

14 Ấn phẩm

14.1 Tổ chức chứng nhận phải ban hành và cập nhật ở mức cần thiết để bản danh sách những người đã được chứng nhận trong đó chỉ rõ phạm vi được chứng nhận của mỗi người. Danh sách này phải được công bố và sẵn có.

14.2 Hệ thống chứng nhận phải được mô tả trong các tờ khai đăng ký.

15 Khiếu nại

Tổ chức chứng nhận phải có thủ tục xem xét các khiếu nại đối với các quyết định của mình.

16 Đánh giá nội bộ và xem xét định kỳ

Tổ chức chứng nhận phải tiến hành đánh giá nội bộ và xem xét định kỳ về sự phù hợp của mình đối với các yêu cầu của tiêu chuẩn này. Các xem xét phải được lưu hồ sơ và sẵn có cho người có thẩm quyền sử dụng các thông tin này.

17 Sử dụng sai chứng chỉ về năng lực

17.1 Tổ chức chứng nhận phải kiểm tra việc sử dụng các chứng chỉ về năng lực.

17.2 Việc chứng nhận không đúng về hệ thống chứng nhận hoặc sử dụng một cách sai lệch các chứng chỉ trong quảng cáo, catalog v.v... sẽ phải bị xử lý thích đáng.

CHÚ THÍCH: Cách xử lý này có thể bao gồm cả hành động khắc phục, công bố sự vi phạm và nếu cần có thể là truy tố.

18 Ý kiến phản ánh

Tổ chức chứng nhận phải yêu cầu người được chứng nhận lưu giữ toàn bộ các ý kiến phản ánh về họ trong phạm vi liên quan tới chứng chỉ về năng lực.

19 Thu hồi và huỷ bỏ chứng chỉ

Tổ chức chứng nhận phải có các thủ tục bằng văn bản về việc thu hồi và huỷ bỏ các chứng chỉ về năng lực.
