

**TCVN ISO 19011 : 2003  
ISO 19011 : 2002**

**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ  
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÀ/HOẶC  
HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG**

*Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*

## **Lời nói đầu**

TCVN ISO 19011 : 2003 hoàn toàn tương đương với ISO 19011 : 2002.

TCVN ISO 19011 : 2003 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 và Công nghệ ban hành.

## Mục lục

	Trang
Lời nói đầu	2
Lời giới thiệu	5
1 Phạm vi áp dụng	7
2 Tài liệu viện dẫn.....	7
3 Thuật ngữ và định nghĩa .....	7
4 Nguyên tắc đánh giá.....	9
5 Quản lý chương trình đánh giá.....	10
5.1 Khái quát.....	10
5.2 Các mục tiêu và mức độ của chương trình đánh giá.....	12
5.3 Các trách nhiệm, nguồn lực và thủ tục của chương trình đánh giá .....	13
5.4 Thực hiện chương trình đánh giá.....	14
5.5 Các hồ sơ của chương trình đánh giá .....	14
5.6 Giám sát và xem xét chương trình đánh giá.....	15
6 Các hoạt động đánh giá.....	15
6.1 Khái quát.....	15
6.2 Bắt đầu cuộc đánh giá .....	17
6.3 Tiến hành xem xét tài liệu	19
6.4 Chuẩn bị các hoạt động đánh giá tại chỗ.....	19
6.5 Tiến hành các hoạt động đánh giá tại chỗ .....	21
6.6 Chuẩn bị, phê duyệt và phân phối báo cáo đánh giá.....	27
6.6.1 Chuẩn bị báo cáo đánh giá .....	27
6.6.2 Phê duyệt và phân phối báo cáo đánh giá.....	28
6.7 Hoàn thành cuộc đánh giá .....	28
6.8 Thực hiện đánh giá giám sát.....	28
7 Năng lực và đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá .....	29
7.1 Khái quát.....	29
7.2 Phẩm chất cá nhân .....	30
7.3 Kiến thức và kỹ năng.....	30
7.4 Trình độ học vấn, kinh nghiệm công tác, đào tạo chuyên gia đánh giá và kinh nghiệm đánh giá .....	33
7.5 Duy trì và nâng cao năng lực.....	36
7.6 Đánh giá chuyên gia đánh giá.....	36



## Lời giới thiệu

Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9000 và TCVN ISO 14000 nhấn mạnh đến tầm quan trọng của các cuộc đánh giá như là công cụ quản lý để theo dõi và kiểm tra xác nhận việc áp dụng có hiệu quả chính sách chất lượng và/hoặc chính sách môi trường của một tổ chức. Các cuộc đánh giá còn là phần công việc thiết yếu của các hoạt động đánh giá xác nhận sự phù hợp, chẳng hạn chứng nhận của bên ngoài, và của các hoạt động đánh giá và giám sát chuỗi cung ứng.

Tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn về quản lý các chương trình đánh giá, tiến hành các cuộc đánh giá nội bộ và đánh giá của bên ngoài đối với hệ thống quản lý chất lượng và/hoặc hệ thống quản lý môi trường cũng như về năng lực của chuyên gia đánh giá và đánh giá xác nhận chuyên gia đánh giá. Tiêu chuẩn này áp dụng cho các đối tượng, như: các chuyên gia đánh giá, các tổ chức áp dụng hệ thống quản lý chất lượng và/hoặc hệ thống quản lý môi trường, các tổ chức có nhu cầu tiến hành những cuộc đánh giá đối với hệ thống quản lý chất lượng và/hoặc hệ thống quản lý môi trường vì các lý do hợp đồng và các tổ chức liên quan đến chứng nhận hoặc đào tạo chuyên gia đánh giá, đến chứng nhận các hệ thống quản lý, đến công nhận hoặc đến tiêu chuẩn hoá trong lĩnh vực đánh giá xác nhận sự phù hợp.

Hướng dẫn trong tiêu chuẩn này mang tính linh hoạt. Việc sử dụng các hướng dẫn có thể sẽ khác nhau tùy thuộc vào quy mô, bản chất và độ phức tạp của những tổ chức sẽ được đánh giá cũng như mục tiêu và phạm vi của các cuộc đánh giá sẽ được tiến hành như được nêu ra ở những điểm khác nhau trong nội dung của tiêu chuẩn này. Trong tiêu chuẩn này, hướng dẫn bổ sung hoặc các ví dụ về những vấn đề cụ thể được đưa ra dưới hình thức trợ giúp thực hành được đóng khung, trong một số trường hợp, nhằm tạo thuận lợi cho các tổ chức quy mô nhỏ áp dụng tiêu chuẩn này.

Điều 4 mô tả các nguyên tắc đánh giá nhằm giúp cho người sử dụng tiêu chuẩn này hiểu được bản chất thiết yếu của hoạt động đánh giá và là những tiền đề cần thiết cho các điều 5, 6 và 7.

Điều 5 đưa ra hướng dẫn quản lý các chương trình đánh giá và bao gồm những nội dung như phân định trách nhiệm quản lý chương trình đánh giá, thiết lập các mục tiêu của chương trình đánh giá, điều phối các hoạt động đánh giá và cung cấp các nguồn lực thích hợp cho đoàn đánh giá.

Điều 6 đưa ra hướng dẫn tiến hành các cuộc đánh giá đối với hệ thống quản lý chất lượng và/hoặc hệ thống quản lý môi trường, bao gồm việc lựa chọn đoàn đánh giá.

Điều 7 đưa ra hướng dẫn về năng lực cần thiết của chuyên gia đánh giá và mô tả quá trình đánh giá chuyên gia đánh giá.

Khi hệ thống quản lý chất lượng và hệ thống quản lý môi trường được áp dụng đồng thời thì người sử dụng tiêu chuẩn này sẽ cân nhắc tiến hành cuộc đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và hệ thống quản lý môi trường riêng biệt hay đồng thời.

## **TCVN ISO 19011 : 2003**

Mặc dù tiêu chuẩn này áp dụng cho việc đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và/hoặc hệ thống quản lý môi trường, người sử dụng có thể cân nhắc để sử dụng cho những loại hình đánh giá khác. Kể cả việc đánh giá các hệ thống quản lý khác.

Tiêu chuẩn này chỉ đưa ra hướng dẫn, tuy nhiên, người sử dụng có thể áp dụng để phát triển các yêu cầu liên quan đến hoạt động đánh giá của riêng mình.

Ngoài ra, các cá nhân hoặc tổ chức quan tâm đến việc giám sát sự phù hợp với những yêu cầu, chẳng hạn những yêu cầu kỹ thuật đối với sản phẩm hay luật và quy định, cũng có thể thấy hướng dẫn đưa ra ở tiêu chuẩn này là hữu ích cho mình.

# Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và/hoặc hệ thống quản lý môi trường

*Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*

## 1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn về các nguyên tắc đánh giá, quản lý các chương trình đánh giá, thực hiện các cuộc đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và hệ thống quản lý môi trường cũng như hướng dẫn về năng lực của chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và hệ thống quản lý môi trường.

Tiêu chuẩn này áp dụng cho tất cả các tổ chức có nhu cầu tiến hành các cuộc đánh giá nội bộ và đánh giá bên ngoài đối với hệ thống quản lý chất lượng và hệ thống quản lý môi trường hoặc để quản lý chương trình đánh giá.

Về nguyên tắc, có thể áp dụng tiêu chuẩn này cho các loại hình đánh giá khác với điều kiện là phải xem xét thận trọng năng lực cần có của các thành viên trong đoàn đánh giá.

## 2 Tài liệu viện dẫn

TCVN ISO 9000 : 2000 (ISO 9000 : 2000) Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng.

ISO 14050 : 2000 Environmental management - Vocabulary (Quản lý môi trường – Từ vựng).

## 3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa cho trong TCVN ISO 9000 : 2000 (ISO 9000 : 2000) và ISO 14050 : 2000, trừ khi chúng được thay thế bằng những thuật ngữ và định nghĩa nêu dưới đây.

Thuật ngữ nêu trong định nghĩa hoặc chú thích mà cũng được định nghĩa trong điều này được thể hiện bằng chữ đậm sau đó là số hiệu của nó nêu trong ngoặc đơn. Thuật ngữ dạng chữ đậm đó có thể được thay thế bằng định nghĩa đầy đủ của nó trong định nghĩa mà nó được nêu.

### 3.1 Đánh giá (auditing)

Quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được **bằng chứng đánh giá** (3.3) và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các **chuẩn mực đánh giá** (3.2).

## TCVN ISO 19011 : 2003

CHÚ THÍCH 1: Đánh giá nội bộ, đôi khi gọi là đánh giá của bên thứ nhất, được tổ chức hoặc mang danh tổ chức tự tiến hành đối với xem xét của lãnh đạo và những mục đích nội bộ khác và có thể làm cơ sở cho việc tự công bố sự phù hợp của tổ chức. Trong nhiều trường hợp, đặc biệt ở các tổ chức có quy mô nhỏ, tính độc lập có thể được thể hiện bằng việc không lệ thuộc vào trách nhiệm đối với hoạt động được đánh giá.

CHÚ THÍCH 2: Đánh giá bên ngoài bao gồm các đánh giá thường được gọi là đánh giá của bên thứ hai và đánh giá của bên thứ ba. Đánh giá của bên thứ hai được các bên có sự quan tâm tiến hành, như khách hàng hoặc đại diện của khách hàng. Đánh giá của bên thứ ba do các tổ chức đánh giá độc lập bên ngoài tiến hành, như các tổ chức thực hiện việc đăng ký hoặc chứng nhận về sự phù hợp với những yêu cầu của TCVN ISO 9001 hoặc TCVN ISO 14001.

CHÚ THÍCH 3: Khi hệ thống quản lý chất lượng và hệ thống quản lý môi trường được đánh giá cùng lúc thì cuộc đánh giá này được gọi là đánh giá kết hợp.

CHÚ THÍCH 4: Khi hai hoặc nhiều tổ chức đánh giá phối hợp để cùng đánh giá một **bên được đánh giá** (3.7) thì cuộc đánh giá này được gọi là đánh giá hỗn hợp.

### 3.2 Chuẩn mực đánh giá (audit criteria)

Tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu

CHÚ THÍCH: Chuẩn mực đánh giá được sử dụng làm gốc để so sánh **bằng chứng đánh giá** (3.3).

### 3.3 Bằng chứng đánh giá (audit evidence)

Hồ sơ, trình bày về sự kiện hoặc các thông tin khác liên quan tới các **chuẩn mực đánh giá** (3.2) và có thể kiểm tra xác nhận.

CHÚ THÍCH: Bằng chứng đánh giá có thể định tính hoặc định lượng.

### 3.4 Phát hiện khi đánh giá (audit findings)

Kết quả của việc xem xét đánh giá các **bằng chứng đánh giá** (3.3) thu thập được so với **chuẩn mực đánh giá** (3.2).

CHÚ THÍCH: Phát hiện khi đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn cứ đánh giá hoặc cơ hội cải tiến.

### 3.5 Kết luận đánh giá (audit conclusion)

Đầu ra của một cuộc **đánh giá** (3.1) do **đoàn đánh giá** (3.9) cung cấp sau khi xem xét các mục tiêu đánh giá và mọi **phát hiện khi đánh giá** (3.4).

### 3.6 Bên yêu cầu đánh giá (audit client)

Tổ chức hay cá nhân yêu cầu **đánh giá** (3.1).

CHÚ THÍCH: Bên yêu cầu đánh giá có thể là **bên được đánh giá** (3.7) hay bất kỳ tổ chức nào khác có tư cách pháp nhân hay quyền ký kết hợp đồng để yêu cầu đánh giá.

### 3.7 Bên được đánh giá (auditee)

Tổ chức được đánh giá.

### 3.8 Chuyên gia đánh giá (auditor)

Người có **năng lực** (3.14) để tiến hành một cuộc **đánh giá** (3.1).



### 3.9 Đoàn đánh giá (audit team)

Một hay nhiều **chuyên gia đánh giá** (3.8) tiến hành cuộc **đánh giá** (3.1), được sự hỗ trợ, nếu cần thiết, của các **chuyên gia kỹ thuật** (3.10).

CHÚ THÍCH 1: Một người của đoàn đánh giá được chỉ định làm trưởng đoàn đánh giá.

CHÚ THÍCH 2: Đoàn đánh giá có thể bao gồm các chuyên gia đánh giá tập sự.

### 3.10 Chuyên gia kỹ thuật (technical expert)

Người cung cấp các kiến thức hay kinh nghiệm chuyên môn cụ thể cho **đoàn đánh giá** (3.9).

CHÚ THÍCH 1: Kiến thức và kinh nghiệm cụ thể là kiến thức và kinh nghiệm liên quan đến tổ chức, quá trình hay hoạt động được đánh giá, ngôn ngữ hoặc văn hoá.

CHÚ THÍCH 2: Một chuyên gia kỹ thuật không hành động như một **chuyên gia đánh giá** (3.8) trong đoàn đánh giá.

### 3.11 Chương trình đánh giá (audit programme)

Tập hợp một hay nhiều cuộc **đánh giá** (3.1) được hoạch định cho một khoảng thời gian nhất định và nhằm một mục đích cụ thể.

CHÚ THÍCH: Một chương trình đánh giá bao gồm tất cả các hoạt động cần thiết để hoạch định, tổ chức và tiến hành các cuộc đánh giá.

### 3.12 Kế hoạch đánh giá (audit plan)

Mô tả về các hoạt động hoặc sắp đặt, bố trí cho một cuộc **đánh giá** (3.1).

### 3.13 Phạm vi đánh giá (audit scope)

Mức độ và giới hạn của một cuộc **đánh giá** (3.1).

CHÚ THÍCH: Phạm vi đánh giá thường bao gồm mô tả về địa điểm, cơ cấu tổ chức, các hoạt động và quá trình cũng như khoảng thời gian đề cập.

### 3.14 Năng lực (competence)

Phẩm chất cá nhân và khả năng được thể hiện để ứng dụng sự hiểu biết và kỹ năng.

## 4 Các nguyên tắc đánh giá

Đánh giá được thực hiện trên cơ sở một số nguyên tắc. Những nguyên tắc này làm cho cuộc đánh giá trở thành một công cụ có hiệu quả và tin cậy nhằm hỗ trợ cho các chính sách và sự kiểm soát của lãnh đạo, cung cấp thông tin để tổ chức có thể thực hiện các hành động cải tiến hoạt động của mình. Việc tuân thủ chặt chẽ những nguyên tắc này là tiền đề để đưa ra các kết luận đánh giá phù hợp và đầy đủ, tạo điều kiện cho các chuyên gia đánh giá làm việc độc lập với nhau mà vẫn đạt được những kết luận như nhau trong những tình huống đánh giá tương tự.

Các nguyên tắc dưới đây liên quan đến chuyên gia đánh giá:

a) Đạo đức nghề nghiệp: nền tảng của sự chuyên nghiệp

Tin cậy, nhất quán, bảo mật và thận trọng là những nguyên tắc thiết yếu của việc đánh giá.

b) Tính công bằng: nghĩa vụ báo cáo trung thực và chính xác

Các phát hiện khi đánh giá, kết luận đánh giá và báo cáo đánh giá phản ánh trung thực và chính xác các hoạt động đánh giá. Báo cáo những trở ngại đáng kể gặp phải trong quá trình đánh giá và những quan điểm khác biệt chưa giải quyết giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá.

c) Tính thận trọng nghề nghiệp: vận dụng sự chuyên cần và suy xét trong đánh giá

Các chuyên gia đánh giá tiến hành công việc thận trọng, phù hợp với tầm quan trọng của nhiệm vụ mà họ thực hiện, với sự tin cậy mà bên yêu cầu đánh giá và các bên quan tâm khác đặt ra. Có được năng lực cần thiết này là một yếu tố quan trọng.

Các nguyên tắc tiếp sau liên quan đến cuộc đánh giá mà theo định nghĩa là độc lập và có hệ thống.

d) Tính độc lập: cơ sở cho sự vô tư của cuộc đánh giá và sự khách quan của các kết luận đánh giá.

Các chuyên gia đánh giá là những người độc lập với hoạt động được đánh giá, không thiên vị và không có bất đồng về quyền lợi. Các chuyên gia đánh giá đảm bảo sự khách quan trong suốt quá trình đánh giá để đảm bảo rằng những phát hiện khi đánh giá và kết luận đánh giá chỉ dựa trên bằng chứng đánh giá.

e) Tiếp cận dựa vào bằng chứng: Phương pháp hợp lý để đạt được những kết luận đánh giá tin cậy và xác thực trong quá trình đánh giá có hệ thống.

Bằng chứng đánh giá có thể kiểm tra xác nhận được. Bằng chứng đánh giá dựa vào việc lấy mẫu các thông tin sẵn có, vì cuộc đánh giá được tiến hành trong một khoảng thời gian với những nguồn lực giới hạn. Sử dụng việc lấy mẫu thích hợp liên quan chặt chẽ tới độ tin cậy của kết luận đánh giá.

Hướng dẫn đưa ra trong những điều còn lại của tiêu chuẩn này dựa vào những nguyên tắc đã nêu trên.

## **5 Quản lý chương trình đánh giá**

### **5.1 Khái quát**

Một chương trình đánh giá có thể bao gồm một hay nhiều cuộc đánh giá tùy theo quy mô, bản chất và độ phức tạp của tổ chức được đánh giá. Những cuộc đánh giá này có thể có các mục tiêu khác nhau và có thể còn bao gồm các cuộc đánh giá kết hợp hoặc hỗn hợp (Xem chú thích 3 và 4 của định nghĩa 3.1).

Một chương trình đánh giá còn bao gồm mọi hoạt động cần thiết đối với việc hoạch định và tổ chức các loại hình và số lượng cuộc đánh giá, cung cấp các nguồn lực để tiến hành chúng có hiệu quả và hiệu lực trong khuôn khổ thời gian quy định.

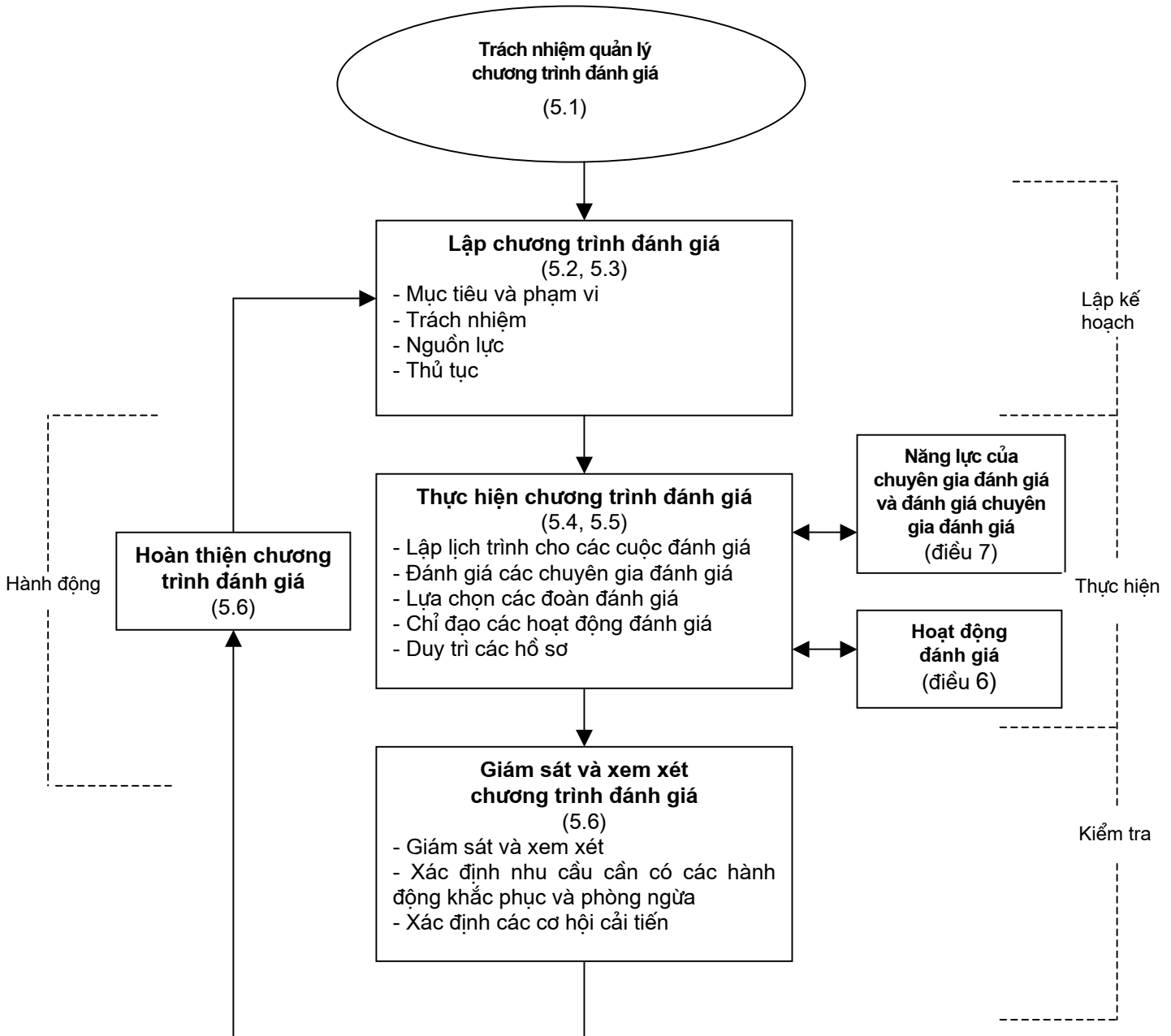
Một tổ chức có thể thiết lập nhiều chương trình đánh giá.

Lãnh đạo cao nhất của tổ chức cần có sự uỷ quyền đối với việc quản lý chương trình đánh giá.

Những người được giao trách nhiệm quản lý chương trình đánh giá cần:

- a) lập, thực hiện, giám sát, xem xét và cải tiến chương trình đánh giá;
- b) xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết..

Hình 1 mô tả lưu đồ quá trình quản lý một chương trình đánh giá.



Hình 1 - Mô tả lưu đồ quá trình quản lý một chương trình đánh giá

CHÚ THÍCH 1: Hình 1 còn mô tả việc ứng dụng phương pháp luận Lập kế hoạch-Thực hiện-Kiểm tra-Hành động (Plan-Do-Check-Act - PDCA) trong tiêu chuẩn này.

CHÚ THÍCH 2: Các số hiệu trong hình này và các hình tiếp sau tương ứng với các điều liên quan của tiêu chuẩn này.

Nếu tổ chức được đánh giá vận hành cả hệ thống quản lý chất lượng và hệ thống quản lý môi trường thì có thể có các cuộc đánh giá kết hợp trong chương trình đánh giá. Trong trường hợp đó, cần đặc biệt chú ý đến năng lực của đoàn đánh giá.

Hai hoặc nhiều tổ chức đánh giá có thể phối hợp để thực hiện một cuộc đánh giá hỗn hợp như là một phần trong các chương trình đánh giá của họ. Trong trường hợp đó, cần chú ý đặc biệt đến sự phân công trách

nhiệm, việc cung cấp mọi nguồn lực bổ sung, năng lực của đoàn đánh giá và các thủ tục thích hợp. Các bên đánh giá phải đạt được sự nhất trí về những vấn đề nêu trên trước khi cuộc đánh giá bắt đầu.

**Trợ giúp thực hành - Ví dụ về chương trình đánh giá**

Các ví dụ về chương trình đánh giá bao gồm:

- a) loạt các cuộc đánh giá nội bộ đề cập đến hệ thống quản lý chất lượng áp dụng trong toàn bộ tổ chức cho năm đang diễn ra;
- b) các cuộc đánh giá bên thứ hai đối với hệ thống quản lý của các nhà cung ứng tiềm năng các sản phẩm trọng yếu được tiến hành trong vòng 6 tháng;
- c) các cuộc đánh giá với mục đích chứng nhận và giám sát do tổ chức chứng nhận bên thứ ba tiến hành đối với hệ thống quản lý môi trường trong khoảng thời gian đã được thoả thuận bằng hợp đồng giữa tổ chức chứng nhận và khách hàng.

Một chương trình đánh giá còn bao gồm việc hoạch định, cung cấp các nguồn lực và lập thủ tục để tiến hành các cuộc đánh giá trong khuôn khổ chương trình này.

**5.2 Mục tiêu và mức độ của chương trình đánh giá**

**5.2.1 Mục tiêu của chương trình đánh giá**

Cần phải thiết lập các mục tiêu cho chương trình đánh giá để định hướng cho việc hoạch định và tiến hành các cuộc đánh giá.

Các mục tiêu này có thể căn cứ vào việc xem xét:

- a) các ưu tiên của lãnh đạo;
- b) các dự định kinh doanh;
- c) các yêu cầu của hệ thống quản lý;
- d) các yêu cầu pháp định, chế định và theo hợp đồng;
- e) nhu cầu đánh giá các nhà cung ứng;
- f) các yêu cầu của khách hàng;
- g) các nhu cầu của những bên quan tâm khác;
- h) các mối nguy đối với tổ chức.

**Trợ giúp thực hành - Ví dụ về những mục tiêu của chương trình đánh giá**

Ví dụ về những mục tiêu của chương trình đánh giá bao gồm:

- a) đáp ứng những yêu cầu đối với việc chứng nhận theo tiêu chuẩn về hệ thống quản lý;
- b) kiểm tra xác nhận sự phù hợp với những yêu cầu hợp đồng;
- c) đạt và duy trì được lòng tin về khả năng của nhà cung ứng;
- d) góp phần cải tiến hệ thống quản lý.

## 5.2.2 Phạm vi của chương trình đánh giá

Phạm vi của chương trình đánh giá có thể thay đổi và chịu ảnh hưởng của quy mô, bản chất và độ phức tạp của tổ chức sẽ được đánh giá cũng như của các yếu tố sau:

- a) phạm vi, mục tiêu và thời gian của cuộc đánh giá;
- b) tần suất các cuộc đánh giá;
- c) số lượng, tầm quan trọng, độ phức tạp, độ đồng nhất và địa điểm của các hoạt động;
- d) tiêu chuẩn, các yêu cầu pháp định, chế định, hợp đồng và các chuẩn mực đánh giá khác;
- e) nhu cầu công nhận hoặc chứng nhận;
- f) kết luận của các cuộc đánh giá hoặc kết quả của việc xem xét chương trình đánh giá trước đó;
- g) các vấn đề về ngôn ngữ, văn hoá và xã hội;
- h) các mối quan tâm của các bên liên quan;
- i) các thay đổi chính đối với tổ chức hoặc hoạt động tác nghiệp của tổ chức.

## 5.3 Trách nhiệm, nguồn lực và thủ tục của chương trình đánh giá

### 5.3.1 Trách nhiệm quản lý chương trình đánh giá

Trách nhiệm quản lý chương trình đánh giá cần được giao cho một hoặc một số người có sự hiểu biết tổng quát về các nguyên tắc đánh giá, năng lực của các chuyên gia đánh giá và ứng dụng các kỹ thuật đánh giá. Những người này cần có kỹ năng quản lý cũng như sự hiểu biết công việc liên quan tới những hoạt động được đánh giá.

Những người được giao trách nhiệm quản lý chương trình đánh giá cần:

- a) thiết lập các mục tiêu và phạm vi của chương trình đánh giá;
- b) thiết lập trách nhiệm, thủ tục và đảm bảo các nguồn lực sẽ được cung cấp;
- c) đảm bảo việc thực thi chương trình đánh giá;
- d) đảm bảo duy trì các hồ sơ thích hợp;
- e) giám sát, xem xét và cải tiến chương trình đánh giá.

### 5.3.2 Các nguồn lực của chương trình đánh giá

Khi xác định các nguồn lực cho chương trình đánh giá, cần xem xét:

- a) các nguồn lực tài chính cần thiết để phát triển, thực hiện, quản lý và cải tiến những hoạt động đánh giá;
- b) các kỹ thuật đánh giá;
- c) các quá trình để đạt được, duy trì năng lực và cải tiến hoạt động của chuyên gia đánh giá
- d) đảm bảo sẵn có chuyên gia đánh giá và chuyên gia kỹ thuật có năng lực thích hợp với những mục tiêu của chương trình đánh giá cụ thể;
- e) phạm vi của chương trình đánh giá;
- f) thời gian đi lại, nơi ăn, ở và các nhu cầu đánh giá khác.

### **5.3.3 Các thủ tục của chương trình đánh giá**

Các thủ tục của chương trình đánh giá cần đề cập đến những vấn đề sau:

- a) hoạch định và lập lịch trình cuộc đánh giá;
- b) đảm bảo năng lực của các chuyên gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá;
- c) lựa chọn các đoàn đánh giá thích hợp và phân định vai trò, trách nhiệm của họ;
- d) tiến hành các cuộc đánh giá;
- e) tiến hành đánh giá bổ sung, nếu cần;
- f) duy trì các hồ sơ của chương trình đánh giá;
- g) giám sát hoạt động và hiệu lực của chương trình đánh giá;
- h) báo cáo lãnh đạo cao nhất biết về những kết quả chung của chương trình đánh giá.

Đối với các tổ chức có quy mô nhỏ, những hoạt động nêu trên có thể được đưa vào một thủ tục.

### **5.4 Thực thi chương trình đánh giá**

Việc thực hiện chương trình đánh giá cần đề cập đến những vấn đề sau:

- a) thông báo về chương trình đánh giá cho các bên liên quan biết;
- b) phối hợp và lập lịch trình các cuộc đánh giá và những hoạt động khác liên quan đến chương trình đánh giá;
- c) thiết lập và duy trì quá trình đánh giá chuyên gia đánh giá và sự phát triển năng lực nghề nghiệp, theo 7.6 và 7.5;
- d) đảm bảo sự lựa chọn các đoàn đánh giá;
- e) cung cấp các nguồn lực cần thiết cho đoàn đánh giá;
- f) đảm bảo tiến hành các cuộc đánh giá theo chương trình đánh giá;
- g) đảm bảo sự kiểm soát hồ sơ của các hoạt động đánh giá;
- h) đảm bảo việc xem xét, phê duyệt và gửi các báo cáo đánh giá tới bên yêu cầu đánh giá và những bên được quy định khác;
- i) đảm bảo cuộc đánh giá bổ sung, nếu có.

### **5.5 Hồ sơ chương trình đánh giá**

Hồ sơ cần được duy trì để chứng tỏ việc thực hiện chương trình đánh giá, bao gồm:

- a) hồ sơ về các cuộc đánh giá cụ thể, như:
  - kế hoạch đánh giá;
  - báo cáo đánh giá;
  - báo cáo về sự không phù hợp;
  - báo cáo về hành động khắc phục và phòng ngừa;
  - báo cáo đánh giá bổ sung theo, nếu có.

- b) kết quả xem xét chương trình đánh giá;
- c) hồ sơ về nhân sự đánh giá đề cập đến những vấn đề như:
  - đánh giá về năng lực và hoạt động của chuyên gia đánh giá;
  - lựa chọn đoàn đánh giá;
  - duy trì và nâng cao năng lực.

Các hồ sơ cần được lưu giữ và bảo quản thích hợp.

### **5.6 Theo dõi và xem xét chương trình đánh giá**

Việc thực hiện chương trình đánh giá cần được theo dõi và ở những thời gian thích hợp, cần đánh giá về sự đáp ứng các mục tiêu của chương trình đánh giá và để xác định các cơ hội cải tiến. Các kết quả cần được báo cáo lãnh đạo cao nhất.

Cần sử dụng các chỉ số hoạt động để theo dõi những vấn đề như:

- khả năng của các đoàn đánh giá đối với việc thực hiện kế hoạch đánh giá;
- sự phù hợp với chương trình và lịch trình đánh giá;
- thông tin phản hồi từ khách hàng yêu cầu đánh giá, bên được đánh giá và chuyên gia đánh giá.

Việc xem xét chương trình đánh giá cần cân nhắc, ví dụ:

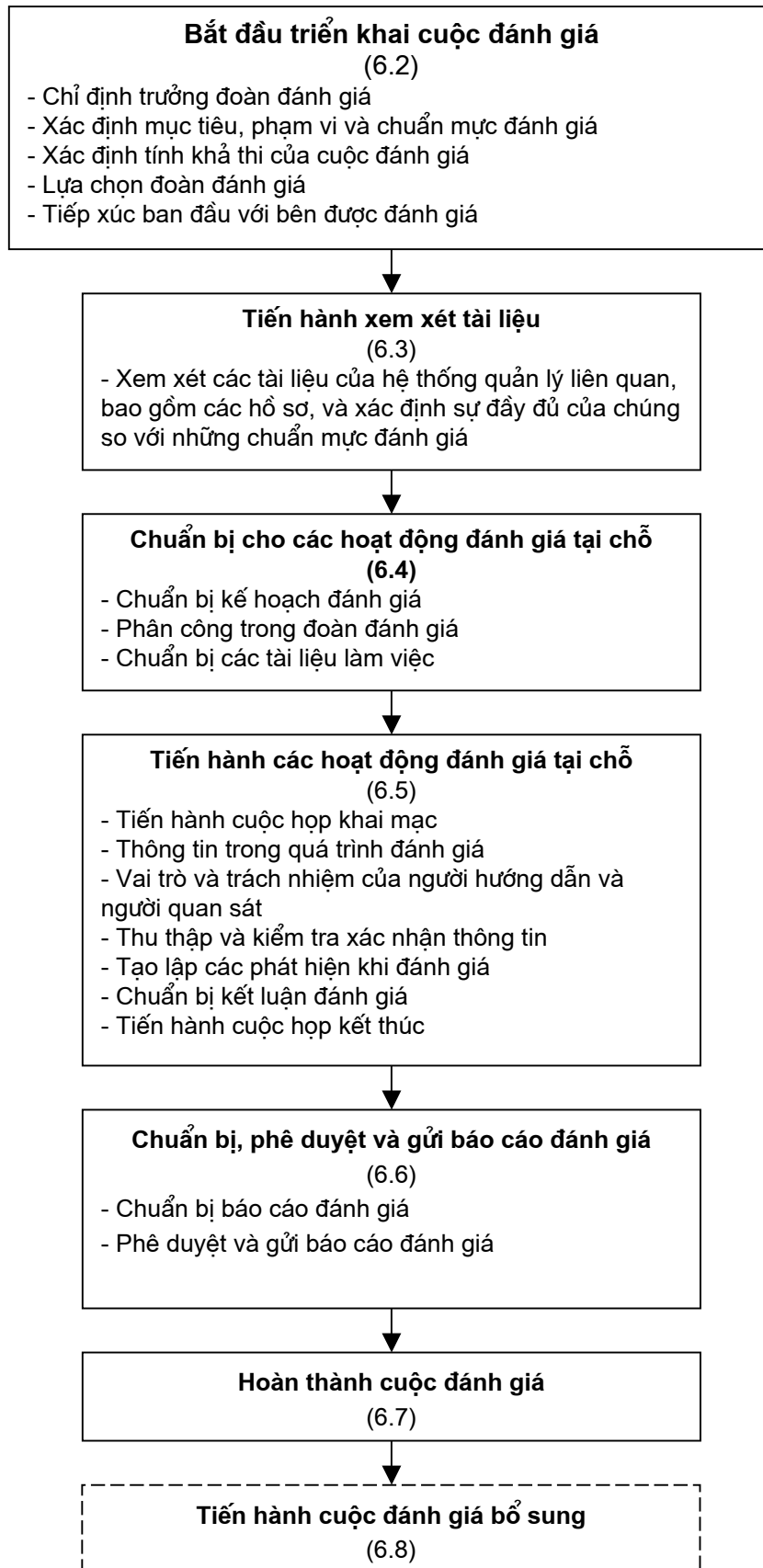
- a) kết quả và khuynh hướng phát triển từ việc theo dõi;
- b) sự phù hợp với thủ tục;
- c) nhu cầu và mong muốn phát sinh của các bên quan tâm;
- d) hồ sơ của chương trình đánh giá;
- e) các thực hành đánh giá khác hoặc mới;
- f) sự nhất quán trong hoạt động đánh giá trong những tình huống giống nhau.

Các kết quả của việc xem xét chương trình đánh giá có thể dẫn tới hành động khắc phục, hành động phòng ngừa và cải tiến chương trình đánh giá.

## **6 Hoạt động đánh giá**

### **6.1 Khái quát**

Điều này đưa ra hướng dẫn về phần công việc hoạch định và tiến hành các hoạt động đánh giá của chương trình đánh giá. Hình 2 mô tả chung về các hoạt động đánh giá điển hình. Mức độ áp dụng các quy định của điều này phụ thuộc vào phạm vi và độ phức tạp của cuộc đánh giá cụ thể và mục đích sử dụng các kết luận đánh giá.



CHÚ THÍCH: Cuộc đánh giá bổ sung trong khung đứt đoạn thường không được coi là phần công việc của cuộc đánh giá.

**Hình 2 – Mô tả chung về các hoạt động đánh giá điển hình**



## 6.2 Bắt đầu triển khai cuộc đánh giá

### 6.2.1 Chỉ định trưởng đoàn đánh giá

Người được giao trách nhiệm quản lý chương trình đánh giá cần chỉ định trưởng đoàn đánh giá cho cuộc đánh giá cụ thể. Khi tiến hành cuộc đánh giá hỗn hợp, điều quan trọng là phải đạt được sự thoả thuận giữa các tổ chức đánh giá về trách nhiệm cụ thể của mỗi tổ chức, đặc biệt là những trách nhiệm liên quan đến quyền hạn của trưởng đoàn đánh giá đã được chỉ định trước khi bắt đầu cuộc đánh giá.

### 6.2.2 Xác định mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá

Theo mục tiêu chung của chương trình đánh giá, mỗi cuộc đánh giá cụ thể cần dựa vào các mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đã được lập thành văn bản.

Mục tiêu đánh giá xác định những yêu cầu mà cuộc đánh giá cần phải đạt được và bao gồm:

- a) Xác định mức độ phù hợp của toàn bộ hoặc một phần của hệ thống quản lý của bên được đánh giá so với các chuẩn mực đánh giá;
- b) Đánh giá năng lực của hệ thống quản lý để đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu chế định, luật định và các yêu cầu hợp đồng;
- c) Đánh giá hiệu quả của hệ thống quản lý về việc đáp ứng các mục tiêu đã quy định;
- d) Xác định các lĩnh vực có khả năng cải tiến của hệ thống quản lý.

Phạm vi đánh giá thể hiện mức độ và giới hạn của cuộc đánh giá, như địa điểm, các đơn vị/bộ phận của tổ chức, các hoạt động và quá trình sẽ được đánh giá cũng như thời gian diễn ra cuộc đánh giá.

Các chuẩn mực đánh giá được sử dụng làm căn cứ để xác định sự phù hợp và có thể bao gồm các chính sách, thủ tục, tiêu chuẩn, luật, quy định và yêu cầu đối với hệ thống quản lý, yêu cầu hợp đồng hoặc các quy phạm chuyên ngành phù hợp.

Các mục tiêu đánh giá nên do bên yêu cầu đánh giá xác định. Phạm vi và chuẩn mực đánh giá do bên yêu cầu đánh giá và trưởng đoàn đánh giá phối hợp xác định theo thủ tục của chương trình đánh giá. Bất kỳ sự thay đổi nào về mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá cũng đều phải được các bên liên quan chấp thuận.

Khi tiến hành cuộc đánh giá kết hợp, điều quan trọng là trưởng đoàn đánh giá phải đảm bảo rằng các mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá là phù hợp với bản chất của cuộc đánh giá đó.

### 6.2.3 Xác định tính khả thi của cuộc đánh giá

Tính khả thi của cuộc đánh giá cần được xác định có tính đến các yếu tố về:

- các thông tin đầy đủ và thích hợp cho việc hoạch định cuộc đánh giá;
- sự hợp tác của bên được đánh giá;
- thời gian và nguồn lực.

Khi cuộc đánh giá được xác định là không khả thi thì cần đề xuất một cuộc đánh giá khác với khách hàng yêu cầu đánh giá, có tham khảo ý kiến với bên được đánh giá.

#### **6.2.4 Lựa chọn đoàn đánh giá**

Khi cuộc đánh giá là khả thi, cần lựa chọn đoàn đánh giá có tính đến năng lực cần có để đạt được các mục tiêu của cuộc đánh giá. Nếu chỉ có một chuyên gia đánh giá thì chuyên gia đánh giá đó cần thực hiện tất cả các trách nhiệm thích hợp của trưởng đoàn đánh giá. Điều 7 hướng dẫn về xác định năng lực cần có và trình bày quá trình đánh giá chuyên gia đánh giá.

Để quyết định quy mô và thành phần đoàn đánh giá, cần xem xét những vấn đề sau đây:

- a) mục tiêu, phạm vi, chuẩn mực đánh giá và thời gian dự kiến của cuộc đánh giá;
- b) cuộc đánh giá là kết hợp hay hỗn hợp;
- c) năng lực mà đoàn đánh giá cần có để đạt được các mục tiêu của cuộc đánh giá;
- d) các yêu cầu chế định, luật định, hợp đồng và các yêu cầu khác về công nhận/chứng nhận, nếu có;
- e) nhu cầu đảm bảo sự độc lập của đoàn đánh giá đối với các hoạt động sẽ được đánh giá và để tránh sự tranh chấp về quyền lợi;
- f) khả năng làm việc cùng nhau và hợp tác có hiệu quả với bên được đánh giá;
- g) ngôn ngữ sử dụng trong cuộc đánh giá và sự hiểu biết về đặc thù văn hoá - xã hội của bên được đánh giá; những vấn đề này có thể được giải quyết bởi chuyên gia đánh giá có kỹ năng thích hợp hoặc sự hỗ trợ của chuyên gia kỹ thuật.

Quá trình đảm bảo năng lực chung của đoàn đánh giá cần bao gồm các bước sau đây:

- xác định kiến thức và kỹ năng cần có để đạt được mục tiêu của cuộc đánh giá;
- lựa chọn các thành viên đoàn đánh giá là những người có đầy đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết.

Nếu các thành viên không đáp ứng được yêu cầu về kiến thức và kỹ năng cần thiết thì có thể bổ sung các chuyên gia kỹ thuật. Các chuyên gia kỹ thuật hoạt động theo chỉ dẫn của chuyên gia đánh giá.

Thành phần đoàn đánh giá có thể có các chuyên gia đánh giá tập sự nhưng họ không được thực hiện đánh giá nếu không có sự chỉ dẫn hoặc hướng dẫn.

Cả bên yêu cầu đánh giá và bên được đánh giá có thể yêu cầu thay đổi các thành viên cụ thể của đoàn đánh giá nếu đưa ra được những lý do hợp lý dựa trên những nguyên tắc đánh giá được mô tả ở Điều 4. Các ví dụ về những lý do hợp lý này là những tình huống có xung khắc hoặc đồng quyền lợi (thành viên đoàn đánh giá đã từng là nhân viên của bên được đánh giá hoặc đã tư vấn cho bên được đánh giá) và hành vi phi đạo đức trước đó. Những lý do đó cần được thông báo cho trưởng đoàn đánh giá và người chịu trách nhiệm quản lý chương trình đánh giá biết; những người này cần giải quyết vấn đề được nêu ra đó với bên yêu cầu đánh giá và bên được đánh giá trước khi có quyết định nào về việc thay đổi thành viên đoàn đánh giá.

### 6.2.5 Tiếp xúc ban đầu với bên được đánh giá

Tiếp xúc ban đầu với bên được đánh giá có thể là chính thức hoặc không chính thức nhưng phải được thực hiện bởi người được giao trách nhiệm quản lý chương trình đánh giá hoặc trưởng đoàn đánh giá. Mục đích của tiếp xúc ban đầu là:

- a) thiết lập các kênh thông tin với đại diện của bên được đánh giá;
- b) xác nhận thẩm quyền tiến hành cuộc đánh giá;
- c) đề xuất thời gian và thành phần đoàn đánh giá;
- d) yêu cầu được tiếp cận với các tài liệu liên quan, kể cả hồ sơ;
- e) xác định các quy tắc hiện hành về an toàn tại địa điểm đánh giá;
- f) sắp đặt cuộc đánh giá;
- g) thoả thuận về sự tham gia của các người quan sát và nhu cầu về người hướng dẫn cho đoàn đánh giá.

### 6.3 Tiến hành xem xét tài liệu

Trước khi tiến hành các hoạt động đánh giá tại chỗ, cần xem xét hệ thống tài liệu của bên được đánh giá để xác định sự phù hợp của hệ thống quản lý đã được lập thành văn bản với các chuẩn mực đánh giá. Hệ thống tài liệu đó có thể bao gồm các tài liệu, hồ sơ và báo cáo đánh giá trước đó của hệ thống quản lý liên quan. Việc xem xét này cần tính đến quy mô, tính chất, mức độ phức tạp của tổ chức; mục tiêu và phạm vi của cuộc đánh giá. Trong một số tình huống, việc xem xét có thể được hoãn lại cho đến khi các hoạt động đánh giá tại chỗ bắt đầu nếu điều này không ảnh hưởng bất lợi tới hiệu lực của việc tiến hành đánh giá. Trong những tình huống khác, có thể tiến hành khảo sát sơ bộ địa điểm để có được những thông tin tổng quát thích hợp.

Nếu hệ thống tài liệu được xác định là không phù hợp thì trưởng đoàn đánh giá cần thông báo cho khách hàng yêu cầu đánh giá, những người chịu trách nhiệm quản lý chương trình đánh giá và bên được đánh giá biết. Cần đưa ra quyết định đình chỉ hay tiếp tục cuộc đánh giá cho tới khi những vấn đề liên quan đến hệ thống tài liệu được giải quyết.

### 6.4 Chuẩn bị cho các hoạt động đánh giá tại chỗ

#### 6.4.1 Chuẩn bị kế hoạch đánh giá

Trưởng đoàn đánh giá cần chuẩn bị kế hoạch đánh giá làm cơ sở cho sự thoả thuận giữa khách hàng yêu cầu đánh giá, đoàn đánh giá và bên được đánh giá về việc tiến hành đánh giá. Kế hoạch đó cần tạo thuận lợi cho việc lập lịch trình và phối hợp các hoạt động đánh giá.

Mức độ chi tiết nêu ra trong kế hoạch đánh giá cần phản ánh phạm vi và sự phức tạp của cuộc đánh giá. Các nội dung chi tiết có thể khác nhau, ví dụ: giữa đánh giá ban đầu và đánh giá bổ sung, giữa

## TCVN ISO 19011 : 2003

đánh giá nội bộ và đánh giá từ bên ngoài. Kế hoạch đánh giá cần linh hoạt để có thể đưa vào đó những thay đổi cần thiết, chẳng hạn những thay đổi về phạm vi đánh giá khi tiến hành đánh giá tại chỗ.

Kế hoạch đánh giá cần bao gồm những nội dung:

- a) mục tiêu đánh giá;
- b) chuẩn mực đánh giá và các tài liệu viện dẫn;
- c) phạm vi đánh giá, bao gồm việc xác định các đơn vị/bộ phận và quá trình sẽ được đánh giá;
- d) ngày và nơi các hoạt động đánh giá được tiến hành;
- e) thời gian dự kiến của các hoạt động đánh giá tại chỗ, bao gồm các cuộc họp với lãnh đạo của bên được đánh giá và cuộc họp của đoàn đánh giá;
- f) vai trò, trách nhiệm của thành viên đoàn đánh giá và những người đi cùng đoàn đánh giá;
- g) phân bố nguồn lực phù hợp cho những lĩnh vực đánh giá quan trọng.

Kế hoạch đánh giá cũng cần bao gồm các nội dung sau đây, nếu thích hợp:

- h) xác định đại diện của bên được đánh giá đối với cuộc đánh giá;
- i) ngôn ngữ làm việc và ngôn ngữ báo cáo của cuộc đánh giá nếu như có sự khác biệt về ngôn ngữ của chuyên gia đánh giá và/hoặc của bên được đánh giá;
- j) chủ đề của báo cáo đánh giá;
- k) bố trí hậu cần (đi lại, phương tiện tại chỗ, v.v...);
- l) vấn đề liên quan đến bảo mật;
- m) đánh giá bổ sung.

Kế hoạch này cần được bên yêu cầu đánh giá xem xét, chấp thuận và được gửi tới bên được đánh giá trước khi các hoạt động đánh giá tại chỗ bắt đầu.

Mọi ý kiến không tán thành của bên được đánh giá cần được giải quyết giữa trưởng đoàn đánh giá, bên được đánh giá và khách hàng yêu cầu đánh giá. Kế hoạch đánh giá đã được sửa đổi cần được các bên liên quan chấp thuận trước khi tiếp tục cuộc đánh giá.

### 6.4.2 Phân công trong đoàn đánh giá

Sau khi trao đổi trong đoàn đánh giá, trưởng đoàn cần phân công trách nhiệm cho từng thành viên về các quá trình, chức năng, địa điểm, lĩnh vực hay hoạt động đánh giá cụ thể. Để thực hiện việc phân công này, cần tính đến nhu cầu về sự độc lập và năng lực của các chuyên gia đánh giá, sự sử dụng có hiệu quả các nguồn lực cũng như vai trò và trách nhiệm của các chuyên gia đánh giá, chuyên gia đánh giá tập sự và chuyên gia kỹ thuật. Có thể có những thay đổi trong phân công khi tiến hành đánh giá để đảm bảo đạt được các mục tiêu đánh giá.

### 6.4.3 Chuẩn bị tài liệu làm việc

Các thành viên đoàn đánh giá cần xem xét những thông tin liên quan đến công việc đánh giá được phân công và chuẩn bị những tài liệu cần thiết cho việc tham khảo và việc lập hồ sơ đánh giá. Tài liệu làm việc có thể bao gồm:

- danh mục kiểm tra và kế hoạch lấy mẫu đánh giá;
- biểu mẫu để ghi thông tin như: bằng chứng xác nhận, phát hiện khi đánh giá và hồ sơ các cuộc họp.

Việc sử dụng danh mục kiểm tra và biểu mẫu không được hạn chế phạm vi của các hoạt động đánh giá; các hoạt động này có thể thay đổi do tác động của thông tin thu thập được trong quá trình đánh giá.

Tài liệu làm việc, kể cả hồ sơ liên quan, cần được lưu ít nhất cho đến khi hoàn thành cuộc đánh giá. Việc lưu giữ tài liệu sau khi hoàn thành cuộc đánh giá được mô tả tại 6.7. Những tài liệu chứa đựng các thông tin bí mật hoặc tính chất độc quyền cần luôn được các thành viên đoàn đánh giá bảo quản thích hợp.

## 6.5 Tiến hành hoạt động đánh giá tại chỗ

### 6.5.1 Tiến hành cuộc họp khai mạc

Cần tiến hành cuộc họp khai mạc với lãnh đạo của bên được đánh giá hoặc, nếu thích hợp, với những người chịu trách nhiệm về bộ phận hoặc quá trình sẽ được đánh giá.

Mục đích của cuộc họp khai mạc là:

- a) thông qua kế hoạch đánh giá;
- b) nêu thông tin tóm tắt về việc các hoạt động đánh giá sẽ được thực hiện như thế nào;
- c) xác nhận các kênh thông tin, và
- d) tạo cơ hội cho bên được đánh giá đưa ra những câu hỏi.

#### **Trợ giúp thực hành - Khai mạc cuộc họp**

Trong nhiều trường hợp, ví dụ: các cuộc đánh giá nội bộ ở những tổ chức quy mô nhỏ, cuộc họp khai mạc có thể chỉ đơn giản bao gồm việc thông báo và giải thích về nội dung của cuộc đánh giá.

Đối với các tình huống đánh giá khác, cuộc họp này cần phải là cuộc họp chính thức, phải ghi và lưu giữ hồ sơ. Người chủ trì cuộc họp này là trưởng đoàn đánh giá. Các vấn đề sau đây được đưa ra xem xét, nếu thích hợp:

- a) giới thiệu những người tham dự, bao gồm cả việc giới thiệu về vai trò của họ;
- b) xác nhận mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá;

- c) xác nhận thoả thuận về thời gian của cuộc đánh giá và các thoả thuận liên quan khác với bên được đánh giá, chẳng hạn ngày giờ của cuộc họp kết thúc, những cuộc họp giữa đoàn đánh giá và lãnh đạo của bên được đánh giá và những thay đổi phát sinh trong quá trình đánh giá;
- d) phương pháp và thủ tục được sử dụng để tiến hành cuộc đánh giá, bao gồm việc thông báo cho bên được đánh giá biết bằng chứng đánh giá chỉ dựa trên việc lấy mẫu các thông tin sẵn có và do đó có thể có sự thiếu xác thực trong đánh giá;
- e) xác nhận các kênh thông tin chính thức giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá;
- f) xác nhận ngôn ngữ được sử dụng trong quá trình đánh giá;
- g) xác nhận bên được đánh giá luôn được thông tin về tiến triển của cuộc đánh giá;
- h) xác nhận sự sẵn có của các nguồn lực và phương tiện mà đoàn đánh giá yêu cầu;
- i) xác nhận vấn đề liên quan đến tính bảo mật;
- j) xác nhận các thủ tục đảm bảo an toàn công việc và an toàn của đoàn đánh giá;
- k) xác nhận danh tính, vai trò và sự có mặt của người hướng dẫn;
- l) cách thức báo cáo, bao gồm việc phân loại sự không phù hợp;
- m) thông tin về các điều kiện mà cuộc đánh giá có thể bị chấm dứt;
- n) thông tin cách thức khiếu nại đối với việc tiến hành hoặc các kết luận của cuộc đánh giá.

### **6.5.2 Trao đổi thông tin trong quá trình đánh giá**

Tuỳ thuộc vào phạm vi và sự phức tạp của cuộc đánh giá, có thể có các thoả thuận chính thức về việc trao đổi thông tin trong nội bộ đoàn đánh giá và với bên được đánh giá trong quá trình đánh giá.

Đoàn đánh giá cần hội ý định kỳ để trao đổi thông tin, đánh giá sự tiến triển của cuộc đánh giá và phân định lại công việc giữa các thành viên, nếu cần.

Trong quá trình đánh giá, trưởng đoàn đánh giá cần thông báo định kỳ cho bên được đánh giá và bên yêu cầu đánh giá biết về sự tiến triển của cuộc đánh giá và mọi vấn đề liên quan khác. Cần thông báo ngay cho bên được đánh giá và khi thích hợp, cho bên yêu cầu đánh giá biết về những bằng chứng thu thập được trong quá trình đánh giá liên quan đến các rủi ro quan trọng và khẩn cấp (ví dụ: an toàn, môi trường hoặc chất lượng). Mọi vấn đề liên quan nằm ngoài phạm vi đánh giá cần được ghi nhận và thông báo cho trưởng đoàn đánh giá biết và nếu có thể, thông báo cho bên yêu cầu đánh giá và bên được đánh giá.

Khi bằng chứng đánh giá đã có cho thấy các mục tiêu đánh giá là không thể đạt được thì trưởng đoàn đánh giá cần thông báo nguyên nhân cho bên yêu cầu đánh giá và bên được đánh giá biết để có hành động thích hợp. Hành động này có thể bao gồm việc xác nhận lại hoặc sửa đổi kế hoạch đánh giá, thay đổi mục tiêu, phạm vi đánh giá hoặc chấm dứt cuộc đánh giá.

Mọi yêu cầu về thay đổi phạm vi đánh giá trong quá trình đánh giá cần được xem xét và phê duyệt bởi bên yêu cầu đánh giá và khi thích hợp, bởi bên được đánh giá.

### 6.5.3 Vai trò và trách nhiệm của người hướng dẫn và người quan sát

Người hướng dẫn và người quan sát có thể đi cùng đoàn đánh giá nhưng không thuộc thành phần đoàn đánh giá. Họ không được gây ảnh hưởng hoặc cản trở việc tiến hành cuộc đánh giá.

Người hướng dẫn do bên được đánh giá chỉ định cần hỗ trợ đoàn đánh giá và hoạt động theo yêu cầu của trưởng đoàn đánh giá. Họ có thể có những trách nhiệm sau đây:

- a) thiết lập các mối liên hệ và thời gian cho các cuộc phỏng vấn;
- b) sắp đặt các buổi làm việc tại các bộ phận cụ thể của tổ chức;
- c) đảm bảo để các thành viên đoàn đánh giá nắm vững và tuân theo các quy tắc liên quan đến an toàn công việc và an toàn của đoàn đánh giá;
- d) thay mặt cho bên được đánh giá chứng kiến cuộc đánh giá;
- e) giải thích rõ hoặc hỗ trợ việc thu thập thông tin.

### 6.5.4 Thu thập và kiểm tra xác nhận thông tin

Trong quá trình đánh giá, các thông tin liên quan đến mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá, bao gồm những thông tin về mối liên hệ giữa các chức năng, hoạt động và quá trình, cần được thu thập bằng phương pháp lấy mẫu và cần được kiểm tra xác nhận. Chỉ các thông tin có thể kiểm tra xác nhận được mới là bằng chứng đánh giá. Bằng chứng đánh giá cần được ghi lại.

Bằng chứng đánh giá dựa trên các mẫu thông tin sẵn có. Do đó, có yếu tố thiếu xác thực trong đánh giá và những người sử dụng kết luận đánh giá cần lưu ý đến yếu tố này.

Hình 3 nêu quá trình chung từ thu thập thông tin đến đưa ra kết luận đánh giá.



**Hình 3 – Quá trình chung từ thu thập thông tin đến đưa ra kết luận đánh giá**

Các phương pháp thu thập thông tin bao gồm:

- phỏng vấn;
- quan sát các hoạt động;
- xem xét tài liệu.

**Trợ giúp thực hành - Các nguồn thông tin**

Các nguồn thông tin được lựa chọn có thể khác nhau tùy theo phạm vi và sự phức tạp của cuộc đánh giá và có thể bao gồm:

- a) phỏng vấn nhân viên, công nhân và những người khác;
- b) quan sát hoạt động, môi trường và điều kiện làm việc xung quanh;
- c) tài liệu, chẳng hạn chính sách, mục tiêu, kế hoạch, thủ tục, tiêu chuẩn, chỉ dẫn, giấy phép, quy định, bản vẽ, hợp đồng hoặc đơn đặt hàng;
- d) hồ sơ, chẳng hạn hồ sơ thanh tra, biên bản cuộc họp, báo cáo đánh giá, hồ sơ của các chương trình giám sát và kết quả đo;



- e) bản tóm tắt dữ liệu, các kết quả phân tích và chỉ tiêu hoạt động;
- f) thông tin về chương trình lấy mẫu của bên được đánh giá và về thủ tục kiểm soát các quá trình lấy mẫu và đo lường;
- g) báo cáo từ các nguồn khác, ví dụ: thông tin phản hồi từ khách hàng, thông tin liên quan khác từ các tổ chức bên ngoài và từ việc đánh giá phân loại nhà cung ứng;
- h) cơ sở dữ liệu lưu trong máy tính và trên mạng.

#### **Trợ giúp thực hành - Tiến hành cuộc phỏng vấn**

Phỏng vấn là một trong những phương tiện quan trọng để thu thập thông tin và cần được thực hiện theo cách thích hợp với tình huống và người được phỏng vấn. Tuy nhiên, chuyên gia đánh giá cần cân nhắc các vấn đề sau:

- a) phỏng vấn những người có vị trí và có chức năng thực hiện các hoạt động và nhiệm vụ thuộc phạm vi cuộc đánh giá;
- b) phỏng vấn trong giờ làm việc và, nếu được, tại nơi làm việc của người được phỏng vấn;
- c) tạo cho người được phỏng vấn có được tâm trạng thoải mái trước khi phỏng vấn và trong quá trình phỏng vấn;
- d) giải thích lý do phỏng vấn và những điều cần chú ý khi phỏng vấn;
- e) có thể bắt đầu phỏng vấn bằng việc đề nghị người được phỏng vấn mô tả về công việc của họ;
- f) tránh đưa ra những câu hỏi gây khó chịu đối với người trả lời (những câu hỏi mang tính chỉ dẫn);
- g) tiến hành việc tổng hợp và xem xét lại kết quả phỏng vấn cùng với người được phỏng vấn;
- h) cảm ơn người được phỏng vấn về sự chấp thuận cho phỏng vấn và sự cộng tác của họ.

#### **6.5.5 Tạo lập các phát hiện khi đánh giá**

Bảng chứng đánh giá cần được đối chiếu với chuẩn mực để tạo lập các phát hiện khi đánh giá. Các phát hiện khi đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp so với chuẩn mực đánh giá. Khi được nêu trong mục tiêu đánh giá, các phát hiện khi đánh giá có thể xác định cơ hội cải tiến.

Đoàn đánh giá cần họp lại, nếu cần, để xem xét các phát hiện khi đánh giá ở những giai đoạn thích hợp trong quá trình đánh giá.

Cần tổng hợp sự phù hợp với chuẩn mực đánh giá để chỉ rõ những nơi, những bộ phận chức năng hoặc quá trình đã được đánh giá. Nếu được nêu trong kế hoạch đánh giá, các phát hiện cụ thể khi đánh giá về sự phù hợp và bằng chứng kèm theo cũng cần được ghi lại.

Sự không phù hợp và bằng chứng đánh giá kèm theo cần được ghi lại. Sự không phù hợp có thể được phân loại. Chúng cần được xem xét lại cùng với bên được đánh giá để đạt được sự thừa nhận rằng bằng chứng đánh giá là chính xác và sự không phù hợp đã được nhận biết. Cần nỗ lực giải quyết những quan điểm khác biệt liên quan đến bằng chứng đánh giá và/hoặc phát hiện khi đánh giá và ghi lại những điểm chưa được giải quyết.

#### **6.5.6 Chuẩn bị kết luận đánh giá**

Đoàn đánh giá cần hội ý trước cuộc họp kết thúc để:

- a) xem xét lại các phát hiện khi đánh giá và tất cả các thông tin thích hợp khác đã thu thập được trong quá trình đánh giá căn cứ vào mục tiêu đánh giá;
- b) thảo luận về kết luận đánh giá có tính đến sự thiếu xác thực trong quá trình đánh giá;
- c) chuẩn bị các khuyến nghị, nếu mục tiêu đánh giá quy định;
- d) thảo luận về đánh giá bổ sung, nếu được nêu trong kế hoạch đánh giá.

#### **Trợ giúp thực hành - Kết luận đánh giá**

Kết luận đánh giá có thể đề cập tới những vấn đề như:

- a) mức độ phù hợp của hệ thống quản lý so với chuẩn mực đánh giá;
- b) việc áp dụng, duy trì và cải tiến có hiệu quả hệ thống quản lý;
- c) khả năng về quá trình xem xét của lãnh đạo để đảm bảo sự phù hợp, hiệu lực và sự cải tiến liên tục đối với hệ thống quản lý.

Nếu được nêu trong mục tiêu đánh giá, kết luận đánh giá có thể có các khuyến nghị về cải tiến, quan hệ kinh doanh, các hoạt động chứng nhận hoặc cuộc đánh giá trong tương lai.

#### **6.5.7 Tiến hành cuộc họp kết thúc**

Cuộc họp kết thúc, do trưởng đoàn đánh giá chủ trì, cần được tổ chức để trình bày các phát hiện khi đánh giá và kết luận đánh giá theo cách thức sao cho bên được đánh giá hiểu rõ và chấp nhận. Cuộc họp kết thúc còn để thỏa thuận về thời gian để bên được đánh giá trình bày kế hoạch hành động khắc phục và phòng ngừa. Những người tham dự cuộc họp kết thúc bao gồm bên được đánh giá, có thể có bên yêu cầu đánh giá và các bên khác. Khi cần thiết, trưởng đoàn đánh giá cần thông báo cho bên được đánh giá biết về những tình huống gặp phải trong quá trình đánh giá có thể làm giảm sự tin cậy vào các kết luận đánh giá.

Trong nhiều trường hợp, ví dụ các cuộc đánh giá nội bộ ở những tổ chức quy mô nhỏ, cuộc họp kết thúc có thể chỉ gồm việc thông báo cho bên được đánh giá biết về những phát hiện khi đánh giá và các kết luận đánh giá.

Đối với những cuộc đánh giá khác, cuộc họp này cần phải là cuộc họp chính thức và được ghi biên bản, kể cả danh sách người tham dự.

Mọi ý kiến khác biệt về các phát hiện khi đánh giá và/hoặc kết luận đánh giá giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá cần được thảo luận và được giải quyết nếu có thể. Nếu không giải quyết được thì phải ghi lại tất cả những ý kiến đó.

Nếu mục tiêu đánh giá có quy định, cần nêu ra các khuyến nghị cải tiến. Lưu ý các khuyến cáo là không có tính bắt buộc.

## **6.6 Chuẩn bị, phê duyệt và gửi báo cáo đánh giá**

### **6.6.1 Chuẩn bị báo cáo đánh giá**

Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm đối với việc chuẩn bị và đối với nội dung của báo cáo đánh giá.

Báo cáo đánh giá cần đưa ra hồ sơ hoàn chỉnh, chính xác, súc tích và rõ ràng về cuộc đánh giá và cần bao gồm những nội dung sau:

- a) mục tiêu đánh giá;
- b) phạm vi đánh giá, đặc biệt là các bộ phận hoặc quá trình đã được đánh giá và thời gian tiến hành đánh giá;
- c) khách hàng yêu cầu đánh giá;
- d) trưởng đoàn đánh giá và các thành viên đoàn đánh giá;
- e) thời gian và nơi tiến hành các hoạt động đánh giá tại chỗ;
- f) chuẩn mực đánh giá;
- g) phát hiện khi đánh giá;
- h) kết luận đánh giá;

Báo cáo đánh giá còn có thể bao gồm những nội dung sau, nếu thích hợp:

- i) kế hoạch đánh giá;
- j) danh sách các đại diện của bên được đánh giá;
- k) tóm lược quá trình đánh giá, bao gồm độ thiếu xác thực và/hoặc những trở ngại đã gặp phải có thể làm giảm sự tin cậy vào kết luận đánh giá;
- l) xác nhận các mục tiêu đánh giá đã được thực hiện trong phạm vi đánh giá theo kế hoạch;
- m) những lĩnh vực không được đánh giá mặc dù chúng nằm trong phạm vi đánh giá;
- n) các ý kiến khác biệt chưa được giải quyết giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá;
- o) các khuyến nghị cải tiến, nếu chúng được nêu trong mục tiêu đánh giá;

p) kế hoạch hành động bổ sung đã thoả thuận, nếu có;

q) công bố về sự bảo mật về nội dung;

r) danh sách gửi báo cáo đánh giá.

### **6.6.2 Phê duyệt và gửi báo cáo đánh giá**

Báo cáo đánh giá cần được hoàn thành trong thời hạn đã thoả thuận. Nếu không thực hiện được, cần phải thông báo cho khách hàng biết về những lý do của sự chậm trễ và thoả thuận với họ về thời hạn hoàn thành mới.

Báo cáo đánh giá phải được ghi ngày tháng, được xem xét và phê duyệt theo các thủ tục của chương trình đánh giá.

Báo cáo đánh giá đã được phê duyệt cần được gửi tới những người nhận do bên yêu cầu đánh giá chỉ định.

Báo cáo đánh giá là tài sản của khách hàng yêu cầu đánh giá. Các thành viên đoàn đánh giá và tất cả các người nhận báo cáo đánh giá đều phải coi trọng và đảm bảo tính bảo mật của báo cáo này.

### **6.7 Kết thúc cuộc đánh giá**

Cuộc đánh giá kết thúc khi đã thực hiện tất cả các hoạt động nêu trong kế hoạch đánh giá và báo cáo đánh giá đã phê duyệt đã được gửi đi.

Các tài liệu liên quan đến cuộc đánh giá cần được lưu giữ hoặc huỷ bỏ theo thoả thuận giữa các bên tham gia, theo thủ tục của chương trình đánh giá, các yêu cầu pháp định, chế định và hợp đồng.

Trừ khi luật pháp yêu cầu, đoàn đánh giá và những người chịu trách nhiệm quản lý chương trình đánh giá không được cho bất kỳ bên nào khác biết về nội dung của tài liệu, thông tin thu được trong quá trình đánh giá, báo cáo đánh giá mà không có sự chấp thuận của bên yêu cầu đánh giá và nếu cần, của bên được đánh giá. Nếu có yêu cầu về việc công khai nội dung tài liệu đánh giá, bên yêu cầu đánh giá và bên được đánh giá phải được thông báo càng sớm càng tốt.

### **6.8 Tiến hành đánh giá bổ sung**

Các kết luận của cuộc đánh giá có thể nêu ra sự cần thiết đối với những hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến, nếu thích hợp. Những hành động này thường do bên được đánh giá quyết định và tiến hành trong thời hạn đã thoả thuận và không được coi là một phần công việc của cuộc đánh giá. Bên được đánh giá cần thông báo cho bên yêu cầu đánh giá biết về tình trạng của các hành động đó.

Việc hoàn thành và hiệu quả của các hành động khắc phục cần được kiểm tra xác nhận. Kiểm tra xác nhận có thể là một phần công việc của cuộc đánh giá bổ sung.

Chương trình đánh giá có thể quy định hoạt động đánh giá bổ sung của các thành viên đoàn đánh giá. Hoạt động đánh giá bổ sung làm gia tăng giá trị do việc sử dụng kiến thức và trình độ của những người

này. Trong những trường hợp như vậy, cần lưu ý đến việc duy trì tính độc lập của các hoạt động đánh giá bổ sung.

## 7 Năng lực và đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá

### 7.1 Khái quát

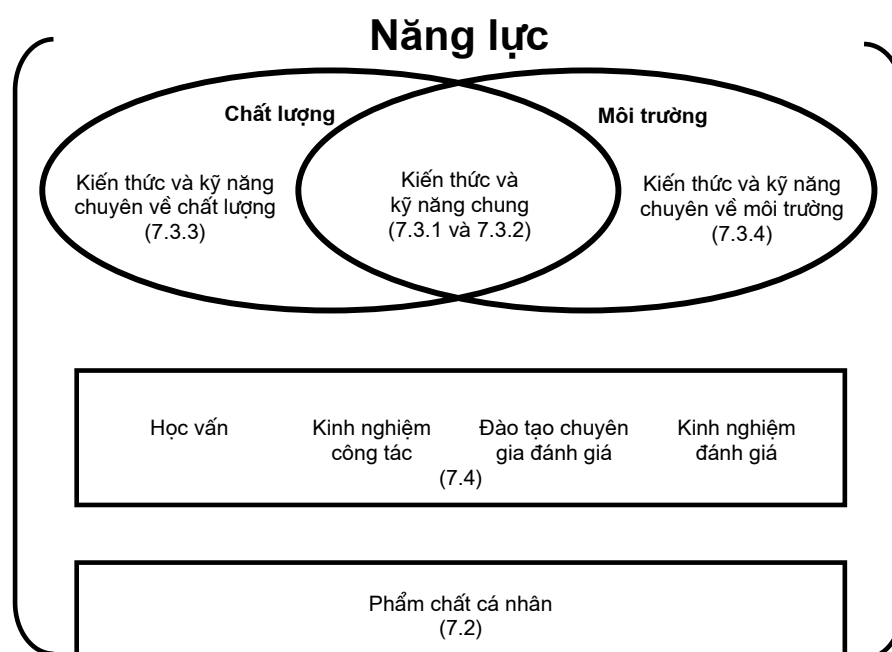
Lòng tin và sự tin cậy đối với quá trình đánh giá phụ thuộc vào năng lực của những người tiến hành cuộc đánh giá. Năng lực này dựa trên cơ sở:

- phẩm chất cá nhân như mô tả trong 7.2;
- khả năng vận dụng kiến thức và kỹ năng như mô tả trong 7.3 có được thông qua học vấn, kinh nghiệm công tác, đào tạo chuyên gia đánh giá và kinh nghiệm đánh giá như mô tả trong 7.4.

Khái niệm năng lực của chuyên gia đánh giá được mô tả trong Hình 4. Một số kiến thức và kỹ năng được mô tả trong 7.3 là những kiến thức và kỹ năng chung cho các chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng, và hệ thống quản lý môi trường, một số khác là những kiến thức và kỹ năng đặc thù cho các chuyên gia đánh giá chuyên ngành.

Các chuyên gia đánh giá phát triển, duy trì và nâng cao năng lực đánh giá thông qua sự tiến bộ liên tục trong nghề nghiệp và sự tham gia thường xuyên vào các cuộc đánh giá.

Quá trình đánh giá chuyên gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá được mô tả trong 7.6.



**Hình 4 - Khái niệm về năng lực**

## **7.2 Phẩm chất cá nhân**

Các chuyên gia đánh giá cần có những phẩm chất cá nhân để giúp họ hành động theo các nguyên tắc đánh giá được mô tả trong Điều 4.

Một chuyên gia đánh giá cần phải là người:

- a) có đạo đức, nghĩa là công bằng, trung thực, chân thành, lương thiện và cẩn trọng;
- b) cởi mở, không thành kiến, nghĩa là sẵn sàng xem xét những ý tưởng và quan điểm khác với ý tưởng và quan điểm của mình;
- c) lịch thiệp, nghĩa là khéo léo trong giao thiệp với mọi người;
- d) nhanh nhẹn, nghĩa là nhận biết nhanh về những sự vật và hoạt động diễn ra xung quanh mình;
- e) miễn cảm, nghĩa là nhận biết và có khả năng nắm được các tình huống theo bản năng;
- f) linh hoạt, tháo vát, nghĩa là sẵn sàng thích nghi với những tình huống khác nhau;
- g) kiên trì, nghĩa là bền bỉ, tập trung để đạt được mục tiêu;
- h) quyết đoán, nghĩa là đưa ra những kết luận kịp thời dựa trên lập luận và phân tích lô-gic;
- i) tự lực, nghĩa là hành động và thực hiện chức năng một cách độc lập khi phối hợp có hiệu quả với những người khác.

## **7.3 Kiến thức và kỹ năng**

### **7.3.1 Kiến thức và kỹ năng chung của các chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và hệ thống quản lý môi trường**

Các chuyên gia đánh giá cần có kiến thức và kỹ năng trong những lĩnh vực sau đây:

- a) Các nguyên tắc, thủ tục và kỹ thuật đánh giá: để tạo điều kiện cho chuyên gia đánh giá vận dụng những gì phù hợp với các cuộc đánh giá khác nhau và đảm bảo rằng các cuộc đánh giá được tiến hành nhất quán và có hệ thống. Một chuyên gia đánh giá cần có khả năng:
  - vận dụng các nguyên tắc, thủ tục và kỹ thuật đánh giá;
  - hoạch định và tổ chức công việc có hiệu quả;
  - tiến hành cuộc đánh giá theo lịch trình đã thỏa thuận;
  - ưu tiên và tập trung vào những vấn đề có tầm quan trọng;
  - thu thập thông tin thông qua các hình thức có hiệu quả như: phỏng vấn, lắng nghe, quan sát và xem xét tài liệu, hồ sơ và dữ liệu;
  - nắm vững về sự thích hợp và hệ quả của việc sử dụng các kỹ thuật lấy mẫu đối với hoạt động đánh giá;
  - kiểm tra xác nhận tính chính xác của những thông tin thu thập được;
  - khẳng định tính đầy đủ và sự thích hợp của bằng chứng đánh giá để hỗ trợ cho các phát hiện khi đánh giá và kết luận đánh giá;
  - đánh giá xác nhận những yếu tố có thể ảnh hưởng tới độ tin cậy của những phát hiện khi đánh giá và kết luận đánh giá;

- sử dụng các tài liệu làm việc để lập hồ sơ cho các hoạt động đánh giá;
- chuẩn bị báo cáo đánh giá,
- duy trì sự bảo mật và an ninh thông tin;
- trao đổi thông tin có hiệu quả thông qua kỹ năng ngôn ngữ cá nhân hoặc qua phiên dịch.

b) Hệ thống quản lý và tài liệu viện dẫn: để tạo điều kiện cho chuyên gia đánh giá hiểu đầy đủ về phạm vi của cuộc đánh giá và vận dụng các chuẩn mực đánh giá. Kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực này cần bao quát:

- việc áp dụng các hệ thống quản lý đối với các tổ chức khác nhau;
- mối tương tác giữa các thành phần của hệ thống quản lý;
- các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng và hệ thống quản lý môi trường, các thủ tục có thể áp dụng hoặc những tài liệu khác của hệ thống quản lý được sử dụng làm chuẩn mực đánh giá;
- nhận biết những khác biệt giữa các tài liệu viện dẫn và tính ưu tiên sử dụng chúng;
- áp dụng các tài liệu viện dẫn đối với những tình huống đánh giá khác nhau;
- các hệ thống thông tin và công nghệ về ủy quyền, an ninh, gửi và kiểm soát tài liệu, dữ liệu và hồ sơ.

c) Các vấn đề về tổ chức: để tạo điều kiện cho chuyên gia đánh giá hiểu đầy đủ về bối cảnh hoạt động của tổ chức. Kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực này cần bao quát:

- quy mô, cơ cấu, chức năng của tổ chức và các mối quan hệ trong tổ chức;
- các quá trình sản xuất - kinh doanh chính và thuật ngữ và định nghĩa liên quan;
- các tập tục và thói quen văn hóa, xã hội của bên được đánh giá.

d) Các văn bản luật, quy định và các yêu cầu khác được áp dụng liên quan đến lĩnh vực sản xuất - kinh doanh của tổ chức: để tạo điều kiện cho chuyên gia đánh giá làm việc trong khuôn khổ những yêu cầu được áp dụng cho tổ chức được đánh giá và nhận thức được những yêu cầu đó. Kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực này cần bao quát:

- các quy phạm, luật và quy định địa phương, khu vực và quốc gia;
- các hợp đồng và thỏa thuận;
- các hiệp ước và công ước quốc tế;
- các yêu cầu khác mà tổ chức đã chấp nhận và cam kết thực hiện.

### **7.3.2 Kiến thức và kỹ năng chung của trưởng đoàn đánh giá**

Trưởng đoàn đánh giá cần có các kiến thức và kỹ năng bổ sung về lãnh đạo cuộc đánh giá để thúc đẩy việc tiến hành cuộc đánh giá có hiệu lực và hiệu quả. Trưởng đoàn đánh giá cần có khả năng:

- hoạch định cuộc đánh giá để sử dụng có hiệu quả các nguồn lực trong suốt quá trình đánh giá;
- đại diện cho đoàn đánh giá trong quan hệ với bên yêu cầu đánh giá và bên được đánh giá;
- tổ chức và chỉ đạo các thành viên của đoàn đánh giá;
- đưa ra các chỉ dẫn và hướng dẫn cho các chuyên gia đánh giá tập sự;
- lãnh đạo đoàn đánh giá để đưa ra được các kết luận đánh giá;

- ngăn ngừa và giải quyết các bất đồng;
- chuẩn bị và hoàn thiện báo cáo đánh giá.

### **7.3.3 Kiến thức và kỹ năng chuyên sâu của chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng**

Các chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng cần có kiến thức và kỹ năng trong những lĩnh vực sau:

a) Các phương pháp và kỹ thuật liên quan đến chất lượng: để tạo điều kiện cho chuyên gia đánh giá tìm hiểu và xem xét hệ thống quản lý chất lượng và đưa ra những phát hiện khi đánh giá và kết luận đánh giá phù hợp. Kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực này cần bao quát:

- các thuật ngữ về chất lượng;
- các nguyên tắc quản lý chất lượng và việc áp dụng chúng;
- các công cụ quản lý chất lượng và việc áp dụng chúng (ví dụ: kiểm soát quá trình bằng phương pháp thống kê, phân tích sai lỗi và hiệu ứng, v.v...)

b) Các quá trình và sản phẩm, bao gồm các dịch vụ: để tạo điều kiện cho chuyên gia đánh giá hiểu đầy đủ về bối cảnh công nghệ mà trong đó cuộc đánh giá được tiến hành. Kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực này cần bao quát:

- các thuật ngữ chuyên ngành;
- đặc trưng kỹ thuật của các quá trình và sản phẩm, bao gồm các dịch vụ;
- các quá trình và thực hành chuyên sâu.

### **7.3.4 Kiến thức và kỹ năng chuyên ngành của các chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý môi trường**

Các chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý môi trường cần có kiến thức và kỹ năng trong những lĩnh vực sau:

a) Các phương pháp và kỹ thuật quản lý môi trường: để tạo điều kiện cho chuyên gia đánh giá tìm hiểu và xem xét hệ thống quản lý môi trường và đưa ra những phát hiện khi đánh giá và kết luận đánh giá phù hợp. Kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực này cần bao quát:

- các thuật ngữ về môi trường;
- các nguyên tắc quản lý môi trường và việc ứng dụng chúng.
- các công cụ quản lý môi trường (như khía cạnh môi trường/đánh giá tác động môi trường, đánh giá chu trình sống, đánh giá đặc trưng môi trường, v.v...)

b) Khoa học và công nghệ môi trường: để tạo điều kiện cho chuyên gia đánh giá hiểu đầy đủ về các mối quan hệ cơ bản giữa hoạt động của con người và môi trường. Kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực này cần bao quát:

- tác động từ các hoạt động của con người đối với môi trường;



- mối tương tác của các hệ sinh thái;
  - các môi trường cụ thể (ví dụ: không khí, nước, đất);
  - quản lý các nguồn lực tự nhiên (ví dụ: nhiên liệu, nước, quần thể thực vật và quần thể động vật);
  - các phương pháp chung về bảo vệ môi trường.
- c) Các khía cạnh kỹ thuật và môi trường của hoạt động tác nghiệp: để tạo điều kiện cho chuyên gia đánh giá hiểu đầy đủ về mối tương tác của các hoạt động, sản phẩm, dịch vụ và tác nghiệp của bên được đánh giá với môi trường. Kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực này cần bao quát:
- các thuật ngữ chuyên ngành;
  - các khía cạnh và tác động môi trường;
  - các phương pháp để đánh giá tầm quan trọng của những khía cạnh môi trường;
  - các đặc trưng tối quan trọng của các quá trình tác nghiệp, sản phẩm và dịch vụ;
  - kỹ thuật giám sát và đo lường;
  - các công nghệ để phòng ngừa ô nhiễm.

## **7.4 Học vấn, kinh nghiệm công tác, sự đào tạo về chuyên gia đánh giá và kinh nghiệm đánh giá**

### **7.4.1 Chuyên gia đánh giá**

Chuyên gia đánh giá cần có học vấn, kinh nghiệm công tác, sự đào tạo về chuyên gia đánh giá và kinh nghiệm đánh giá sau:

- a) Chuyên gia đánh giá cần có học vấn ở mức đủ có được kiến thức và kỹ năng như mô tả trong 7.3.
- b) Chuyên gia đánh giá cần có kinh nghiệm công tác để góp phần phát triển kiến thức và kỹ năng như đã mô tả trong 7.3.3 và 7.3.4. Kinh nghiệm công tác này gồm kinh nghiệm về mặt kỹ thuật, quản lý và chuyên môn cùng với sự rèn luyện về năng lực xét đoán, giải quyết vấn đề và giao tiếp với những cán bộ quản lý và cán bộ chuyên môn, đồng nghiệp, khách hàng và/hoặc các bên quan tâm khác.

Một phần kinh nghiệm công tác phải thích hợp với những hoạt động được thực hiện để góp phần phát triển kiến thức và kỹ năng trong:

- lĩnh vực quản lý chất lượng đối với các chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng;
  - lĩnh vực quản lý môi trường đối với các chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý môi trường.
- c) Chuyên gia đánh giá cần qua khoá đào tạo chuyên gia đánh giá để có được kiến thức và kỹ năng như mô tả trong 7.3.1 cũng như trong 7.3.3 và 7.3.4. Khoá đào tạo này có thể do chính tổ chức của họ hoặc tổ chức bên ngoài thực hiện.

d) Chuyên gia đánh giá có kinh nghiệm đánh giá về những hoạt động đã mô tả ở điều 6. Kinh nghiệm này phải có được theo chỉ dẫn và hướng dẫn của chuyên gia đánh giá có khả năng là trưởng đoàn đánh giá cùng chuyên ngành.

CHÚ THÍCH: Mức độ chỉ dẫn và hướng dẫn (nêu ở đây, ở 7.4.2, 7.4.3 và Bảng 1) cần thiết trong suốt cuộc đánh giá theo ý của những người được giao trách nhiệm quản lý chương trình đánh giá và của trưởng đoàn đánh giá.

Việc cung cấp chỉ dẫn và hướng dẫn không đồng nghĩa với việc giám sát thường xuyên và không đòi hỏi phải chỉ định riêng một ai đó cho nhiệm vụ này.

#### **7.4.2 Trưởng đoàn đánh giá**

Trưởng đoàn đánh giá cần có thêm kinh nghiệm đánh giá cần thiết để phát triển kiến thức và kỹ năng mô tả ở 7.3.2. Kinh nghiệm bổ sung này cần có được khi hoạt động với vai trò trưởng đoàn đánh giá theo chỉ dẫn và hướng dẫn của chuyên gia đánh giá trưởng khác có năng lực.

#### **7.4.3 Chuyên gia đánh giá thực hiện việc đánh giá cả hệ thống quản lý chất lượng lẫn hệ thống quản lý môi trường**

Chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng hoặc hệ thống quản lý môi trường muốn trở thành chuyên gia đánh giá đối với lĩnh vực đánh giá thứ hai cần:

- a) qua khoá đào tạo và có kinh nghiệm công tác cần thiết để có được kiến thức và kỹ năng đối với lĩnh vực đánh giá thứ hai này;
- b) đã thực hiện các cuộc đánh giá hệ thống quản lý ở lĩnh vực đánh giá thứ hai này theo chỉ dẫn và hướng dẫn của chuyên gia đánh giá có khả năng là trưởng đoàn đánh giá cho lĩnh vực đánh giá thứ hai này.

Trưởng đoàn đánh giá cho một lĩnh vực đánh giá cần đáp ứng những khuyến cáo nêu trên để trở thành trưởng đoàn đánh giá cho lĩnh vực đánh giá thứ hai.

#### **7.4.4 Trình độ học vấn, kinh nghiệm công tác, sự đào tạo về chuyên gia đánh giá và kinh nghiệm đánh giá**

Các tổ chức cần quy định trình độ học vấn, kinh nghiệm công tác, sự đào tạo về chuyên gia đánh giá và kinh nghiệm đánh giá để có được kiến thức và kỹ năng phù hợp với chương trình đánh giá khi áp dụng các bước 1 và 2 của quá trình đánh giá được mô tả trong 7.6.2.

Kinh nghiệm cho thấy rằng các mức nêu ở Bảng 1 là phù hợp với các chuyên gia đánh giá thực hiện các cuộc đánh giá chứng nhận hoặc tương tự. Tùy thuộc vào chương trình đánh giá mà yêu cầu mức cao hơn hoặc thấp hơn cho phù hợp.

**Bảng 1 - Ví dụ về trình độ học vấn, kinh nghiệm công tác, sự đào tạo về chuyên gia đánh giá và kinh nghiệm đánh giá đối với các chuyên gia đánh giá tiến hành các cuộc đánh giá chứng nhận hoặc tương đương**

Thông số	Chuyên gia đánh giá	Chuyên gia đánh giá đối với cả hai lĩnh vực đánh giá	Trưởng đoàn đánh giá
Trình độ học vấn	Tốt nghiệp phổ thông trung học (xem Chú thích 1)	Giống như với chuyên gia đánh giá	Giống như với chuyên gia đánh giá
Kinh nghiệm công tác chung	5 năm (xem Chú thích 2)	Giống như với chuyên gia đánh giá	Giống như với chuyên gia đánh giá
Kinh nghiệm công tác trong lĩnh vực đánh giá hệ thống quản lý chất lượng hoặc hệ thống quản lý môi trường	ít nhất là 2 năm trong 5 năm công tác	2 năm trong lĩnh vực đánh giá thứ hai (xem Chú thích 3)	Giống như với chuyên gia đánh giá
Đào tạo chuyên gia đánh giá	Khoá đào tạo chuyên gia đánh giá 40 tiết	Khoá đào tạo 24 tiết về lĩnh vực đánh giá thứ hai (xem Chú thích 4)	Giống như với chuyên gia đánh giá
Kinh nghiệm đánh giá	4 cuộc đánh giá hoàn chỉnh với tổng thời gian làm việc như một chuyên gia đánh giá tập sự là 20 ngày dưới sự chỉ dẫn và hướng dẫn của một chuyên gia đánh giá có khả năng làm trưởng đoàn đánh giá (xem Chú thích 5) Các cuộc đánh giá đó cần phải hoàn thành trong 3 năm liên tục gần đây	3 cuộc đánh giá hoàn chỉnh với tổng thời gian làm việc là 15 ngày dưới sự chỉ dẫn và hướng dẫn của một chuyên gia đánh giá có khả năng làm trưởng đoàn đánh giá (xem Chú thích 5) Các cuộc đánh giá đó cần phải hoàn thành trong 2 năm liên tục gần đây	3 cuộc đánh giá hoàn chỉnh với tổng thời gian làm việc với vai trò trưởng đoàn đánh giá là 15 ngày dưới sự chỉ dẫn và hướng dẫn của một chuyên gia đánh giá có khả năng làm trưởng đoàn đánh giá (xem Chú thích 5) Các cuộc đánh giá đó cần phải hoàn thành trong 2 năm liên tục gần đây

CHÚ THÍCH 1: Giai đoạn phổ thông trung học là một phần của hệ thống giáo dục quốc gia tiếp sau giai đoạn tiểu học và phổ thông cơ sở trước khi bước vào đại học hoặc bậc đào tạo tương đương.

CHÚ THÍCH 2: Số năm công tác có thể giảm đi 1 năm nếu chuyên gia đánh giá đã tốt nghiệp chương trình giáo dục sau bậc phổ thông trung học thích hợp.

CHÚ THÍCH 3: Kinh nghiệm công tác trong lĩnh vực đánh giá thứ hai có thể đồng thời với kinh nghiệm công tác trong lĩnh vực đánh giá thứ nhất.

CHÚ THÍCH 4: Được đào tạo về lĩnh vực đánh giá thứ hai nghĩa là có kiến thức về các tiêu chuẩn, văn bản luật, quy định, nguyên tắc, phương pháp và kỹ thuật liên quan.

CHÚ THÍCH 5: Cuộc đánh giá hoàn chỉnh là cuộc đánh giá được thực hiện theo tất cả các bước được mô tả trong 6.3 đến 6.6. Kinh nghiệm đánh giá chung cần bao quát toàn bộ tiêu chuẩn về hệ thống quản lý.

## **7.5 Duy trì và nâng cao năng lực**

### **7.5.1 Tiến bộ liên tục trong nghề nghiệp**

Tiến bộ liên tục trong nghề nghiệp có liên quan đến việc duy trì và cải tiến kiến thức, kỹ năng và phẩm chất cá nhân. Điều này có thể đạt được thông qua: kinh nghiệm công tác tích lũy được, đào tạo, tự nghiên cứu, huấn luyện, tham dự các cuộc họp, hội thảo và hội nghị hoặc các hoạt động liên quan khác, v.v... Các chuyên gia đánh giá cần thể hiện sự tiến bộ liên tục trong nghề nghiệp của mình.

Các hoạt động về sự tiến bộ liên tục trong nghề nghiệp cần lưu ý đến những thay đổi về nhu cầu của cá nhân và tổ chức, thực hành đánh giá, tiêu chuẩn và các yêu cầu khác.

### **7.5.2 Duy trì khả năng đánh giá**

Các chuyên gia đánh giá cần duy trì và thể hiện khả năng đánh giá của mình thông qua sự tham gia thường xuyên vào các cuộc đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và/hoặc hệ thống quản lý môi trường.

## **7.6 Đánh giá chuyên gia đánh giá**

### **7.6.1 Tổng quát**

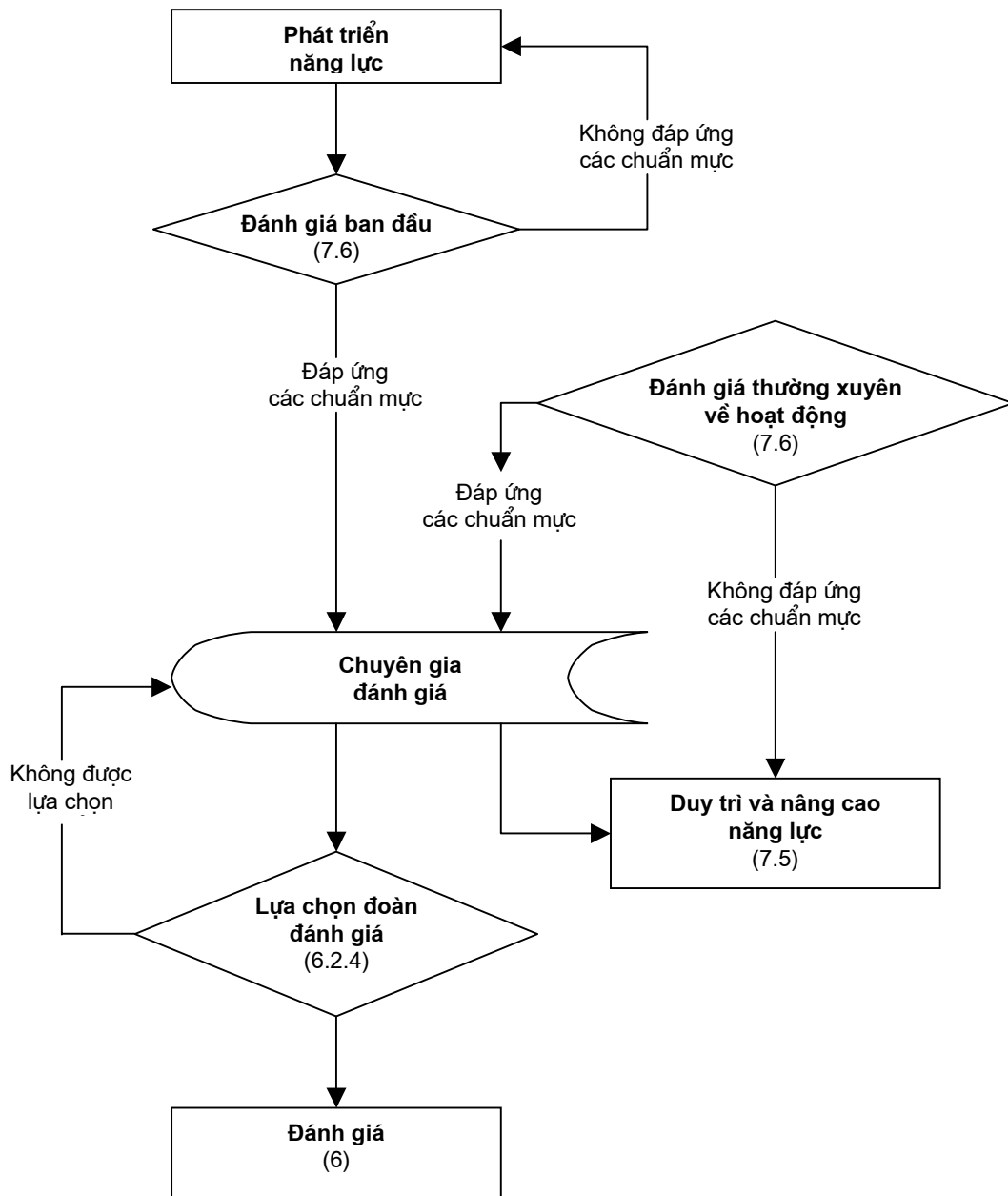
Việc đánh giá các chuyên gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá cần được hoạch định, thực hiện và lưu hồ sơ theo các thủ tục của chương trình đánh giá để cung cấp kết quả khách quan, nhất quán, công bằng và tin cậy. Quá trình đánh giá này cần xác định các nhu cầu về đào tạo và nâng cao kỹ năng khác.

Việc đánh giá các chuyên gia đánh giá được tiến hành ở các giai đoạn khác nhau sau đây:

- đánh giá ban đầu đối với những người muốn trở thành chuyên gia đánh giá;
- đánh giá các chuyên gia đánh giá như một phần công việc của quá trình lựa chọn đoàn đánh giá được mô tả trong 6.2.4;
- đánh giá thường xuyên về hoạt động của chuyên gia đánh giá để xác định nhu cầu duy trì và nâng cao kiến thức, kỹ năng.

Hình 5 mô tả mối quan hệ giữa các giai đoạn đánh giá này.

Các bước của quá trình mô tả trong 7.6.2 có thể được sử dụng cho mỗi giai đoạn đánh giá.



Hình 5 - Mối quan hệ giữa các giai đoạn đánh giá

### 7.6.2 Quá trình đánh giá

Quá trình đánh giá gồm 4 bước chính.

**Bước 1 – Xác định phẩm chất cá nhân, kiến thức và kỹ năng để đáp ứng các nhu cầu của chương trình đánh giá**

Để quyết định kiến thức và kỹ năng thích hợp, cần xem xét những vấn đề sau:

- quy mô, tính chất và sự phức tạp của tổ chức được đánh giá;

## TCVN ISO 19011 : 2003

- mục tiêu và mức độ của chương trình đánh giá;
- yêu cầu về chứng nhận và công nhận;
- vai trò của quá trình đánh giá trong việc quản lý tổ chức được đánh giá;
- việc bảo mật theo yêu cầu của chương trình đánh giá;
- sự phức tạp của hệ thống quản lý được đánh giá.

### Bước 2 – Thiết lập các chuẩn mực đánh giá

Chuẩn mực đánh giá có thể là định lượng (như năm công tác và học tập, số cuộc đánh giá đã thực hiện, số tiết học của khoá đào tạo chuyên gia đánh giá) hoặc định tính (như có phẩm chất cá nhân, kiến thức hoặc hiệu quả của kỹ năng đó đã được thể hiện trong khoá đào tạo hoặc tại nơi làm việc).

### Bước 3 – Lựa chọn phương pháp đánh giá phù hợp

Việc đánh giá cần được thực hiện bởi một người hoặc một nhóm người thông qua việc sử dụng một hoặc nhiều phương pháp được lựa chọn từ Bảng 2. Khi sử dụng Bảng 2, cần lưu ý các vấn đề sau:

- các phương pháp được nêu có nhiều phương án và có thể không áp dụng được cho mọi tình huống;
- các phương pháp khác nhau được nêu ra có thể có độ tin cậy khác nhau;
- thông thường, nên phối hợp nhiều phương pháp để đảm bảo kết quả thu được là khách quan, nhất quán, công bằng và tin cậy.

### Bước 4 – Tiến hành đánh giá

Trong bước này, các thông tin thu thập được về người được đánh giá sẽ được so sánh với các chuẩn mực quy định ở Bước 2. Khi người được đánh giá không đáp ứng các chuẩn mực thì căn cứ vào các yêu cầu về đào tạo bổ sung, kinh nghiệm công tác và/hoặc kinh nghiệm đánh giá để tiến hành đánh giá lại.

Ví dụ về việc áp dụng và lập văn bản các bước của quá trình đánh giá cho một chương trình đánh giá nội bộ giả định được nêu ở Bảng 3.

**Bảng 2 - Các phương pháp đánh giá**

Phương pháp đánh giá	Mục tiêu	Ví dụ
Xem xét hồ sơ	Kiểm tra xác nhận trình độ của chuyên gia đánh giá	Phân tích các hồ sơ về học tập, đào tạo, làm việc và kinh nghiệm đánh giá
Thông tin phản hồi tốt và xấu	Cung cấp thông tin về hoạt động của chuyên gia đánh giá	Điều tra, lấy ý kiến, hỏi ý kiến cá nhân, chứng nhận năng lực và trình độ, phản nản, đánh giá hoạt động, ý kiến của đồng nghiệp
Phỏng vấn	Đánh giá phẩm chất cá nhân và kỹ năng giao tiếp, kiểm tra xác nhận thông tin, kiểm tra kiến thức và tìm kiếm thông tin bổ sung	Phỏng vấn trực tiếp và phỏng vấn qua điện thoại

**Bảng 2** (kết thúc)

<b>Phương pháp đánh giá</b>	<b>Mục tiêu</b>	<b>Ví dụ</b>
Quan sát	Đánh giá phẩm chất cá nhân và khả năng vận dụng kiến thức và kỹ năng	Thực hiện công việc giả định, thực hiện đánh giá thật, hoạt động đang tiến hành
Kiểm tra	Đánh giá phẩm chất cá nhân, kiến thức và kỹ năng và việc vận dụng chúng	Kiểm tra miệng và kiểm tra viết, thử tâm lý
Xem xét sau đánh giá	Cung cấp thông tin ở nơi không thể quan sát trực tiếp được	Xem xét báo cáo đánh giá và thảo luận với bên yêu cầu đánh giá, bên được đánh giá, đồng nghiệp và với chuyên gia đánh giá

Bảng 3 – Vận dụng quá trình đánh giá đối với chuyên gia đánh giá trong chương trình đánh giá nội bộ giá định

Năng lực	Bước 1 Phẩm chất cá nhân, kiến thức và kỹ năng	Bước 2 Chuẩn mực đánh giá	Bước 3 Phương pháp đánh giá
Phẩm chất cá nhân	Đạo đức, không thành kiến, lịch thiệp, nhanh nhẹn, mẫn cảm, tháo vát, kiên trì, quyết đoán, tự tin	Hoàn thành tốt công việc tại nơi làm việc	Đánh giá hoạt động
<b>Kiến thức và kỹ năng chung</b>			
Các nguyên tắc, thủ tục và kỹ thuật đánh giá	Khả năng tiến hành cuộc đánh giá theo các thủ tục tại chỗ, phối hợp với các đồng nghiệp đã biết tại nơi làm việc	Đã qua khoá đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ Đã thực hiện ba cuộc đánh giá với vai trò là thành viên của đoàn đánh giá nội bộ	Xem xét hồ sơ đào tạo Quan sát Nhận xét của đồng nghiệp trong đoàn đánh giá
Tài liệu của hệ thống quản lý và tài liệu viện dẫn	Khả năng vận dụng các phần thích hợp của Sổ tay chất lượng và các thủ tục liên quan của hệ thống quản lý	Đã đọc và hiểu các thủ tục trong Sổ tay chất lượng của hệ thống quản lý liên quan đến mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá	Xem xét hồ sơ đào tạo Thử nghiệm Phỏng vấn
Tình huống tổ chức	Khả năng hoạt động có hiệu lực trong bối cảnh văn hoá và cơ cấu tổ chức và báo cáo của tổ chức	Đã làm việc cho tổ chức ít nhất là một năm với vai trò thanh tra, giám sát	Xem xét hồ sơ về quá trình làm việc
Luật, qui định hiện hành và những yêu cầu khác	Khả năng nhận biết và thấu hiểu đối với việc vận dụng các luật và qui định thích hợp liên quan đến các quá trình, sản phẩm và/hoặc vấn đề thải chất thải ra môi trường	Đã qua khoá đào tạo về văn bản luật liên quan đến những hoạt động và quá trình được đánh giá	Xem xét hồ sơ đào tạo
<b>Kiến thức và kỹ năng cụ thể về chất lượng</b>			
Phương pháp và kỹ thuật liên quan đến chất lượng	Khả năng mô tả các phương pháp kiểm soát chất lượng tại chỗ Khả năng phân biệt các yêu cầu đối với thử nghiệm trong quá trình công nghệ và thử nghiệm lần cuối	Đã qua khoá đào tạo về áp dụng các phương pháp kiểm soát chất lượng Đã thực hiện việc sử dụng các quy trình thử nghiệm trong quá trình công nghệ và thử nghiệm lần cuối tại nơi làm việc	Xem xét hồ sơ đào tạo Quan sát



Bảng 3 (kết thúc)

Năng lực	Bước 1 Phẩm chất cá nhân, kiến thức và kỹ năng	Bước 2 Chuẩn mực đánh giá	Bước 3 Phương pháp đánh giá
Các quá trình và sản phẩm, bao gồm các dịch vụ	Khả năng nhận biết các sản phẩm, quá trình chế tạo sản phẩm, qui định và sử dụng	Đã làm việc trong lĩnh vực hoạch định sản xuất với trách nhiệm của nhân viên hoạch định quá trình Đã làm việc trong phòng dịch vụ	Xem xét hồ sơ về quá trình làm việc
<b>Kiến thức và kỹ năng cụ thể về môi trường</b>			
Các phương pháp và kỹ thuật quản lý môi trường	Khả năng hiểu rõ về các phương pháp đánh giá hiệu quả môi trường	Đã qua khoá đào tạo về đánh giá hiệu quả môi trường	Xem xét hồ sơ đào tạo
Khoa học và công nghệ môi trường	Khả năng hiểu rõ về việc các phương pháp phòng ngừa và kiểm soát ô nhiễm được tổ chức sử dụng đề cập đến những khía cạnh môi trường quan trọng như thế nào	Có kinh nghiệm làm việc sáu tháng trong lĩnh vực phòng ngừa và kiểm soát ô nhiễm trong một môi trường sản xuất tương tự	Xem xét hồ sơ về quá trình làm việc
Khía cạnh kỹ thuật và môi trường của hoạt động tác nghiệp	Khả năng thừa nhận các khía cạnh môi trường của tổ chức và những tác động của chúng (ví dụ, các vật liệu, phản ứng của chúng với vật liệu khác và tác động tiềm ẩn đối với môi trường trong trường hợp bị thoát ra hoặc thải ra môi trường). Khả năng đánh giá các thủ tục/qui trình được vận dụng khẩn cấp trong những trường hợp sự cố môi trường	Đã qua khoá đào tạo tại chỗ về bảo quản, pha trộn, sử dụng, thải loại vật liệu và những tác động môi trường của chúng Đã qua khoá đào tạo về Kế hoạch hành động khẩn cấp và có kinh nghiệm làm việc với vai trò thành viên đội hành động khẩn cấp	Xem xét hồ sơ đào tạo, nội dung và kết quả của khoá đào tạo đó  Xem xét hồ sơ đào tạo và hồ sơ về quá trình làm việc