

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN ISO 19011: 2013

ISO 19011:2011

Xuất bản lần 2

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

Guidelines for auditing management systems

HÀ NỘI - 2013

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 Nguyên tắc đánh giá.....	11
5 Quản lý chương trình đánh giá.....	13
5.1 Khái quát.....	13
5.2 Thiết lập mục tiêu của chương trình đánh giá.....	14
5.3 Thiết lập chương trình đánh giá.....	15
5.4 Thực hiện chương trình đánh giá.....	18
5.5 Theo dõi chương trình đánh giá.....	23
5.6 Xem xét và cải tiến chương trình đánh giá.....	23
6 Thực hiện đánh giá.....	24
6.1 Khái quát.....	24
6.2 Bắt đầu cuộc đánh giá.....	25
6.3 Chuẩn bị các hoạt động đánh giá.....	26
6.4 Tiến hành các hoạt động đánh giá.....	28
6.5 Chuẩn bị và gửi báo cáo đánh giá.....	34
6.6 Hoàn thành cuộc đánh giá.....	35
6.7 Tiến hành các hoạt động sau đánh giá.....	35
7 Năng lực và xem xét đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá.....	36
7.1 Khái quát.....	36
7.2 Xác định năng lực của chuyên gia đánh giá đáp ứng nhu cầu của chương trình đánh giá.....	37
7.3 Thiết lập chuẩn mực xem xét đánh giá chuyên gia đánh giá.....	41
7.4 Lựa chọn phương pháp xem xét đánh giá chuyên gia đánh giá thích hợp.....	41
7.5 Tiến hành xem xét đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá.....	42
7.6 Duy trì và cải tiến năng lực chuyên gia đánh giá.....	42
Phụ lục A (tham khảo) Hướng dẫn và ví dụ minh họa về kiến thức và kỹ năng chuyên ngành của chuyên gia đánh giá.....	44
Phụ lục B (tham khảo) Hướng dẫn bổ sung cho chuyên gia đánh giá về hoạch định và tiến hành đánh giá.....	51
Thư mục tài liệu tham khảo.....	59

Lời nói đầu

TCVN ISO 19011:2013 thay thế cho TCVN ISO 19011:2003.

TCVN ISO 19011:2013 hoàn toàn tương đương với ISO 19011:2011

TCVN ISO 19011:2013 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

Kể từ khi phiên bản đầu tiên của tiêu chuẩn này được xuất bản năm 2003 (chấp nhận phiên bản đầu tiên của ISO xuất bản năm 2002), một số tiêu chuẩn mới về hệ thống quản lý đã được công bố. Do vậy, có nhu cầu xem xét một phạm vi đánh giá hệ thống quản lý rộng hơn cũng như đưa ra hướng dẫn chung hơn.

Năm 2008, Ban kỹ thuật Tiêu chuẩn quốc gia (TCVN/TC 176) đã xây dựng TCVN ISO/IEC 17021, trong đó đặt ra yêu cầu chứng nhận hệ thống quản lý của bên thứ ba trên cơ sở một phần của hướng dẫn ở phiên bản đầu tiên của tiêu chuẩn này.

Phiên bản thứ hai của TCVN ISO/IEC 17021, công bố năm 2011 được mở rộng để chuyển các hướng dẫn nêu trong tiêu chuẩn này thành các yêu cầu đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý. Chính trong điều kiện đó phiên bản thứ hai của tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn cho tất cả người sử dụng, bao gồm cả các tổ chức nhỏ và vừa và tập trung vào "đánh giá nội bộ" (bên thứ nhất) và "đánh giá của khách hàng về nhà cung ứng của mình" (bên thứ hai). Khi tham gia vào đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý theo yêu cầu của TCVN ISO/IEC17021:2011, người sử dụng có thể thấy các hướng dẫn hữu ích trong tiêu chuẩn này.

Bảng 1 nêu rõ mối quan hệ giữa phiên bản thứ hai của tiêu chuẩn này và TCVN ISO/IEC 17021:2011.

Bảng 1 - Phạm vi của tiêu chuẩn và mối quan hệ với TCVN ISO/IEC 17021:2011

Đánh giá nội bộ	Đánh giá bên ngoài	
	Đánh giá nhà cung ứng	Đánh giá bên thứ ba
Có thể được gọi là đánh giá của bên thứ nhất.	Đôi khi được gọi là đánh giá của bên thứ hai.	Nhằm mục đích pháp lý, chế định và mục đích tương tự. Nhằm chứng nhận (xem thêm yêu cầu trong TCVN ISO/IEC 17021:2011).

Tiêu chuẩn này không nêu ra các yêu cầu, mà cung cấp hướng dẫn về quản lý một chương trình đánh giá, về lập kế hoạch và tiến hành một cuộc đánh giá hệ thống quản lý, cũng như về năng lực và xem xét đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá và đoàn đánh giá.

Các tổ chức có thể vận hành nhiều hệ thống quản lý chính thức. Để đơn giản hóa việc sử dụng tiêu chuẩn này, từ "hệ thống quản lý" ở số ít được ưu tiên sử dụng, nhưng người đọc có thể thích ứng việc áp dụng tiêu chuẩn theo tình huống riêng của mình. Điều này cũng áp dụng đối với việc sử dụng các từ "cá nhân" và "các cá nhân"; "chuyên gia đánh giá" và "các chuyên gia đánh giá".

Tiêu chuẩn này nhằm áp dụng cho một phạm vi rộng người sử dụng tiềm năng, bao gồm cả chuyên gia đánh giá, tổ chức áp dụng hệ thống quản lý và các tổ chức cần tiến hành đánh giá hệ thống quản lý, vì

TCVN ISO 19011:2013

mục đích hợp đồng hoặc chế định. Tuy nhiên, người sử dụng tiêu chuẩn có thể áp dụng hướng dẫn trong việc xây dựng các yêu cầu liên quan đến việc đánh giá của mình.

Hướng dẫn nêu trong tiêu chuẩn cũng có thể được sử dụng cho mục đích tự công bố và có thể hữu ích cho các tổ chức tham gia vào đào tạo chuyên gia đánh giá hoặc chứng nhận năng lực cá nhân.

Hướng dẫn nêu trong tiêu chuẩn nhằm tạo tính linh hoạt. Như được chỉ ra ở những đoạn khác nhau, việc sử dụng tiêu chuẩn này có thể khác nhau tùy thuộc vào quy mô và mức nhuần nhuyễn về hệ thống quản lý của tổ chức, vào bản chất và mức độ phức tạp của tổ chức được đánh giá, cũng như vào các mục tiêu và phạm vi của đánh giá được tiến hành.

Tiêu chuẩn này giới thiệu các khái niệm về rủi ro đối với đánh giá hệ thống quản lý. Các phương pháp tiếp cận được chấp nhận liên quan đến các rủi ro mà quá trình đánh giá không đạt được mục tiêu và cả khả năng cuộc đánh giá ảnh hưởng đến các hoạt động và quá trình của bên được đánh giá. Phương pháp tiếp cận không cung cấp hướng dẫn cụ thể về quá trình quản lý rủi ro của tổ chức, nhưng thừa nhận rằng các tổ chức có thể tập trung nỗ lực đánh giá vào các vấn đề quan trọng với hệ thống quản lý.

Tiêu chuẩn này chấp nhận các phương pháp tiếp cận khi hai hoặc nhiều hệ thống quản lý thuộc các lĩnh vực khác nhau được đánh giá đồng thời, được gọi là "đánh giá kết hợp". Trường hợp những hệ thống này được tích hợp vào một hệ thống quản lý, các nguyên tắc và quá trình đánh giá giống như trong một đánh giá kết hợp.

Điều 3 quy định các thuật ngữ và định nghĩa được sử dụng trong tiêu chuẩn. Mọi nỗ lực được thực hiện để đảm bảo định nghĩa được sử dụng trong tiêu chuẩn này không mâu thuẫn với các định nghĩa được sử dụng trong các tiêu chuẩn khác.

Điều 4 mô tả các nguyên tắc làm cơ sở cho đánh giá. Những nguyên tắc này giúp người sử dụng hiểu được bản chất thiết yếu của đánh giá và rất quan trọng để hiểu các hướng dẫn nêu ở Điều 5 đến Điều 7.

Điều 5 hướng dẫn thiết lập và quản lý một chương trình đánh giá, thiết lập các mục tiêu của chương trình đánh giá, điều phối các hoạt động đánh giá.

Điều 6 cung cấp hướng dẫn về lập kế hoạch và tiến hành một cuộc đánh giá hệ thống quản lý.

Điều 7 cung cấp hướng dẫn liên quan đến năng lực và xem xét đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý và đoàn đánh giá.

Phụ lục A minh họa việc áp dụng hướng dẫn ở Điều 7 cho các lĩnh vực khác nhau.

Phụ lục B đưa ra hướng dẫn bổ sung cho chuyên gia đánh giá về việc lập kế hoạch và tiến hành đánh giá.

Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý

Guidelines for auditing management systems

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn về đánh giá hệ thống quản lý, bao gồm các nguyên tắc đánh giá, quản lý chương trình đánh giá và tiến hành các cuộc đánh giá hệ thống quản lý, cũng như hướng dẫn về xem xét đánh giá năng lực của các cá nhân tham gia vào quá trình đánh giá, bao gồm cả người quản lý chương trình đánh giá, chuyên gia đánh giá và đoàn đánh giá.

Tiêu chuẩn này áp dụng cho tất cả các tổ chức có nhu cầu tiến hành đánh giá nội bộ hoặc đánh giá bên ngoài hệ thống quản lý hoặc quản lý chương trình đánh giá.

Có thể áp dụng tiêu chuẩn này cho các loại hình đánh giá khác với điều kiện phải xem xét thận trọng năng lực cụ thể cần thiết.

2 Tài liệu viện dẫn

Không nêu tài liệu viện dẫn. Điều này được đưa vào nhằm duy trì cách đánh số điều giống với các tiêu chuẩn khác về hệ thống quản lý.

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa dưới đây.

3.1

Đánh giá (audit)

Quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để thu 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).

CHÚ THÍCH 1: Đánh giá nội bộ, đôi khi được gọi là đánh giá của bên thứ nhất, do tổ chức tự tiến hành, hoặc với danh nghĩa của tổ chức nhằm thực hiện xem xét của lãnh đạo và các mục đích nội bộ khác (ví dụ như để xác nhận hiệu lực của hệ thống quản lý hoặc để có được thông tin cho việc cải tiến hệ thống quản lý). Các cuộc đánh giá nội bộ có thể tạo cơ sở để tổ chức tự công bố sự phù hợp. Trong nhiều trường hợp, đặc biệt là với các tổ chức nhỏ, có thể chứng tỏ tính độc lập bởi sự độc lập về trách nhiệm đối với các hoạt động được đánh giá hoặc không thiên lệch và xung đột lợi ích.

TCVN ISO 19011:2013

CHÚ THÍCH 2: Đánh giá bên ngoài bao gồm đánh giá của bên thứ hai và bên thứ ba. Đánh giá của bên thứ hai được tiến hành bởi các bên quan tâm tới tổ chức, như khách hàng hoặc đại diện của khách hàng. Đánh giá của bên thứ ba được tiến hành bởi tổ chức đánh giá độc lập, như cơ quan quản lý hoặc tổ chức cấp chứng nhận.

CHÚ THÍCH 3: Khi hai hoặc nhiều hệ thống quản lý ở các lĩnh vực khác nhau (ví dụ như chất lượng, môi trường, sức khỏe và an toàn nghề nghiệp) được đánh giá đồng thời, thì được gọi là đánh giá kết hợp.

CHÚ THÍCH 4: Khi hai hoặc nhiều tổ chức phối hợp đánh giá cho bên được đánh giá (3.7), thì được gọi là đồng đánh giá.

CHÚ THÍCH 5: Tương ứng TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.9.1.

3.2

Chuẩn mực đánh giá (audit criteria)

Tập hợp các chính sách, thủ tục hoặc yêu cầu được sử dụng làm chuẩn để so sánh các **bằng chứng đánh giá** (3.3).

CHÚ THÍCH 1: Tương ứng TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.9.3.

CHÚ THÍCH 2: Nếu chuẩn mực đánh giá là các yêu cầu pháp lý (bao gồm luật định hoặc chế định) thì các thuật ngữ "tuân thủ" hoặc "không tuân thủ" thường được sử dụng trong **phát hiện đánh giá** (3.4).

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 là định tính hay định lượng.

[TCVN ISO 9000:2007, định nghĩa 3.9.4]

3.4

Phát hiện 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 1: Phát hiện đánh giá chỉ ra sự phù hợp hoặc sự không phù hợp.

CHÚ THÍCH 2: Phát hiện đánh giá có thể dẫn đến việc nhận biết các cơ hội cải tiến hoặc ghi nhận việc thực hiện tốt.

CHÚ THÍCH 3: Nếu các chuẩn mực đánh giá được lựa chọn từ các yêu cầu pháp lý hoặc yêu cầu khác, thì phát hiện đánh giá được gọi là tuân thủ hoặc không tuân thủ.

CHÚ THÍCH 4: Tương ứng TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.9.5.

3.5

Kết luận đánh giá (audit conclusion)

Kết quả của một cuộc **đánh giá** (3.1) sau khi xem xét các mục tiêu đánh giá và mọi **phát hiện đánh giá** (3.4).

CHÚ THÍCH: Tương ứng TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.9.6.

3.6

Khách hàng đánh giá (audit client)

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

CHÚ THÍCH 1: Trong trường hợp đánh giá nội bộ, khách hàng yêu cầu đánh giá cũng có thể là bên được đánh giá (3.7) hoặc người quản lý chương trình đánh giá. Những yêu cầu cho đánh giá bên ngoài có thể xuất phát từ các nguồn như cơ quan quản lý, các bên ký kết hợp đồng hoặc khách hàng tiềm năng.

CHÚ THÍCH 2: Tương ứng TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.9.7.

3.7

Bên được đánh giá (auditee)

Tổ chức được đánh giá.

[TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.9.8]

3.8

Chuyên gia đánh giá (auditor)

Người tiến hành 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) với sự hỗ trợ của các chuyên gia kỹ thuật (3.10) khi cần.

CHÚ THÍCH 1: Một chuyên gia trong đoàn đánh giá được chỉ định làm trưởng đoàn.

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

[TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.9.10].

3.10

Chuyên gia kỹ thuật (technical expert)

Người cung cấp kiến thức hay kinh nghiệm chuyên sâu cho đoàn đánh giá (3.9).

CHÚ THÍCH 1: Kiến thức và kinh nghiệm chuyên sâu liên quan đến tổ chức, quá trình hay hoạt động được đánh giá hoặc ngôn ngữ hay văn hóa.

CHÚ THÍCH 2: Chuyên gia kỹ thuật không đóng vai trò như một chuyên gia đánh giá (3.8) trong đoàn đánh giá.

[TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.9.11]

3.11

Quan sát viên (observer)

Người tham gia cùng đoàn đánh giá (3.9) nhưng không thực hiện đánh giá.

TCVN ISO 19011:2013

CHÚ THÍCH 1: Quan sát viên không thuộc đoàn đánh giá (3.9) và không ảnh hưởng hoặc cản trở việc tiến hành đánh giá (3.1).

CHÚ THÍCH 2: Quan sát viên có thể thuộc bên được đánh giá (3.7), cơ quan quản lý hoặc bên quan tâm khác chứng kiến đánh giá (3.1).

3.12

Người hướng dẫn (guide)

Người do bên được đánh giá (3.7) chỉ định để hỗ trợ đoàn đánh giá (3.9).

3.13

Chương trình đánh giá (audit programme)

Các sắp xếp cho tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá (3.1) được hoạch định cho một khoảng thời gian cụ thể và nhằm mục đích cụ thể.

CHÚ THÍCH: Tương ứng TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.9.2.

3.14

Phạm vi đánh giá (audit scope)

Mức độ và các ranh giới của một cuộc đánh giá (3.1).

CHÚ THÍCH: Phạm vi đánh giá thường bao gồm mô tả về vị trí địa lý, các đơn vị thuộc tổ chức, các hoạt động và quá trình cũng như khoảng thời gian thực hiện đánh giá.

[TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.9.13]

3.15

Kế hoạch đánh giá (audit plan)

Sự mô tả các hoạt động và sắp xếp cho một cuộc đánh giá (3.1).

[TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.9.12]

3.16

Rủi ro (risk)

Tác động của sự không chắc chắn tới mục tiêu.

CHÚ THÍCH: Tương ứng TCVN 9788:2013 (ISO Guide 73:2009), định nghĩa 1.1.

3.17

Năng lực (competence)

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

CHÚ THÍCH: Khả năng được hiểu là việc áp dụng thích hợp hành vi cá nhân trong quá trình đánh giá.

3.18**Sự phù hợp (conformity)**

Sự đáp ứng một yêu cầu.

[TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.6.1]

3.19**Sự không phù hợp (nonconformity)**

Sự không đáp ứng một yêu cầu.

[TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.6.2]

3.20**Hệ thống quản lý (management system)**

Hệ thống để thiết lập chính sách, mục tiêu và để đạt được những mục tiêu đó.

CHÚ THÍCH: Hệ thống quản lý của một tổ chức có thể bao gồm các hệ thống quản lý khác nhau, như hệ thống quản lý chất lượng, hệ thống quản lý tài chính hay hệ thống quản lý môi trường.

[TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.2.2]

4 Nguyên tắc đánh giá

Việc đánh giá được thực hiện trên cơ sở một số nguyên tắc. Những nguyên tắc này cần giúp cuộc đánh giá trở thành một công cụ hiệu lực và tin cậy, hỗ trợ cho các chính sách và việc kiểm soát của lãnh đạo thông qua việc cung cấp thông tin theo đó tổ chức có thể hành động để 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 thích 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 hướng dẫn nêu ra ở Điều 5 đến Điều 7 dựa trên sáu nguyên tắc dưới đây.

a) Toàn diện: nền tảng của sự chuyên nghiệp

Chuyên gia đánh giá và người quản lý chương trình đánh giá phải:

- thực hiện công việc của mình với sự thành thực, chuyên cần và trách nhiệm;
- tôn trọng và tuân thủ các yêu cầu pháp lý thích hợp;
- chứng tỏ năng lực của mình trong quá trình thực hiện công việc;
- thực hiện công việc của mình một cách khách quan, nghĩa là duy trì sự công bằng, không thiên lệch trong xử sự;
- nhạy cảm với mọi ảnh hưởng có thể tác động tới suy xét của mình trong khi thực hiện đánh giá.

TCVN ISO 19011:2013

b) **Phản ánh công bằng:** nghĩa vụ báo cáo trung thực và chính xác

Các phát hiện đánh giá, kết luận đánh giá và báo cáo đánh giá phản ánh một cách trung thực và chính xác hoạt động đánh giá. Cần báo cáo những trở ngại đáng kể gặp phải trong quá trình đánh giá và những quan điểm khác biệt chưa được giải quyết giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá. Việc trao đổi thông tin cần trung thực, chính xác, khách quan, kịp thời, rõ ràng và đầy đủ.

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

Chuyên gia đánh giá cần có sự thận trọng phù hợp với tầm quan trọng của nhiệm vụ họ thực hiện, với sự tin cậy của khách hàng đánh giá và các bên quan tâm khác. Yếu tố quan trọng khi thực hiện công việc với sự thận trọng là có khả năng đưa ra các suy xét hợp lý trong mọi tình huống đánh giá.

d) **Bảo mật:** an ninh thông tin

Chuyên gia đánh giá cần thận trọng trong việc sử dụng và bảo vệ thông tin thu được trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của mình. Không nên sử dụng thông tin đánh giá một cách không thích hợp vì lợi ích cá nhân của chuyên gia đánh giá hoặc khách hàng đánh giá, hay theo cách làm tổn hại đến lợi ích hợp pháp của bên được đánh giá. Khái niệm này bao gồm việc xử lý đúng các thông tin nhạy cảm hoặc bí mật.

e) **Độc lập:** cơ sở cho tính khách quan của cuộc đánh giá và tính vô tư của các kết luận đánh giá

Các chuyên gia đánh giá cần độc lập với hoạt động được đánh giá và trong mọi trường hợp cần hành động không thiên vị và không có xung đột về lợi ích. Đối với các cuộc đánh giá nội bộ, chuyên gia đánh giá cần độc lập với lãnh đạo điều hành chức năng được đánh giá. Chuyên gia đánh giá cần duy trì sự vô tư trong suốt quá trình đánh giá để đảm bảo rằng các phát hiện đánh giá và kết luận đánh giá chỉ dựa vào bằng chứng đánh giá.

Đối với các tổ chức nhỏ, chuyên gia đánh giá nội bộ có thể không có khả năng độc lập hoàn toàn với hoạt động được đánh giá, nhưng cần thực hiện mọi nỗ lực để loại bỏ sự thiên vị và thúc đẩy tính vô tư.

f) **Tiếp cận dựa vào bằng chứng:** phương pháp hợp lý để đạt được kết luận đánh giá tin cậy và có khả năng tái lập trong quá trình đánh giá có hệ thống

Bằng chứng đánh giá cần có thể kiểm tra xác nhận được. Bằng chứng đánh giá thường dựa trên các mẫu thông tin sẵn có, do cuộc đánh giá được tiến hành trong một khoảng thời gian với những nguồn lực giới hạn. Cần vận dụng việc lấy mẫu một cách thích hợp vì điều này liên quan chặt chẽ tới sự tin cậy của kết luận đánh giá.

5 Quản lý chương trình đánh giá

5.1 Khái quát

Tổ chức có nhu cầu tiến hành các cuộc đánh giá cần thiết lập chương trình đánh giá góp phần xác định hiệu lực của hệ thống quản lý của bên được đánh giá. Chương trình đánh giá này có thể bao gồm các cuộc đánh giá xem xét một hay nhiều tiêu chuẩn về hệ thống quản lý và được tiến hành độc lập hoặc kết hợp.

Lãnh đạo cao nhất cần đảm bảo rằng các mục tiêu của chương trình đánh giá được thiết lập và cần chỉ định một hoặc nhiều người có năng lực để quản lý các chương trình đánh giá. Mức độ của chương trình đánh giá cần dựa vào quy mô và đặc điểm của tổ chức được đánh giá, cũng như vào tính chất, chức năng, sự phức tạp và mức độ nhuần nhuyễn của hệ thống quản lý được đánh giá. Cần đưa ra thứ tự ưu tiên trong phân bổ nguồn lực của chương trình đánh giá, để đánh giá các vấn đề có tầm quan trọng trong hệ thống quản lý. Những vấn đề này có thể gồm các đặc trưng chính trong chất lượng sản phẩm hoặc các mối nguy liên quan đến sức khỏe và an toàn, hay các khía cạnh môi trường đáng kể và việc kiểm soát chúng.

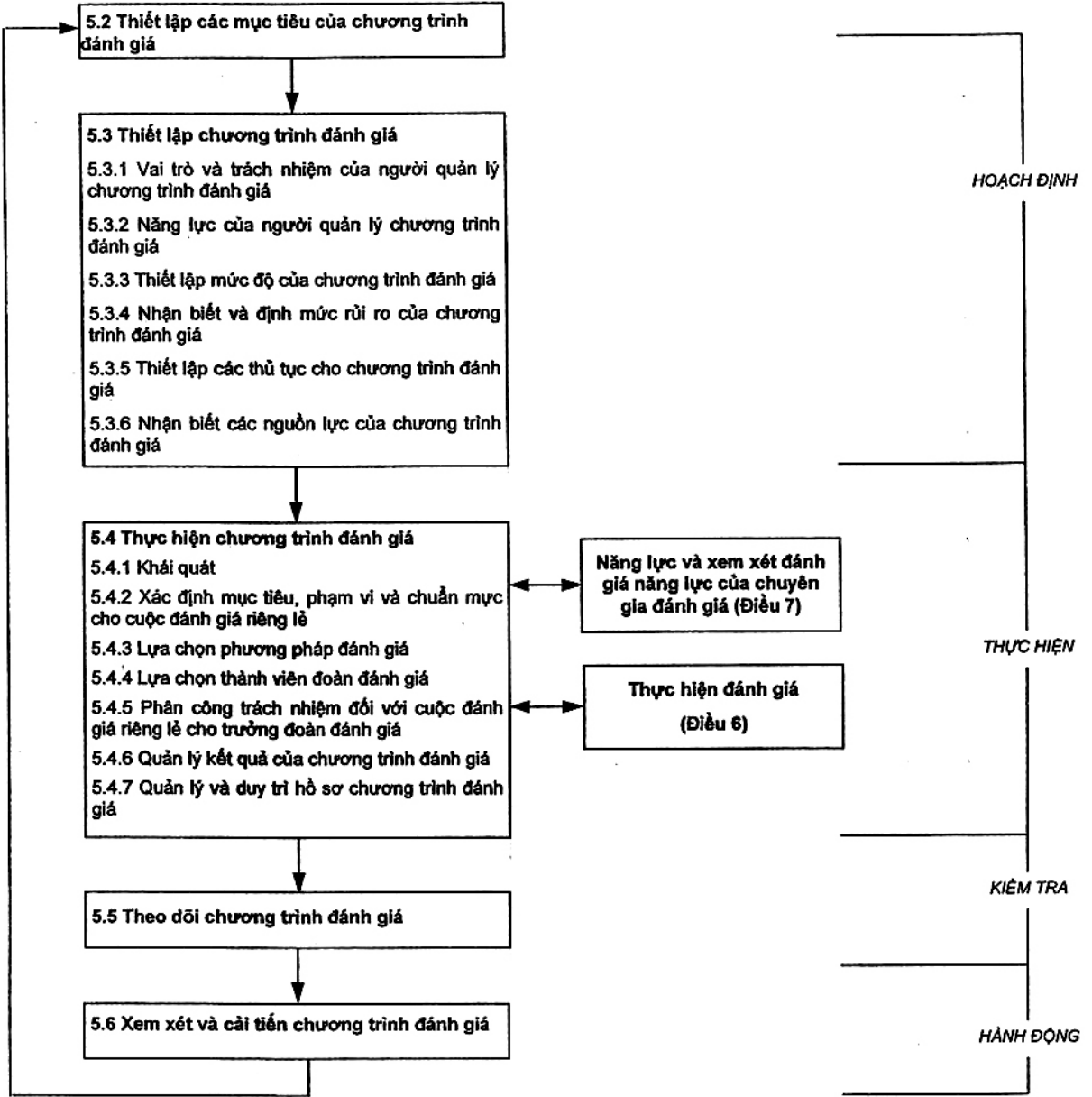
CHÚ THÍCH: Khái niệm này thường được gọi là đánh giá theo rủi ro. Tiêu chuẩn này không nêu hướng dẫn chi tiết về đánh giá theo rủi ro.

Chương trình đánh giá cần bao gồm các thông tin và nguồn lực cần thiết để tổ chức và tiến hành các cuộc đánh giá một cách hiệu lực và hiệu quả, trong khuôn khổ thời gian quy định và cũng có thể bao gồm các yếu tố sau:

- các mục tiêu đối với chương trình đánh giá và các cuộc đánh giá cụ thể;
- mức độ/số lượng/loại hình/thời gian/địa điểm/lich trình của các cuộc đánh giá;
- các thủ tục của chương trình đánh giá;
- chuẩn mực đánh giá;
- phương pháp đánh giá;
- lựa chọn đoàn đánh giá;
- nguồn lực cần thiết, bao gồm cả đi lại và chỗ ở;
- quá trình xử lý vấn đề bảo mật, an ninh thông tin, sức khỏe, an toàn và các vấn đề tương tự khác.

Cần theo dõi và đo lường việc thực hiện chương trình đánh giá để đảm bảo đạt được các mục tiêu của chương trình. Chương trình đánh giá cần được xem xét để nhận biết khả năng cải tiến.

Hình 1 minh họa lưu đồ quá trình quản lý một chương trình đánh giá.



CHÚ THÍCH 1: Hình này minh họa việc áp dụng chu trình Hoạch định – Thực hiện – Kiểm tra – Hành động trong tiêu chuẩn này.

CHÚ THÍCH 2: Việc đánh số điều theo các điều tương ứng trong tiêu chuẩn này.

Hình 1 – Lưu đồ quá trình quản lý chương trình đánh giá

5.2 Thiết lập các mục tiêu của chương trình đánh giá

Lãnh đạo cao nhất cần đảm bảo rằng các mục tiêu của chương trình đánh giá được thiết lập để định hướng việc hoạch định và tiến hành các cuộc đánh giá và cần đảm bảo chương trình đánh giá được

thực hiện một cách hiệu lực. Các mục tiêu của chương trình đánh giá cần nhất quán và hỗ trợ chính sách và mục tiêu của hệ thống quản lý.

Những mục tiêu này có thể dựa trên cơ sở xem xét các yếu tố sau:

- a) các ưu tiên của lãnh đạo;
- b) các mục đích thương mại và mục đích kinh doanh khác;
- c) các đặc trưng của quá trình, sản phẩm, dự án và những thay đổi đối với những đặc trưng đó;
- d) các yêu cầu của hệ thống quản lý;
- e) các yêu cầu pháp lý, hợp đồng và các yêu cầu khác mà tổ chức cam kết;
- f) nhu cầu xem xét đánh giá nhà cung ứng;
- g) nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm, bao gồm cả khách hàng;
- h) mức độ thực hiện của bên được đánh giá, được phản ánh trong các sai lỗi, sự cố hoặc khiếu nại của khách hàng;
- i) rủi ro cho bên được đánh giá;
- j) kết quả của các cuộc đánh giá trước đó;
- k) mức độ nhuần nhuyễn của hệ thống quản lý được đánh giá.

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

- góp phần cải tiến hệ thống quản lý và việc thực hiện hệ thống quản lý;
- đáp ứng các yêu cầu bên ngoài, ví dụ chứng nhận theo tiêu chuẩn về hệ thống quản lý;
- kiểm tra xác nhận sự phù hợp với các yêu cầu hợp đồng;
- đạt được và duy trì lòng tin về khả năng của nhà cung ứng;
- xác định hiệu lực của hệ thống quản lý;
- xem xét đánh giá tính tương thích và sự liên kết giữa các mục tiêu của hệ thống quản lý với chính sách của hệ thống quản lý và các mục tiêu tổng thể của tổ chức.

5.3 Thiết lập chương trình đánh giá

5.3.1 Vai trò và trách nhiệm của người quản lý chương trình đánh giá

Người quản lý chương trình đánh giá cần:

- thiết lập mức độ của chương trình đánh giá;
- nhận biết và định mức các rủi ro đối với chương trình đánh giá;
- thiết lập trách nhiệm đánh giá;

TCVN ISO 19011:2013

- thiết lập các thủ tục cho chương trình đánh giá;
- xác định các nguồn lực cần thiết;
- đảm bảo việc thực hiện chương trình đánh giá, bao gồm thiết lập các mục tiêu đánh giá, phạm vi và chuẩn mực của các cuộc đánh giá riêng lẻ, xác định phương pháp đánh giá, lựa chọn đoàn đánh giá và xem xét đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá;
- đảm bảo quản lý và duy trì các hồ sơ thích hợp của chương trình đánh giá;
- theo dõi, xem xét và cải tiến chương trình đánh giá.

Người quản lý chương trình đánh giá cần thông báo cho lãnh đạo cao nhất nội dung của chương trình đánh giá và đề nghị phê duyệt chương trình khi cần.

5.3.2 Năng lực của người quản lý chương trình đánh giá

Người quản lý chương trình đánh giá cần có năng lực cần thiết để quản lý chương trình và các rủi ro liên quan của chương trình một cách hiệu lực và hiệu quả, cũng như kiến thức và kỹ năng trong các lĩnh vực sau:

- các nguyên tắc, thủ tục và phương pháp đánh giá;
- các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý và tài liệu viện dẫn;
- hoạt động, sản phẩm và quá trình của bên được đánh giá;
- các yêu cầu pháp lý và yêu cầu khác liên quan đến hoạt động và sản phẩm của bên được đánh giá;
- khách hàng, nhà cung ứng và các bên quan tâm khác của bên được đánh giá, khi thích hợp.

Người quản lý chương trình đánh giá cần tham gia liên tục vào các hoạt động phát triển chuyên môn thích hợp để duy trì kiến thức và kỹ năng cần thiết cho việc quản lý chương trình đánh giá.

5.3.3 Thiết lập mức độ của chương trình đánh giá

Người quản lý chương trình đánh giá cần xác định mức độ của chương trình đánh giá, mức độ này có thể thay đổi tùy thuộc vào quy mô và đặc điểm của bên được đánh giá, cũng như tính chất, chức năng, sự phức tạp và mức độ rủi ro tiềm ẩn và các vấn đề quan trọng đối với hệ thống quản lý được đánh giá.

CHÚ THÍCH: Trong một số trường hợp nhất định, tùy theo cơ cấu hoặc các hoạt động của bên được đánh giá, chương trình đánh giá có thể chỉ gồm một cuộc đánh giá duy nhất (ví dụ hoạt động của dự án nhỏ).

Các yếu tố khác ảnh hưởng đến mức độ của một chương trình đánh giá gồm:

- mục tiêu, phạm vi và thời lượng của từng cuộc đánh giá và số cuộc đánh giá được tiến hành, gồm cả hoạt động sau đánh giá, nếu có;
- số lượng, tầm quan trọng, sự phức tạp, sự tương đồng và địa điểm của các hoạt động được đánh giá;

- những yếu tố ảnh hưởng đến hiệu lực của hệ thống quản lý;
- các chuẩn mực đánh giá thích hợp, như các sắp đặt theo kế hoạch đối với các tiêu chuẩn quản lý liên quan, các yêu cầu pháp lý và hợp đồng và các các yêu cầu khác được tổ chức cam kết;
- kết luận của các cuộc đánh giá nội bộ hoặc bên ngoài trước đó;
- kết quả xem xét chương trình đánh giá trước đó;
- các vấn đề về ngôn ngữ, văn hóa và xã hội;
- mối quan tâm của các bên liên quan, như khiếu nại của khách hàng hoặc không tuân thủ các yêu cầu pháp lý;
- những thay đổi đáng kể với bên được đánh giá hoặc hoạt động của họ;
- sự sẵn có của các công nghệ thông tin và truyền thông để hỗ trợ các hoạt động đánh giá, cụ thể là việc sử dụng các phương pháp đánh giá từ xa (xem B.1);
- việc xuất hiện các sự kiện nội bộ và bên ngoài, như sai lỗi sản phẩm, rò rỉ an ninh thông tin, sự cố về sức khỏe và an toàn, hành vi phạm tội, hay sự cố môi trường.

5.3.4 Nhận diện và định mức rủi ro của chương trình đánh giá

Có nhiều rủi ro khác nhau liên quan đến việc thiết lập, thực hiện, theo dõi, xem xét và cải tiến chương trình đánh giá, có thể ảnh hưởng đến việc đạt được các mục tiêu của chương trình. Người quản lý chương trình nên xem xét những rủi ro này khi xây dựng chương trình. Những rủi ro này có thể liên quan tới:

- việc hoạch định, ví dụ thất bại trong việc thiết lập các mục tiêu đánh giá phù hợp và xác định mức độ của chương trình đánh giá;
- nguồn lực, ví dụ cho phép thời gian không đủ để xây dựng chương trình đánh giá hay tiến hành đánh giá;
- việc lựa chọn đoàn đánh giá, ví dụ đoàn đánh giá không có năng lực tổng hợp để tiến hành đánh giá một cách hiệu lực;
- việc thực hiện, ví dụ trao đổi thông tin không hiệu lực về chương trình đánh giá;
- hồ sơ và việc kiểm soát hồ sơ, ví dụ không bảo vệ được đầy đủ hồ sơ đánh giá để chứng tỏ hiệu lực của chương trình đánh giá;
- việc theo dõi, xem xét và cải tiến chương trình đánh giá, ví dụ theo dõi không hiệu lực các kết quả của chương trình đánh giá.

5.3.5 Thiết lập các thủ tục cho chương trình đánh giá

Khi thích hợp, quản lý chương trình đánh giá cần thiết lập một hay nhiều thủ tục, đề cập đến việc:

TCVN ISO 19011:2013

- hoạch định và lập kế hoạch đánh giá có tính đến các rủi ro của chương trình đánh giá;
- đảm bảo an ninh thông tin và tính bảo mật;
- đảm bảo năng lực của các chuyên gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá;
- lựa chọn các đoàn đánh giá thích hợp và ấn định vai trò, trách nhiệm của họ;
- tiến hành đánh giá, bao gồm cả việc sử dụng các phương pháp lấy mẫu phù hợp;
- thực hiện các hoạt động sau đánh giá, nếu có;
- báo cáo lãnh đạo cao nhất về kết quả tổng thể của chương trình đánh giá;
- duy trì hồ sơ của chương trình đánh giá;
- theo dõi, xem xét việc thực hiện và các rủi ro, cải tiến hiệu lực của chương trình đánh giá.

5.3.6 Nhận biết các nguồn lực của chương trình đánh giá

Khi nhận biết các nguồn lực cho chương trình đánh giá, người quản lý chương trình đánh giá cần xem xét:

- các nguồn lực tài chính cần thiết để xây dựng, thực hiện, quản lý và cải tiến hoạt động đánh giá;
- các phương pháp đánh giá;
- sự sẵn có các chuyên gia đánh giá và chuyên gia kỹ thuật có năng lực thích hợp với những mục tiêu cụ thể của chương trình đánh giá;
- mức độ của chương trình đánh giá và rủi ro của chương trình đánh giá;
- thời gian và chi phí đi lại, chỗ ở và các nhu cầu khác cho việc đánh giá;
- sự sẵn có của công nghệ thông tin và truyền thông.

5.4 Thực hiện chương trình đánh giá

5.4.1 Khái quát

Người quản lý chương trình đánh giá cần thực hiện chương trình đánh giá bằng cách:

- trao đổi thông tin về các phản thích hợp của chương trình đánh giá với các bên liên quan và định kỳ thông tin cho họ về tiến độ của chương trình;
- xác định mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực cho từng cuộc đánh giá riêng lẻ;
- điều phối và lập kế hoạch cho các cuộc đánh giá và các hoạt động khác liên quan đến chương trình đánh giá;
- đảm bảo lựa chọn đoàn đánh giá có năng lực cần thiết;
- cung cấp các nguồn lực cần thiết cho đoàn đánh giá;

- đảm bảo tiến hành các cuộc đánh giá theo chương trình đánh giá và trong khuôn khổ thời gian đã thống nhất;
- đảm bảo quản lý và duy trì thích hợp hồ sơ hoạt động đánh giá.

5.4.2 Xác định mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực cho cuộc đánh giá riêng lẻ

Từng cuộc đánh giá riêng lẻ cần dựa trên cơ sở mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực được lập thành văn bản. Những nội dung này phải được xác định bởi người quản lý chương trình đánh giá và nhất quán với mục tiêu tổng thể của chương trình đánh giá.

Mục tiêu đánh giá xác định những nội dung mà cuộc đánh giá cần hoàn thành và có thể bao gồm:

- việc xác định mức độ phù hợp của toàn bộ hay một phần hệ thống quản lý được đánh giá với chuẩn mực đánh giá;
- xác định mức độ phù hợp của các hoạt động, quá trình và sản phẩm với các yêu cầu và thủ tục của hệ thống quản lý;
- xem xét đánh giá khả năng đảm bảo sự tuân thủ của hệ thống quản lý với các yêu cầu pháp lý và hợp đồng và các yêu cầu khác được tổ chức cam kết;
- xem xét đánh giá hiệu lực của hệ thống quản lý trong việc đạt được các mục tiêu quy định;
- nhận biết các khu vực có khả năng cải tiến của hệ thống quản lý.

Phạm vi đánh giá cần nhất quán với chương trình đánh giá và các mục tiêu đánh giá. Phạm vi đánh giá bao gồm các yếu tố như: địa điểm, các đơn vị của tổ chức, các hoạt động và quá trình 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, yêu cầu pháp lý, yêu cầu đối với hệ thống quản lý, yêu cầu hợp đồng, các quy phạm chuyên ngành hoặc các sắp đặt khác theo hoạch định.

Trong trường hợp có những thay đổi đối với mục tiêu, phạm vi hoặc chuẩn mực đánh giá, phải sửa đổi chương trình đánh giá nếu cần.

Khi đánh giá đồng thời hai hay nhiều hệ thống quản lý ở các lĩnh vực khác nhau (đánh giá kết hợp) thì điều quan trọng là các mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá phải nhất quán với mục tiêu của chương trình đánh giá liên quan.

5.4.3 Lựa chọn phương pháp đánh giá

Người quản lý chương trình đánh giá cần lựa chọn và xác định các phương pháp để tiến hành đánh giá một cách có hiệu lực, tùy thuộc vào mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá xác định.

CHÚ THÍCH: Hướng dẫn về cách thức xác định các phương pháp đánh giá được nêu trong Phụ lục B.

TCVN ISO 19011:2013

Khi hai hay nhiều tổ chức đánh giá thực hiện đồng đánh giá một bên được đánh giá, thì những người quản lý các chương trình đánh giá khác nhau phải thống nhất phương pháp đánh giá và xem xét sự kết hợp về cung cấp nguồn lực và hoạch định đánh giá. Nếu bên được đánh giá vận hành hai hay nhiều hệ thống quản lý ở nhiều lĩnh vực khác nhau, thì chương trình đánh giá có thể bao gồm các cuộc đánh giá kết hợp.

5.4.4 Lựa chọn thành viên đoàn đánh giá

Người quản lý chương trình đánh giá cần chỉ định các thành viên của đoàn đánh giá, gồm trưởng đoàn đánh giá và các chuyên gia kỹ thuật cần thiết cho cuộc đánh giá cụ thể.

Cần lựa chọn đoàn đánh giá có tính đến năng lực cần thiết để đạt được các mục tiêu của cuộc đánh giá riêng lẻ trong phạm vi xác định. Khi đoàn 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.

CHÚ THÍCH: Điều 7 gồm hướng dẫn về việc xác định năng lực cần thiết đối với các thành viên trong đoàn đánh giá và mô tả quá trình xem xét đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá.

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

- a) năng lực tổng thể cần có của đoàn đánh giá để đạt được mục tiêu đánh giá, có tính đến phạm vi và chuẩn mực đánh giá;
- b) mức độ phức tạp của cuộc đánh giá và đánh giá đó là đánh giá kết hợp hay đồng đánh giá;
- c) các phương pháp đánh giá được lựa chọn;
- d) các yêu cầu pháp lý, hợp đồng và yêu cầu khác mà tổ chức cam kết;
- e) nhu cầu đảm bảo tính độc lập của các thành viên trong đoàn đánh giá với các hoạt động được đánh giá và tránh mọi xung đột lợi ích [xem nguyên tắc e) Điều 4];
- f) khả năng tương tác một cách hiệu lực với đại diện bên được đánh giá và hợp tác giữa các thành viên trong đoàn đánh giá;
- g) ngôn ngữ sử dụng trong đánh giá và các đặc trưng văn hóa, xã hội của bên được đánh giá. Những vấn đề này có thể được giải quyết bởi kỹ năng sẵn có của chuyên gia đánh giá hoặc thông qua sự hỗ trợ của chuyên gia kỹ thuật.

Để đảm bảo năng lực tổng thể của đoàn đánh giá, cần thực hiện các bước sau:

- nhận biết các kiến thức và kỹ năng cần có để đạt được các mục tiêu của cuộc đánh giá;
- lựa chọn các thành viên trong đoàn đánh giá sao cho đoàn đánh giá có đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết.

Khi các thành viên trong đoàn đánh giá không có đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết, thì cần có các chuyên gia kỹ thuật có năng lực bổ sung trong đoàn đánh giá. Các chuyên gia kỹ thuật cần hoạt động theo chỉ đạo của chuyên gia đánh giá, nhưng không hành động như chuyên gia đánh giá.

Thành phần đoàn đánh giá có thể có các chuyên gia đánh giá tập sự, nhưng chuyên gia đánh giá tập sự cần tham gia dưới sự chỉ đạo và hướng dẫn của chuyên gia đánh giá.

Có thể cần những điều chỉnh về quy mô và thành phần của đoàn đánh giá trong quá trình đánh giá, nghĩa là khi có xung đột về lợi ích hoặc nảy sinh vấn đề về năng lực. Khi xảy ra các tình huống này, cần thảo luận với các bên thích hợp (ví dụ như trưởng đoàn đánh giá, người quản lý chương trình đánh giá, khách hàng đánh giá hoặc bên được đánh giá) trước khi thực hiện điều chỉnh.

5.4.5 Phân công trách nhiệm đối với cuộc đánh giá riêng lẻ cho trưởng đoàn đánh giá

Người quản lý chương trình đánh giá cần phân công trách nhiệm tiến hành cuộc đánh giá riêng lẻ cho trưởng đoàn đánh giá.

Việc phân công nên được thực hiện trước ngày dự kiến của cuộc đánh giá một thời gian đủ để đảm bảo việc hoạch định đánh giá có hiệu lực.

Để đảm bảo tiến hành một cách có hiệu lực các cuộc đánh giá riêng lẻ, cần cung cấp các thông tin sau cho trưởng đoàn đánh giá:

- a) mục tiêu đánh giá;
- b) các chuẩn mực đánh giá và mọi tài liệu tham khảo;
- c) phạm vi đánh giá, bao gồm nhận biết các đơn vị tổ chức, chức năng và quá trình được đánh giá;
- d) các phương pháp và thủ tục đánh giá;
- e) thành phần của đoàn đánh giá;
- f) thông tin liên hệ của bên được đánh giá, địa điểm, thời gian và thời lượng của hoạt động đánh giá được tiến hành;
- g) phân bổ nguồn lực thích hợp để tiến hành đánh giá;
- h) thông tin cần thiết để định mức và xử lý các rủi ro được nhận diện nhằm đạt được các mục tiêu đánh giá.

Khi thích hợp thông tin về việc phân công trách nhiệm cũng cần bao trùm các nội dung sau:

- ngôn ngữ làm việc và ngôn ngữ báo cáo của cuộc đánh giá khi có sự khác biệt với ngôn ngữ của chuyên gia đánh giá hoặc của bên được đánh giá, hoặc cả hai;
- nội dung báo cáo đánh giá và việc phân phối báo cáo theo yêu cầu của chương trình đánh giá;
- các vấn đề liên quan đến bảo mật và an ninh thông tin, nếu chương trình đánh giá yêu cầu;
- mọi yêu cầu về sức khỏe và an toàn cho chuyên gia đánh giá;
- mọi yêu cầu về an ninh và thẩm quyền;
- hành động sau đánh giá, ví dụ từ cuộc đánh giá trước đó, khi thích hợp;

TCVN ISO 19011:2013

- việc điều phối với các hoạt động đánh giá khác, trong trường hợp đồng đánh giá.

Khi tiến hành đồng đánh giá, quan trọng là trước khi bắt đầu đánh giá phải đạt được sự thống nhất giữa các tổ chức tiến hành đánh giá về trách nhiệm cụ thể của mỗi bên, đặc biệt là về quyền hạn của trường đoàn đánh giá được chỉ định cho cuộc đánh giá.

5.4.6 Quản lý kết quả của chương trình đánh giá

Người quản lý chương trình đánh giá cần đảm bảo rằng các hoạt động sau đây được thực hiện:

- xem xét và phê duyệt báo cáo đánh giá, bao gồm xem xét đánh giá sự phù hợp và thỏa đáng của các phát hiện;
- xem xét việc phân tích nguyên nhân gốc rễ và hiệu lực của các hành động khắc phục và hành động phòng ngừa;
- phân phối báo cáo đánh giá tới lãnh đạo cao nhất và các bên liên quan khác;
- xác định sự cần thiết của các đánh giá tiếp theo.

5.4.7 Quản lý và duy trì hồ sơ chương trình đánh giá

Người quản lý chương trình đánh giá cần đảm bảo rằng hồ sơ đánh giá được tạo lập, quản lý và duy trì nhằm chứng tỏ việc thực hiện chương trình đánh giá. Cần thiết lập các quá trình để đảm bảo giải quyết mọi nhu cầu bảo mật liên quan đến hồ sơ đánh giá.

Hồ sơ cần bao gồm:

- a) hồ sơ liên quan đến chương trình, như:
 - các mục tiêu và mức độ được văn bản hóa của chương trình đánh giá;
 - hồ sơ về giải quyết rủi ro của chương trình đánh giá;
 - xem xét hiệu lực của chương trình đánh giá;
- b) hồ sơ liên quan đến từng cuộc đánh giá riêng lẻ, như:
 - kế hoạch đánh giá và báo cáo đánh giá;
 - báo cáo sự không phù hợp;
 - báo cáo về hành động khắc phục và phòng ngừa;
 - báo cáo về đánh giá tiếp theo, khi thích hợp;
- c) các hồ sơ liên quan đến chuyên gia đánh giá bao gồm các nội dung như:
 - xem xét đánh giá năng lực và việc thực hiện của các thành viên trong đoàn đánh giá;
 - lựa chọn các đoàn đánh giá và thành viên đoàn đánh giá;
 - duy trì và nâng cao năng lực.

Hình thức và mức độ chi tiết của các hồ sơ cần chứng tỏ việc đạt được các mục tiêu của chương trình đánh giá.

5.5 Theo dõi chương trình đánh giá

Người quản lý chương trình đánh giá cần theo dõi việc thực hiện chương trình thông qua xem xét nhu cầu đối với việc:

- a) xem xét đánh giá sự phù hợp với các chương trình đánh giá, lịch trình và mục tiêu đánh giá;
- b) xem xét đánh giá kết quả thực hiện của các thành viên trong đoàn đánh giá;
- c) xem xét đánh giá khả năng thực hiện kế hoạch đánh giá của đoàn đánh giá;
- d) xem xét đánh giá thông tin phản hồi từ lãnh đạo cao nhất, bên được đánh giá, chuyên gia đánh giá và các bên quan tâm khác.

Một số yếu tố có thể xác định nhu cầu điều chỉnh chương trình đánh giá như:

- các phát hiện đánh giá;
- mức độ hiệu lực của hệ thống quản lý được thể hiện;
- những thay đổi đối với hệ thống quản lý của khách hàng hoặc bên được đánh giá,
- những thay đổi đối với tiêu chuẩn, yêu cầu pháp lý và hợp đồng và yêu cầu khác được tổ chức cam kết;
- thay đổi nhà cung ứng.

5.6 Xem xét và cải tiến chương trình đánh giá

Người quản lý chương trình đánh giá cần xem xét chương trình đánh giá để đánh giá các mục tiêu có đạt được hay không. Kết quả từ việc xem xét chương trình đánh giá cần được sử dụng làm đầu vào cho quá trình cải tiến liên tục chương trình.

Xem xét chương trình đánh giá cần tính đến:

- a) các kết quả và xu hướng từ việc theo dõi chương trình đánh giá;
- b) sự phù hợp với các thủ tục của chương trình đánh giá;
- c) nhu cầu và mong đợi phát sinh của các bên quan tâm;
- d) hồ sơ của chương trình đánh giá;
- e) các phương pháp đánh giá thay thế hoặc phương pháp mới;
- f) hiệu lực của các biện pháp giải quyết rủi ro liên quan tới chương trình đánh giá;
- g) các vấn đề về bảo mật và an ninh thông tin liên quan đến chương trình đánh giá.

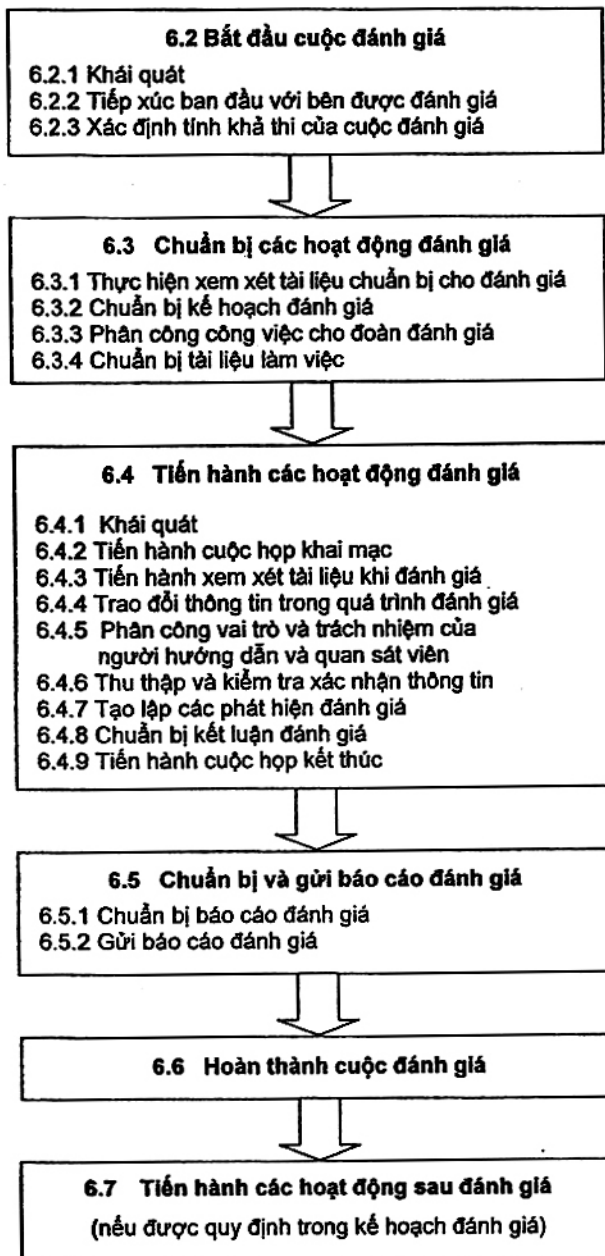
Người quản lý chương trình đánh giá nên xem xét tổng thể việc thực hiện chương trình đánh giá, nhận biết các khu vực cải tiến, sửa đổi chương trình nếu cần và cũng nên:

- xem xét việc phát triển nghề nghiệp liên tục của chuyên gia đánh giá, theo 7.4, 7.5 và 7.6;
- báo cáo kết quả xem xét chương trình đánh giá tới lãnh đạo cao nhất.

6 Thực hiện đánh giá

6.1 Khái quát

Điều này bao gồm hướng dẫn về việc chuẩn bị và tiến hành các hoạt động đánh giá là một phần trong chương trình đánh giá. Hình 2 nêu tổng quan về các hoạt động đánh giá điển hình. Mức độ áp dụng các mục trong điều này phụ thuộc vào mục tiêu và phạm vi của cuộc đánh giá cụ thể.



CHÚ THÍCH: Việc đánh số điều trong hình này tương ứng với các điều liên quan của tiêu chuẩn.

Hình 2 – Các hoạt động đánh giá điển hình

6.2 Bắt đầu cuộc đánh giá

6.2.1 Khái quát

Khi bắt đầu một cuộc đánh giá, trách nhiệm tiến hành đánh giá thuộc về trưởng đoàn đánh giá được chỉ định (xem 5.4.5) cho tới khi hoàn thành cuộc đánh giá (xem 6.6).

Để bắt đầu một cuộc đánh giá, các bước trong hình 2 cần được xem xét; tuy nhiên, trình tự có thể khác nhau tùy thuộc vào bên được đánh giá, các quá trình và hoàn cảnh cụ thể của cuộc đánh giá.

6.2.2 Tiếp xúc ban đầu với bên được đánh giá

Tiếp xúc ban đầu với bên được đánh giá để thực hiện đánh giá có thể chính thức hoặc không chính thức và thường do trưởng đoàn đánh giá thực hiện. Mục đích tiếp xúc ban đầu là:

- thiết lập liên lạc với đại diện của bên được đánh giá;
- xác nhận thẩm quyền tiến hành đánh giá;
- cung cấp thông tin về các mục tiêu, phạm vi, phương pháp đánh giá và thành phần đoàn đánh giá, bao gồm cả các chuyên gia kỹ thuật;
- tiếp cận với các tài liệu và hồ sơ liên quan phục vụ cho việc hoạch định;
- xác định các yêu cầu pháp lý và hợp đồng thích hợp và yêu cầu khác liên quan đến hoạt động và sản phẩm của bên được đánh giá;
- xác nhận thỏa thuận với bên được đánh giá về mức độ công khai thông tin và xử lý thông tin bí mật;
- sắp đặt cho việc đánh giá bao gồm cả các sắp đặt về thời gian;
- xác định mọi yêu cầu cụ thể về địa điểm cho việc tiếp cận, an ninh, sức khỏe, an toàn hoặc các vấn đề khác;
- thống nhất về sự có mặt của các quan sát viên và nhu cầu về người hướng dẫn cho đoàn đánh giá;
- xác định mọi khu vực quan tâm hoặc quan ngại với bên được đánh giá liên quan đến đánh giá cụ thể.

6.2.3 Xác định tính khả thi của cuộc đánh giá

Cần xác định tính khả thi của cuộc đánh giá để có cơ sở chắc chắn rằng có thể đạt được các mục tiêu.

Việc xác định tính khả thi của cuộc đánh giá cần tính đến các yếu tố như sự sẵn có của:

- thông tin đầy đủ và thích hợp cho việc hoạch định và tiến hành đánh giá;
- sự hợp tác đầy đủ của bên được đánh giá;
- thời gian và nguồn lực thỏa đáng để tiến hành đánh giá.

Khi cuộc đánh giá là không khả thi, thì cần đề xuất một cuộc đánh giá khác với khách hàng đánh giá, theo sự thống nhất với bên được đánh giá

TCVN ISO 19011:2013

6.3 Chuẩn bị các hoạt động đánh giá

6.3.1 Thực hiện xem xét tài liệu chuẩn bị cho đánh giá

Tài liệu hệ thống quản lý liên quan của bên được đánh giá cần được xem xét nhằm:

- thu thập thông tin để chuẩn bị các hoạt động đánh giá và tài liệu làm việc thích hợp (xem 6.3.4), ví dụ về các quá trình, chức năng;
- thiết lập tổng quan về mức độ văn bản hóa hệ thống tài liệu để phát hiện ra các thiếu sót có thể có.

CHÚ THÍCH: Hướng dẫn về cách thức xem xét tài liệu được nêu ở B.2.

Khi thích hợp hệ thống tài liệu cần bao gồm tài liệu và hồ sơ hệ thống quản lý, cũng như các báo cáo đánh giá trước đó. Việc xem xét tài liệu cần tính đến quy mô, tính chất, mức độ phức tạp của hệ thống quản lý và tổ chức của bên được đánh giá, các mục tiêu và phạm vi đánh giá.

6.3.2 Chuẩn bị kế hoạch đánh giá

6.3.2.1 Trưởng đoàn đánh giá cần chuẩn bị kế hoạch đánh giá dựa vào thông tin trong chương trình đánh giá và tài liệu do bên được đánh giá cung cấp. Kế hoạch đánh giá cần xem xét tác động của hoạt động đánh giá tới các quá trình của bên được đánh giá và đưa ra cơ sở cho sự thống nhất giữa khách hàng đánh giá, đoàn đánh giá và bên được đánh giá về việc tiến hành đánh giá. Kế hoạch này cần tạo thuận lợi cho việc lập lịch trình và điều phối hoạt động đánh giá hiệu quả nhằm đạt được các mục tiêu một cách hiệu lực.

Mức độ chi tiết nêu ra trong kế hoạch đánh giá cần phản ánh phạm vi và mức độ phức tạp của cuộc đánh giá, cũng như tác động của sự không chắc chắn tới việc đạt được các mục tiêu đánh giá. Để chuẩn bị kế hoạch đánh giá, trưởng đoàn đánh giá cần có kiến thức về:

- các kỹ thuật lấy mẫu thích hợp (xem B.3);
- thành phần của đoàn đánh giá và năng lực tổng hợp của đoàn;
- những rủi ro cho tổ chức do đánh giá gây ra.

Ví dụ, rủi ro cho tổ chức có thể từ việc có các thành viên trong đoàn đánh giá gây ảnh hưởng đến sức khỏe, an toàn, môi trường, chất lượng và sự có mặt của họ tạo mối đe dọa đối với sản phẩm, dịch vụ, con người hoặc cơ sở hạ tầng của bên được đánh giá (ví dụ như làm nhiễm bẩn cơ sở vật chất của phòng sạch).

Đối với đánh giá kết hợp, cần đặc biệt chú ý tới sự tương tác giữa các quá trình vận hành, các mục tiêu cạnh tranh và trật tự ưu tiên của các hệ thống quản lý khác nhau.

6.3.2.2 Phạm vi và nội dung của kế hoạch đánh giá có thể khác nhau, ví dụ giữa đánh giá ban đầu và đánh giá sau đó, cũng như giữa đánh giá nội bộ và đánh giá bên ngoài. Kế hoạch đánh giá cần đủ linh hoạt để cho phép các thay đổi có thể trở nên cần thiết trong tiến trình hoạt động đánh giá.

Kế hoạch đánh giá cần bao gồm hoặc viện dẫn những nội dung sau:

- a) mục tiêu đánh giá;
- b) phạm vi đánh giá, bao gồm việc nhận biết các đơn vị tổ chức và chức năng, cũng như các quá trình sẽ được đánh giá;
- c) chuẩn mực đánh giá và các tài liệu viện dẫn;
- d) địa điểm, ngày tháng, thời gian và thời lượng dự kiến của hoạt động đánh giá được tiến hành, bao gồm cả các cuộc họp với lãnh đạo của bên được đánh giá;
- e) các phương pháp đánh giá được sử dụng, bao gồm cả mức độ lấy mẫu đánh giá cần thiết để có được bằng chứng đánh giá đầy đủ và thiết kế phương án lấy mẫu, nếu có;
- f) vai trò, trách nhiệm của thành viên đoàn đánh giá cũng như người hướng dẫn và quan sát viên;
- g) phân bổ nguồn lực thích hợp cho khu vực đánh giá quan trọng;

Khi thích hợp kế hoạch đánh giá cũng có thể bao gồm:

- nhận biết người đại diện của bên được đánh giá đối với cuộc đánh giá;
- ngôn ngữ làm việc và ngôn ngữ báo cáo của cuộc đánh giá nếu ngôn ngữ này khác với ngôn ngữ của chuyên gia đánh giá và/hoặc của bên được đánh giá;
- các nội dung của báo cáo đánh giá;
- các sắp đặt về hậu cần và liên lạc, bao gồm các sắp đặt cụ thể đối với địa điểm được đánh giá;
- thực hiện các biện pháp cụ thể để giải quyết tác động của sự không chắc chắn tới việc đạt được các mục tiêu đánh giá;
- các vấn đề liên quan đến bảo mật và an ninh thông tin;
- mọi hành động tiếp theo từ đánh giá trước đó;
- các hoạt động tiếp theo của đánh giá được hoạch định;
- việc điều phối với các hoạt động đánh giá khác, trong trường hợp đồng đánh giá.

Kế hoạch đánh giá có thể được khách hàng đánh giá xem xét và chấp nhận và cần được trình bày cho bên được đánh giá. Mọi sự phản đối của bên được đánh giá đối với kế hoạch đánh giá đều cần được giải quyết giữa trưởng đoàn đánh giá, bên được đánh giá và khách hàng đánh giá.

6.3.3 Phân công công việc cho đoàn đánh giá

Thông qua trao đổi với đoàn đánh giá, trưởng đoàn đánh giá cần phân công trách nhiệm cho từng thành viên đối với các quá trình, hoạt động, chức năng hoặc địa điểm đánh giá cụ thể. Việc phân công này cần tính đến sự độc lập và năng lực của các chuyên gia đánh giá và việc sử dụng hiệu lực các nguồn lực cũng như vai trò và trách nhiệm khác nhau của chuyên gia đánh giá, chuyên gia đánh giá tập sự và chuyên gia kỹ thuật.

TCVN ISO 19011:2013

Khi thích hợp, trưởng đoàn đánh giá cần giữ bản chỉ dẫn của đoàn đánh giá để phân bổ công việc và quyết định các thay đổi có thể có. Có thể đưa ra những thay đổi trong phân công công việc theo tiến trình đánh giá để đảm bảo đạt được các mục tiêu đánh giá.

6.3.4 Chuẩn bị tài liệu làm việc

Các thành viên trong đoàn đánh giá cần xem xét thông tin liên quan đến công việc đánh giá được phân công và chuẩn bị những tài liệu làm việc cần thiết để tham khảo và ghi nhận bằng chứng đánh giá. Những tài liệu làm việc này có thể bao gồm:

- danh mục kiểm tra;
- các phương án lấy mẫu đánh giá;
- các mẫu ghi nhận thông tin như bằng chứng hỗ trợ, phát hiện đánh giá và hồ sơ các cuộc họp.

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

CHÚ THÍCH: Hướng dẫn chuẩn bị tài liệu làm việc được nêu ở B.4.

Tài liệu làm việc, kể cả hồ sơ từ việc sử dụng tài liệu, cần được lưu ít nhất cho đến khi hoàn thành cuộc đánh giá hoặc theo quy định trong kế hoạch đánh giá. Việc lưu giữ tài liệu sau khi hoàn thành cuộc đánh giá được nêu tại 6.6. Những tài liệu liên quan đến thông tin bí mật hoặc sở hữu cần luôn được các thành viên trong đoàn đánh giá bảo vệ một cách thích hợp.

6.4 Tiến hành các hoạt động đánh giá

6.4.1 Khái quát

Các hoạt động đánh giá thường được tiến hành theo một trình tự xác định được thể hiện trong Hình 2. Trình tự này có thể được thay đổi cho phù hợp với hoàn cảnh của cuộc đánh giá cụ thể.

6.4.2 Tiến hành cuộc họp khai mạc

Mục đích của cuộc họp khai mạc là:

- a) xác nhận sự thống nhất của tất cả các bên (ví dụ bên được đánh giá, đoàn đánh giá) về kế hoạch đánh giá;
- b) giới thiệu đoàn đánh giá;
- c) đảm bảo tất cả các hoạt động đánh giá theo kế hoạch có thể được thực hiện.

Cần tiến hành cuộc họp khai mạc với lãnh đạo của bên được đánh giá và khi thích hợp, với những người chịu trách nhiệm về chức năng hoặc quá trình sẽ được đánh giá. Trong cuộc họp, cần đưa ra cơ hội cho việc đặt câu hỏi.

Mức độ chi tiết cần phù hợp với sự quen thuộc của bên được đánh giá với quá trình đánh giá. Trong nhiều trường hợp, ví dụ đánh giá nội bộ ở những tổ chức nhỏ, cuộc họp khai mạc có thể chỉ đơn giản bao gồm việc trao đổi thông tin về việc cuộc đánh giá được tiến hành và diễn giải bản chất cuộc đánh giá.

Đối với các tình huống đánh giá khác, cuộc họp này cần mang tính chính thức và cần lưu giữ hồ sơ về những người dự họp. Trưởng đoàn đánh giá cần điều hành cuộc họp này và nếu thích hợp cần xem xét các vấn đề sau:

- giới thiệu những người tham dự, bao gồm cả quan sát viên và người hướng dẫn và nêu tóm tắt vai trò của họ;
- xác nhận mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá;
- xác nhận kế hoạch đánh giá và các sắp đặt liên quan khác với bên được đánh giá, như ngày, giờ của cuộc họp kết thúc, những cuộc họp sơ bộ giữa đoàn đánh giá và lãnh đạo của bên được đánh giá và những thay đổi cuối cùng;
- trình bày phương pháp sử dụng để tiến hành đánh giá, bao gồm việc thông báo cho bên được đánh giá rằng bằng chứng đánh giá sẽ dựa trên cơ sở lấy mẫu các thông tin sẵn có;
- giới thiệu phương pháp quản lý rủi ro cho tổ chức có thể nảy sinh từ sự có mặt của các thành viên trong đoàn đánh giá;
- xác nhận các kênh trao đổi thông tin chính thức giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá;
- xác nhận ngôn ngữ sử dụng trong quá trình đánh giá;
- xác nhận rằng bên được đánh giá sẽ luôn được thông tin về tiến trình của cuộc đánh giá;
- xác nhận sự sẵn có của các nguồn lực và phương tiện cần thiết cho đoàn đánh giá;
- xác nhận các vấn đề liên quan đến bảo mật và an ninh thông tin;
- xác nhận các thủ tục liên quan về sức khỏe, an toàn, tình trạng khẩn cấp và an ninh đối với đoàn đánh giá;
- thông tin về phương pháp báo cáo các phát hiện đánh giá bao gồm cả việc phân loại nếu có;
- thông tin về các điều kiện có thể kết thúc cuộc đánh giá;
- thông tin về cuộc họp kết thúc;
- thông tin về cách thức xử lý các phát hiện có thể có trong quá trình đánh giá;
- thông tin về các hệ thống thông tin phản hồi cho bên được đánh giá về các phát hiện hoặc kết luận đánh giá, bao gồm cả khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.

6.4.3 Tiến hành xem xét tài liệu khi đánh giá

Tài liệu liên quan của bên được đánh giá cần được xem xét nhằm:

TCVN ISO 19011:2013

- xác định sự phù hợp của hệ thống với chuẩn mực đánh giá ở mức độ được văn bản hóa;
- thu thập thông tin hỗ trợ các hoạt động đánh giá.

CHÚ THÍCH: Hướng dẫn về cách thức thực hiện xem xét tài liệu được nêu ở B.2.

Việc xem xét có thể được kết hợp với các hoạt động đánh giá khác và có thể diễn ra trong suốt cuộc đánh giá với điều kiện việc này không ảnh hưởng đến hiệu lực của việc tiến hành đánh giá.

Nếu không thể cung cấp đầy đủ tài liệu trong khuôn khổ thời gian cho trong kế hoạch đánh giá, thì trưởng đoàn đánh giá cần thông báo cho cả người quản lý chương trình đánh giá và bên được đánh giá. Cần đưa ra quyết định tiếp tục hay đình chỉ cuộc đánh giá cho tới khi giải quyết được những vấn đề liên quan đến tài liệu, tùy vào mục tiêu và phạm vi của cuộc đánh giá.

6.4.4 Trao đổi thông tin trong quá trình đánh giá

Trong quá trình đánh giá, có thể cần những sắp đặt chính thức cho việc trao đổi thông tin trong nội bộ đoàn đánh giá, cũng như với bên được đánh giá, khách hàng đánh giá và có thể với tổ chức bên ngoài (ví dụ cơ quan quản lý), đặc biệt khi các yêu cầu về pháp lý đòi hỏi bắt buộc phải báo cáo về sự không phù hợp.

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

Trong quá trình đánh giá, trưởng đoàn đánh giá cần định kỳ trao đổi thông tin về sự tiến triển của cuộc đánh giá và mọi vấn đề liên quan khác cho bên được đánh giá và khách hàng đánh giá. Cần báo cáo không chậm trễ cho bên được đánh giá và khi thích hợp cho khách hàng đánh giá về những bằng chứng thu thập được trong quá trình đánh giá sẽ dẫn đến rủi ro trực tiếp và đáng kể cho bên được đánh giá. Mọi quan ngại về vấn đề nằm ngoài phạm vi đánh giá cần được ghi nhận và thông báo cho trưởng đoàn đánh giá để có sự trao đổi thông tin hợp lý với khách hàng đánh giá và bên được đánh giá.

Khi bằng chứng đánh giá có được cho thấy không thể đạt được các mục tiêu đánh giá, thì trưởng đoàn đánh giá cần báo cáo các lý do cho khách hàng đánh giá và bên được đánh giá để xác định hành động thích hợp. Hành động này có thể bao gồm việc xác nhận lại hoặc điều chỉnh kế hoạch đánh giá, thay đổi mục tiêu hoặc phạm vi đánh giá hay chấm dứt cuộc đánh giá.

Khi thích hợp, nhu cầu thay đổi kế hoạch đánh giá trong quá trình đánh giá cần được xem xét và phê duyệt bởi cả người quản lý chương trình đánh giá và bên được đánh giá.

6.4.5 Phân công vai trò và trách nhiệm của người hướng dẫn và quan sát viên

Người hướng dẫn và quan sát viên (ví dụ cơ quan quản lý hoặc các bên quan tâm khác) có thể đi cùng đoàn đánh giá. Những người này không được gây ảnh hưởng hoặc cản trở việc tiến hành đánh giá. Nếu không đảm bảo được điều này, trưởng đoàn đánh giá cần có quyền không cho quan sát viên tham gia vào các hoạt động đánh giá nhất định.

Đối với các quan sát viên, mọi nghĩa vụ liên quan đến sức khỏe, an toàn, an ninh và bảo mật cần được quản lý bởi cả khách hàng đánh giá và bên được đánh giá.

Người hướng dẫn do bên được đánh giá chỉ định cần hỗ trợ đoàn đánh giá và thực hiện công việc theo yêu cầu của trường đoàn đánh giá. Trách nhiệm của họ cần bao gồm:

- a) hỗ trợ chuyên gia đánh giá trong việc nhận biết các cá nhân tham gia phỏng vấn và xác nhận các thời điểm;
- b) sắp đặt cho việc tiếp cận các địa điểm cụ thể của bên được đánh giá;
- c) đảm bảo các quy tắc liên quan đến an toàn tại địa điểm đánh giá và các thủ tục an ninh được các thành viên trong đoàn đánh giá và quan sát viên nắm vững và tuân thủ.

Vai trò của người hướng dẫn cũng có thể bao gồm:

- thay mặt cho bên được đánh giá chứng kiến cuộc đánh giá;
- giải thích rõ hoặc hỗ trợ việc thu thập thông tin.

6.4.6 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 thích hợp và cần được kiểm tra xác nhận. Chỉ những thông tin có thể kiểm tra xác nhận mới được chấp nhận làm bằng chứng đánh giá. Bằng chứng đánh giá dẫn đến các phát hiện đánh giá cần được lưu hồ sơ. Trong quá trình thu thập bằng chứng, nếu đoàn đánh giá nhận thấy bất kỳ hoàn cảnh mới hoặc được thay đổi hay các rủi ro, thì cần giải quyết một cách phù hợp.

CHÚ THÍCH 1: Hướng dẫn lấy mẫu được nêu ở B.3.

Hình 3 nêu tổng quan quá trình từ khi thu thập thông tin đến khi có được kết luận đánh giá.

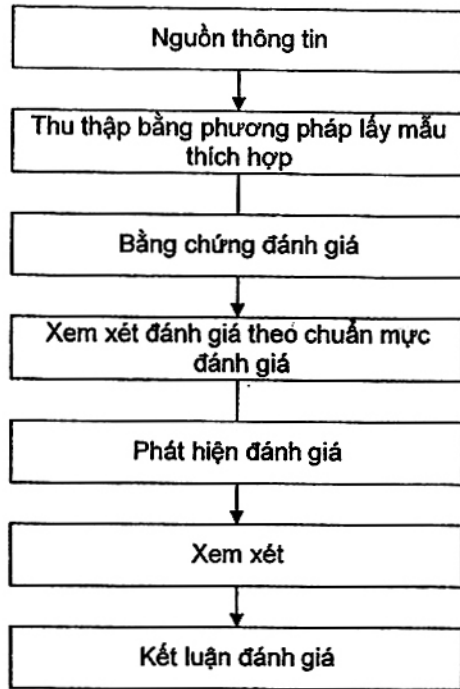
Phương pháp thu thập thông tin bao gồm:

- phỏng vấn;
- quan sát;
- xem xét tài liệu, gồm cả hồ sơ.

CHÚ THÍCH 2: Hướng dẫn về các nguồn thông tin được nêu ở B.5.

CHÚ THÍCH 3: Hướng dẫn thăm địa điểm của bên được đánh giá được nêu ở B.6.

CHÚ THÍCH 4: Hướng dẫn cách thức tiến hành phỏng vấn được nêu ở B.7.



Hình 3 - Tổng quan quá trình thu thập và kiểm tra xác nhận thông tin

6.4.7 Tạo lập các phát hiện đánh giá

Bảng chứng đánh giá cần được đối chiếu với chuẩn mực đánh giá để xác định các phát hiện đánh giá. Các phát hiện đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn mực đánh giá. Nếu được quy định trong kế hoạch đánh giá, các phát hiện cụ thể khi đánh giá cần gồm cả sự phù hợp, việc thực hành tốt cùng các bằng chứng, các cơ hội cải tiến và mọi khuyến nghị đối với bên được đánh giá.

Cần lưu hồ sơ sự không phù hợp và bằng chứng đánh giá kèm theo. Được phép phân loại sự không phù hợp. Cần xem xét sự không phù hợp với bên được đánh giá để đạt được sự thừa nhận rằng bằng chứng đánh giá là chính xác và sự không phù hợp được hiểu rõ. Cần nỗ lực giải quyết những quan điểm khác biệt liên quan đến bằng chứng hoặc phát hiện đánh giá và cần lưu hồ sơ những điểm chưa được giải quyết.

Khi cần đoàn đánh giá sẽ họp để xem xét các phát hiện đánh giá ở những giai đoạn thích hợp trong quá trình đánh giá.

CHÚ THÍCH: Hướng dẫn bổ sung về nhận biết và xem xét đánh giá các phát hiện đánh giá được nêu ở B.8.

6.4.8 Chuẩn bị kết luận đánh giá

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

- a) xem xét các phát hiện đánh giá và mọi thông tin thích hợp khác thu thập được trong quá trình đánh giá theo mục tiêu đánh giá;

- b) thống nhất về kết luận đánh giá có tính đến sự không chắc chắn trong quá trình đánh giá;
- c) chuẩn bị các khuyến nghị, nếu kế hoạch đánh giá quy định;
- d) thảo luận về các hoạt động sau đánh giá, nếu có.

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

- mức độ phù hợp của hệ thống quản lý so với chuẩn mực đánh giá và tình trạng tốt của hệ thống quản lý, bao gồm hiệu lực của hệ thống quản lý trong việc đạt được các mục tiêu đã tuyên bố;
- việc áp dụng, duy trì và cải tiến có hiệu lực hệ thống quản lý;
- khả năng quá trình xem xét của lãnh đạo đảm bảo duy trì sự phù hợp, hiệu lực và cải tiến liên tục đối với hệ thống quản lý;
- việc đạt được các mục tiêu đánh giá, bao quát phạm vi đánh giá và thực hiện các chuẩn mực đánh giá;
- nguyên nhân gốc rễ của các phát hiện, nếu có trong kế hoạch đánh giá;
- các phát hiện tương tự ở các khu vực khác đã được đánh giá nhằm mục đích nhận biết các xu hướng.

Nếu kế hoạch đánh giá quy định, thì các kết luận đánh giá có thể dẫn đến các khuyến nghị cải tiến, hoặc các hoạt động đánh giá trong tương lai.

6.4.9 Tiến hành cuộc họp kết thúc

Cần tổ chức cuộc họp kết thúc do trưởng đoàn đánh giá chủ trì để trình bày các phát hiện và kết luận đánh giá. Những người tham dự cuộc họp kết thúc cần bao gồm lãnh đạo của bên được đánh giá và khi thích hợp gồm cả những người chịu trách nhiệm về chức năng hoặc quá trình được đánh giá, cuộc họp này cũng có thể gồm cả khách hàng đánh giá và các bên khác. Khi thích hợp, trưởng đoàn đánh giá cần thông báo cho bên được đánh giá về những tình huống gặp phải trong quá trình đánh giá có thể làm giảm sự tin cậy vào các kết luận đánh giá. Nếu được quy định trong hệ thống quản lý hoặc theo thỏa thuận với khách hàng đánh giá, những người tham dự cần thống nhất khung thời gian đối với kế hoạch hành động để giải quyết các phát hiện đánh giá.

Mức độ chi tiết cần phù hợp với sự quen thuộc của bên được đánh giá với quá trình đánh giá. Trong một số trường hợp, cuộc họp này cần mang tính chính thức và cần lưu giữ biên bản gồm cả hồ sơ về việc dự họp.

Trong trường hợp khác, ví dụ các cuộc đánh giá nội bộ, cuộc họp kết thúc ít mang tính chính thức hơn và có thể chỉ gồm việc trao đổi thông tin về các phát hiện đánh giá và kết luận đánh giá.

Khi thích hợp, cần giải thích những nội dung sau cho bên được đánh giá trong cuộc họp kết thúc:

- cho bên được đánh giá biết các bằng chứng đánh giá được thu thập trên cơ sở mẫu thông tin có sẵn;
- phương pháp báo cáo;

TCVN ISO 19011:2013

- quá trình xử lý phát hiện đánh giá và các hệ quả có thể có;
- trình bày các phát hiện và kết luận đánh giá để lãnh đạo bên được đánh giá hiểu và thừa nhận;
- các hoạt động liên quan sau đánh giá (ví dụ thực hiện hành động khắc phục, quá trình xử lý khiếu nại đánh giá và yêu cầu xem xét lại).

Mọi ý kiến trái chiều về các phát hiện hoặc kết luận đánh giá giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá cần được thảo luận và giải quyết nếu có thể. Nếu không giải quyết được thì cần lưu hồ sơ về việc này.

Nếu mục tiêu đánh giá quy định, cần trình bày các khuyến nghị cải tiến. Cần nhấn mạnh rằng các khuyến nghị không mang tính bắt buộc.

6.5 Chuẩn bị và gửi báo cáo đánh giá

6.5.1 Chuẩn bị báo cáo đánh giá

Trưởng đoàn đánh giá cần báo kết quả đánh giá theo các thủ tục của chương trình đánh giá. Báo cáo đánh giá cần đưa ra hồ sơ đầy đủ, chính xác, ngắn gọn và rõ ràng về cuộc đánh giá và cần bao gồm hoặc nhắc đến những nội dung sau:

- a) mục tiêu đánh giá;
- b) phạm vi đánh giá, cụ thể là việc nhận biết các đơn vị theo tổ chức và chức năng hoặc các quá trình được đánh giá;
- c) nhận biết khách hàng đánh giá;
- d) nhận biết đoàn đánh giá và những người của bên được đánh giá tham gia vào cuộc đánh giá;
- e) thời gian và địa điểm tiến hành các hoạt động đánh giá;
- f) chuẩn mực đánh giá;
- g) phát hiện đánh giá và bằng chứng liên quan;
- h) kết luận đánh giá;
- i) tuyên bố về mức độ thỏa mãn các chuẩn mực đánh giá.

Khi thích hợp báo cáo đánh giá cũng có thể bao gồm hoặc nhắc đến những nội dung sau:

- kế hoạch đánh giá bao gồm lịch trình theo thời gian;
- tóm tắt quá trình đánh giá, bao gồm mọi trở ngại gặp phải có thể làm giảm sự tin cậy của kết luận đánh giá;
- xác nhận đã đạt được các mục tiêu đánh giá trong phạm vi đánh giá theo kế hoạch đánh giá;
- những khu vực thuộc phạm vi đánh giá không bao quát được;
- bản tóm tắt gồm các kết luận đánh giá và kết quả đánh giá chính hỗ trợ các kết luận;

- các ý kiến trái chiều giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá chưa được giải quyết;
- các cơ hội cải tiến, nếu được quy định trong mục tiêu đánh giá;
- các thực hành tốt được nhận biết;
- kế hoạch hành động tiếp theo được thống nhất, nếu có;
- tuyên bố tính chất bảo mật của các nội dung;
- những vấn đề liên quan đến chương trình đánh giá hoặc các cuộc đánh giá tiếp theo;
- danh sách gửi báo cáo đánh giá.

CHÚ THÍCH: Báo cáo đánh giá có thể được lập trước cuộc họp kết thúc.

6.5.2 Gửi báo cáo đánh giá

Cần ban hành báo cáo đánh giá trong khoảng thời gian đã thống nhất. Nếu có chậm trễ thì cần thông báo lý do cho bên được đánh giá và người quản lý chương trình đánh giá.

Khi thích hợp, báo cáo đánh giá cần ghi ngày tháng, được xem xét và phê duyệt theo các thủ tục của chương trình đánh giá.

Sau đó cần gửi báo cáo đánh giá tới người nhận được quy định trong thủ tục đánh giá hoặc kế hoạch đánh giá.

6.6 Hoàn thành cuộc đánh giá

Cuộc đánh giá được hoàn thành khi tất cả các hoạt động đánh giá theo kế hoạch được thực hiện hoặc được sự thống nhất với khách hàng đánh giá (ví dụ có thể có tình huống ngoài dự kiến ngăn cản hoàn thành cuộc đánh giá theo kế hoạch).

Các tài liệu liên quan đến cuộc đánh giá cần được lưu giữ hoặc hủy bỏ theo thỏa thuận giữa các bên tham gia, theo thủ tục của chương trình đánh giá và các yêu cầu thích hợp.

Trừ khi luật pháp yêu cầu, đoàn đánh giá và người quản lý chương trình đánh giá không nên công khai các nội dung của tài liệu, những thông tin khác thu được trong quá trình đánh giá hay báo cáo đánh giá cho bất kỳ bên nào khác mà không có sự chấp thuận rõ ràng của khách hàng đánh giá và khi thích hợp, của bên được đánh giá. Nếu có yêu cầu công khai nội dung tài liệu đánh giá, thì cần thông báo sớm nhất cho khách hàng đánh giá và bên được đánh giá.

Các bài học rút ra từ cuộc đánh giá cần được đưa vào quá trình cải tiến liên tục hệ thống quản lý của tổ chức được đánh giá.

6.7 Tiến hành các hoạt động sau đánh giá

Tùy vào mục tiêu đánh giá, các kết luận của cuộc đánh giá có thể chỉ ra sự cần thiết đối với việc khắc phục hoặc đối với các hành động khắc phục, phòng ngừa hoặc cải tiến. Những hành động này thường do bên được đánh giá quyết định và tiến hành trong thời hạn đã thỏa thuận. Khi thích hợp, bên được

TCVN ISO 19011:2013

đánh giá cần cho người quản lý chương trình đánh giá và đoàn đánh giá biết tình trạng của những hành động này.

Cần kiểm tra xác nhận việc hoàn thành và hiệu lực của những hành động khắc phục này. Việc kiểm tra xác nhận có thể là một phần công việc của cuộc đánh giá tiếp theo.

7 Năng lực và xem xét đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá

7.1 Khái quát

Sự tin cậy của quá trình đánh giá và khả năng đạt được mục tiêu của quá trình đánh giá phụ thuộc vào năng lực các cá nhân tham gia vào lập kế hoạch và tiến hành đánh giá, bao gồm chuyên gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá. Năng lực cần được xem xét đánh giá thông qua một quá trình xem xét hành vi cá nhân và khả năng ứng dụng kiến thức và kỹ năng thu được qua giáo dục, kinh nghiệm làm việc, đào tạo chuyên gia đánh giá và kinh nghiệm đánh giá. Quá trình này cần tính đến các nhu cầu của chương trình đánh giá và mục tiêu của chương trình đánh giá. Một trong các kiến thức và kỹ năng được mô tả trong 7.2.3 là chung cho các chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý, những kiến thức và kỹ năng khác là cụ thể cho các loại hệ thống quản lý riêng. Từng chuyên gia đánh giá trong đoàn đánh giá không cần có cùng năng lực; tuy nhiên, năng lực tổng hợp của đoàn đánh giá cần phải đủ để đạt được các mục tiêu đánh giá.

Việc xem xét đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá cần được hoạch định, thực hiện và lập thành văn bản theo chương trình đánh giá, bao gồm các thủ tục để mang lại kết quả khách quan, phù hợp, công bằng và tin cậy. Quá trình xem xét đánh giá cần bao gồm bốn bước chính như sau:

- a) xác định năng lực của nhân sự đánh giá đáp ứng nhu cầu của chương trình đánh giá;
- b) thiết lập các chuẩn mực xem xét đánh giá;
- c) lựa chọn phương pháp xem xét đánh giá thích hợp;
- d) tiến hành xem xét đánh giá;

Kết quả của quá trình xem xét đánh giá cần tạo cơ sở cho việc:

- lựa chọn các thành viên trong đoàn đánh giá như mô tả ở 5.4.4;
- xác định nhu cầu về nâng cao năng lực (ví dụ đào tạo bổ sung);
- thực hiện liên tục việc xem xét đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá.

Chuyên gia đánh giá cần phát triển, duy trì và nâng cao năng lực đánh giá của mình thông qua việc phát triển nghề nghiệp liên tục và tham gia thường xuyên vào các cuộc đánh giá (xem 7.6).

Quá trình xem xét đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá được mô tả ở 7.4 và 7.5.

Chuyên gia đánh giá và các trường đoàn đánh giá cần được xem xét đánh giá theo các tiêu chí nêu ở 7.2.2 và 7.2.3.

Năng lực cần thiết của người quản lý chương trình đánh giá được nêu ở 5.3.2.

7.2 Xác định năng lực của chuyên gia đánh giá đáp ứng nhu cầu của chương trình đánh giá

7.2.1 Khái quát

Khi quyết định kiến thức và kỹ năng cần thiết của chuyên gia đánh giá, cần xem xét những yếu tố sau:

- quy mô, đặc thù và mức độ phức tạp của tổ chức được đánh giá;
- lĩnh vực hệ thống quản lý được đánh giá;
- các mục tiêu và mức độ của chương trình đánh giá;
- các yêu cầu khác, như những yêu cầu do tổ chức bên ngoài đưa ra, khi thích hợp;
- vai trò của quá trình đánh giá trong hệ thống quản lý của bên được đánh giá;
- sự phức tạp của hệ thống quản lý được đánh giá;
- sự không chắc chắn trong việc đạt được các mục tiêu đánh giá.

Thông tin này cần phù hợp với các nội dung liệt kê ở 7.2.3.2, 7.2.3.3 và 7.2.3.4.

7.2.2 Hành vi cá nhân

Chuyên gia đánh giá cần có những phẩm chất cần thiết để giúp họ hành động theo các nguyên tắc đánh giá được mô tả trong Điều 4. Chuyên gia đánh giá phải thể hiện hành vi chuyên nghiệp trong suốt quá trình thực hiện hoạt động đánh giá, bao gồm:

- có đạo đức, nghĩa là công bằng, trung thực, chân thành và cẩn trọng;
- cởi mở, nghĩa là sẵn sàng xem xét những ý kiến và quan điểm khác;
- lịch thiệp, nghĩa là khéo léo trong giao thiệp với mọi người;
- có óc quan sát, nghĩa là nhận biết nhanh về những sự vật và hoạt động diễn ra xung quanh mình;
- nhạy bén, nghĩa là nhận biết và có khả năng nắm được các tình huống;
- linh hoạt, nghĩa là sẵn sàng thích nghi với những tình huống khác nhau;
- kiên định, nghĩa là bền bỉ, tập trung để đạt được mục tiêu;
- quyết đoán, nghĩa là đưa ra những kết luận kịp thời dựa trên lập luận và phân tích hợp lý;
- 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;

TCVN ISO 19011:2013

- hành động quả quyết, nghĩa là có thể hành động một cách có trách nhiệm và có đạo đức, dù những hành động này có thể không phải luôn mang tính phổ biến và đôi khi có thể dẫn đến bất đồng hay đối đầu;
- hướng tới sự cải tiến, nghĩa là sẵn sàng học hỏi từ những tình huống và phấn đấu để đạt được kết quả đánh giá tốt hơn;
- nhạy cảm về văn hóa, nghĩa là quan sát và tôn trọng văn hóa của bên được đánh giá;
- hợp tác, nghĩa là tương tác có hiệu quả với người khác, gồm các thành viên trong đoàn đánh giá và nhân sự của bên được đánh giá.

7.2.3 Kiến thức và kỹ năng

7.2.3.1 Khái quát

Chuyên gia đánh giá cần có kiến thức và kỹ năng cần thiết để đạt được các kết quả đánh giá dự kiến kỳ vọng họ thực hiện. Tất cả các chuyên gia đánh giá cần có kiến thức và kỹ năng chung và cũng được mong đợi có kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực nhất định và chuyên ngành cụ thể. Trưởng đoàn đánh giá thì cần có thêm những kiến thức và kỹ năng cần thiết để lãnh đạo đoàn đánh giá.

7.2.3.2 Kiến thức và kỹ năng chung của chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý

Chuyên gia đánh giá cần có kiến thức và kỹ năng trong các lĩnh vực nêu dưới đây.

- a) Nguyên tắc, thủ tục và phương pháp đánh giá:** giúp cho chuyên gia đánh giá áp dụng các nguyên tắc, thủ tục và phương pháp thích hợp cho các cuộc đánh giá khác nhau và đảm bảo rằng các cuộc đánh giá được tiến hành một cách nhất quán và hệ thống. Chuyên gia đánh giá cần có khả năng:
- áp dụng các nguyên tắc, thủ tục và phương pháp đánh giá;
 - hoạch định và tổ chức công việc một cách có hiệu lực;
 - tiến hành cuộc đánh giá theo lịch trình đã thống nhất;
 - lập thứ tự ưu tiên và tập trung vào những vấn đề quan trọng;
 - thu thập thông tin thông qua phỏng vấn, lắng nghe, quan sát và xem xét tài liệu, hồ sơ và dữ liệu một cách hiệu lực;
 - hiểu và xem xét ý kiến của các chuyên gia;
 - hiểu rõ về sự thích hợp và hệ quả của việc sử dụng các kỹ thuật lấy mẫu trong đánh giá;
 - kiểm tra xác nhận tính phù hợp và tính chính xác của những thông tin thu thập được;
 - xác nhận sự đầy đủ và sự thích hợp của bằng chứng đánh giá hỗ trợ cho các phát hiện và kết luận đánh giá;
 - đánh giá những yếu tố có thể ảnh hưởng tới sự tin cậy của những phát hiện và kết luận đánh giá;

- sử dụng tài liệu làm việc để lập hồ sơ các hoạt động đánh giá;
 - lập thành văn bản các phát hiện đánh giá và chuẩn bị báo cáo đánh giá thích hợp;
 - duy trì sự bảo mật và an ninh thông tin, dữ liệu, tài liệu và hồ sơ;
 - trao đổi thông tin qua nói và viết một cách hiệu lực (tự trao đổi hoặc thông qua sử dụng phiên dịch và biên dịch);
 - hiểu các loại rủi ro liên quan tới đánh giá.
- b) Hệ thống quản lý và tài liệu quy định:** giúp chuyên gia đánh giá hiểu rõ phạm vi đánh giá và áp dụng các chuẩn mực đánh giá, kiến thức và kỹ năng này cần bao trùm:
- tiêu chuẩn về hệ thống quản lý hoặc các tài liệu khác được sử dụng làm chuẩn mực đánh giá;
 - việc áp dụng các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý của bên được đánh giá và các tổ chức khác, khi thích hợp;
 - mối tương tác giữa các thành phần của hệ thống quản lý;
 - nhận biết được việc phân cấp tài liệu viện dẫn;
 - việc áp dụng các tài liệu viện dẫn cho các tình huống đánh giá khác nhau.
- c) Bối cảnh của tổ chức:** giúp chuyên gia đánh giá hiểu cơ cấu, hoạt động và thực tiễn quản lý của bên được đánh giá, kiến thức và kỹ năng này cần bao trùm:
- loại hình, việc điều hành, quy mô, cơ cấu, các chức năng và các mối quan hệ của tổ chức;
 - khái niệm chung về kinh doanh và quản lý, các quá trình và thuật ngữ liên quan, bao gồm việc hoạch định, dự thảo ngân sách và quản lý nhân sự;
 - các khía cạnh văn hóa, xã hội của bên được đánh giá.
- d) Các yêu cầu pháp lý, hợp đồng và các yêu cầu khác áp dụng với bên được đánh giá:** giúp chuyên gia đánh giá nhận thức và làm việc trong khuôn khổ những yêu cầu pháp lý và hợp đồng của tổ chức. Kiến thức và kỹ năng cụ thể về tư pháp hoặc về hoạt động và sản phẩm của bên được đánh giá cần bao trùm:
- luật pháp, chế định và cơ quan quản lý;
 - thuật ngữ pháp lý cơ bản;
 - ký kết hợp đồng và trách nhiệm pháp lý.

7.2.3.3 Kiến thức và kỹ năng chuyên ngành của chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý

Chuyên gia đánh giá cần có kiến thức và kỹ năng chuyên ngành thích hợp để đánh giá loại hình hệ thống quản lý và lĩnh vực cụ thể.

TCVN ISO 19011:2013

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

Kiến thức và kỹ năng chuyên ngành của chuyên gia đánh giá bao gồm:

- các yêu cầu và nguyên tắc của hệ thống quản lý chuyên ngành cụ thể và việc áp dụng chúng;
- các yêu cầu pháp lý liên quan đến chuyên ngành để chuyên gia đánh giá biết các yêu cầu cụ thể về tư pháp và nghĩa vụ, hoạt động và sản phẩm của bên được đánh giá;
- yêu cầu của các bên quan tâm liên quan đến chuyên ngành cụ thể;
- nguyên tắc cơ bản của chuyên ngành, việc ứng dụng các hoạt động và phương pháp kỹ thuật chuyên ngành, các kỹ thuật, quá trình và thực tiễn, đủ để cho phép chuyên gia đánh giá kiểm tra hệ thống quản lý và tạo ra các phát hiện và kết luận đánh giá thích hợp;
- kiến thức chuyên ngành liên quan đến lĩnh vực cụ thể, đặc thù của hoạt động hoặc nơi làm việc được đánh giá, đủ để chuyên gia xem xét đánh giá các hoạt động, quá trình và sản phẩm (hàng hóa và dịch vụ) của bên được đánh giá;
- các nguyên tắc, phương pháp và kỹ thuật quản lý rủi ro liên quan đến chuyên ngành, để chuyên gia đánh giá có thể định mức và kiểm soát các rủi ro liên quan tới chương trình đánh giá.

CHÚ THÍCH: Hướng dẫn và các ví dụ minh họa về kiến thức và kỹ năng chuyên ngành của chuyên gia đánh giá được nêu ở Phụ lục A.

7.2.3.4 Kiến thức và kỹ năng chung của trưởng đoàn đánh giá

Trưởng đoàn đánh giá cần có thêm các kiến thức và kỹ năng để quản lý và lãnh đạo đoàn đánh giá, nhằm thúc đẩy việc tiến hành cuộc đánh giá có hiệu lực và hiệu quả. Trưởng đoàn đánh giá cần có kiến thức và kỹ năng cần thiết để:

- a) cân bằng điểm mạnh và điểm yếu của các thành viên trong đoàn đánh giá;
- b) xây dựng mối quan hệ làm việc hài hòa giữa các thành viên trong đoàn đánh giá;
- c) quản lý quá trình đánh giá, bao gồm:
 - hoạch định cuộc đánh giá và sử dụng có hiệu lực các nguồn lực trong suốt quá trình đánh giá;
 - quản lý sự không chắc chắn trong việc đạt được các mục tiêu đánh giá;
 - bảo vệ sức khỏe và an toàn cho các thành viên trong đoàn đánh giá trong suốt quá trình đánh giá, bao gồm đảm bảo sự tuân thủ các yêu cầu liên quan về sức khỏe, an toàn và an ninh của chuyên gia đánh giá;
 - tổ chức và định hướng các thành viên trong đoàn đánh giá;
 - đưa ra định hướng và hướng dẫn cho các chuyên gia đánh giá tập sự;
 - ngăn ngừa và giải quyết các bất đồng, khi cần;

- d) đại diện cho đoàn đánh giá trao đổi thông tin với người quản lý chương trình đánh giá, khách hàng đánh giá và bên được đánh giá;
- e) lãnh đạo đoàn đánh giá để đạt được các kết luận đánh giá;
- f) chuẩn bị và hoàn thiện báo cáo đánh giá.

7.2.3.5 Kiến thức và kỹ năng đánh giá hệ thống quản lý đề cập đến nhiều lĩnh vực

Chuyên gia đánh giá có ý định tham gia làm thành viên đoàn đánh giá hệ thống quản lý đề cập đến nhiều lĩnh vực cần có năng lực cần thiết để đánh giá ít nhất một trong các lĩnh vực hệ thống quản lý và hiểu sự tương tác và vận động đồng thời giữa các hệ thống quản lý khác nhau.

Trưởng đoàn đánh giá tiến hành đánh giá hệ thống quản lý đề cập đến nhiều lĩnh vực cần hiểu yêu cầu của từng tiêu chuẩn về hệ thống quản lý và ghi nhận những giới hạn trong kiến thức và kỹ năng của mình ở từng lĩnh vực.

7.2.4 Đạt được năng lực của chuyên gia đánh giá

Kiến thức và kỹ năng của chuyên gia đánh giá có thể có được bởi sự kết hợp của những yếu tố sau:

- giáo dục/đào tạo chính quy và kinh nghiệm góp phần phát triển kiến thức và kỹ năng chuyên ngành và lĩnh vực về hệ thống quản lý chuyên gia đánh giá dự định thực hiện;
- chương trình đào tạo bao gồm kiến thức và kỹ năng chung của chuyên gia đánh giá;
- kinh nghiệm ở một vị trí kỹ thuật, quản lý, hoặc chuyên môn liên quan đến việc phán đoán, ra quyết định, giải quyết vấn đề và trao đổi thông tin với người quản lý, các chuyên gia, đồng nghiệp, khách hàng và các bên quan tâm khác;
- kinh nghiệm đánh giá có được dưới sự giám sát của chuyên gia đánh giá trong cùng lĩnh vực.

7.2.5 Trưởng đoàn đánh giá

Trưởng đoàn đánh giá cần có thêm kinh nghiệm đánh giá để phát triển kiến thức và kỹ năng mô tả ở

7.2.3. Kinh nghiệm bổ sung này cần có được thông qua làm việc dưới sự chỉ dẫn và hướng dẫn của một trưởng đoàn đánh giá khác.

7.3 Thiết lập chuẩn mực xem xét đánh giá chuyên gia đánh giá

Chuẩn mực cần mang tính định tính (như chứng tỏ được phẩm chất cá nhân, kiến thức hoặc thể hiện các kỹ năng trong đào tạo hoặc nơi làm việc) hoặc định lượng (như số năm kinh nghiệm và giáo dục, số cuộc đánh giá đã thực hiện, số giờ đào tạo về đánh giá).

7.4 Lựa chọn phương pháp xem xét đánh giá chuyên gia đánh giá thích hợp

Việc xem xét đánh giá cần được thực hiện bằng cách sử dụng hai hay nhiều phương pháp được lựa chọn trong bảng 2. Khi sử dụng bảng 2, cần chú ý các vấn đề sau:

TCVN ISO 19011:2013

- các phương pháp được nêu đại diện cho một phạm vi lựa chọn và có thể không áp dụng được cho mọi trường hợp;
- các phương pháp khác nhau được nêu có thể có độ tin cậy khác nhau;
- cần sử dụng kết hợp các phương pháp để đảm bảo kết quả thu được là khách quan, nhất quán, công bằng và tin cậy.

Bảng 2 - Các phương pháp xem xét đánh giá có thể sử dụng

Phương pháp xem xét đánh giá	Mục tiêu	Các ví dụ
Xem xét hồ sơ	Kiểm tra xác nhận trình độ cơ bản của chuyên gia đánh giá.	Phân tích hồ sơ giáo dục, đào tạo, quá trình làm việc, khả năng chuyên môn và kinh nghiệm đánh giá.
Thông tin phản hồi	Cung cấp thông tin về việc thực hiện của chuyên gia đánh giá được cảm nhận như thế nào.	Các cuộc khảo sát, phiếu hỏi, tham khảo thông tin cá nhân, giấy xác nhận, các khiếu nại, xem xét đánh giá việc thực hiện và xem xét đồng đẳng.
Phỏng vấn	Xem xét đánh giá hành vi cá nhân và kỹ năng giao tiếp, kiểm tra xác nhận thông tin và kiểm tra kiến thức để có được thông tin bổ sung.	Phỏng vấn cá nhân.
Quan sát	Xem xét đánh giá hành vi cá nhân và khả năng ứng dụng kiến thức và kỹ năng..	Đóng vai, đánh giá chứng kiến, thực hiện công việc thực tế.
Kiểm tra	Xem xét đánh giá hành vi cá nhân, kiến thức, kỹ năng và việc ứng dụng kiến thức, kỹ năng.	Kiểm tra nói, viết và tâm lý.
Xem xét sau đánh giá	Cung cấp thông tin về việc thực hiện của chuyên gia đánh giá trong toàn bộ hoạt động đánh giá, nhận biết điểm mạnh và điểm yếu.	Xem xét báo cáo đánh giá, phỏng vấn trường đoàn đánh giá, đoàn đánh giá và thông tin phản hồi từ bên được đánh giá, khi thích hợp.

7.5 Tiến hành xem xét đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá

Thông tin thu được về cá nhân cần được so sánh với các chuẩn mực nêu ở 7.2.3. Khi một cá nhân dự kiến tham gia vào chương trình đánh giá nhưng không đáp ứng các chuẩn mực, thì cần thực hiện đào tạo thêm, bổ sung kinh nghiệm làm việc hoặc đánh giá và sau đó tiến hành xem xét đánh giá lại.

7.6 Duy trì và cải tiến năng lực chuyên gia đánh giá

Chuyên gia đánh giá và các trường đoàn đánh giá cần liên tục nâng cao năng lực của mình. Chuyên gia đánh giá nên duy trì năng lực đánh giá của mình thông qua việc tham gia thường xuyên vào các

cuộc đánh giá hệ thống quản lý và liên tục phát triển nghề nghiệp. Liên tục phát triển nghề nghiệp liên quan đến việc duy trì và nâng cao năng lực. Điều này có thể đạt được thông qua những cách như kinh nghiệm làm việc tích lũy được, đào tạo, tự nghiên cứu, huấn luyện, tham dự các cuộc họp, hội thảo, hội nghị và các hoạt động liên quan khác.

Người quản lý chương trình đánh giá cần thiết lập cơ chế phù hợp để xem xét đánh giá liên tục kết quả thực hiện của chuyên gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá.

Các hoạt động phát triển nghề nghiệp liên tục cần tính đến:

- những thay đổi trong nhu cầu của cá nhân và tổ chức chịu trách nhiệm tiến hành đánh giá;
- thực tiễn đánh giá;
- tiêu chuẩn liên quan và các yêu cầu khác.

Phụ lục A
(tham khảo)

**Hướng dẫn và ví dụ minh họa về kiến thức và kỹ năng chuyên ngành
của chuyên gia đánh giá**

A.1 Khái quát

Phụ lục này đưa ra các ví dụ chung về kiến thức và kỹ năng chuyên ngành đối với chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý, làm hướng dẫn giúp người quản lý chương trình đánh giá lựa chọn hoặc xem xét đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá.

Ví dụ khác về kiến thức và kỹ năng chuyên ngành đối với chuyên gia đánh giá cũng có thể được xây dựng cho các hệ thống quản lý. Khi có thể, những ví dụ này nên tuân theo cùng một cấu trúc để đảm bảo khả năng so sánh.

A.2 Ví dụ minh họa kiến thức và kỹ năng chuyên ngành của chuyên gia đánh giá về quản lý an toàn vận tải

Kiến thức và kỹ năng liên quan đến quản lý an toàn vận tải và ứng dụng các phương pháp, kỹ thuật, quá trình và thực tiễn quản lý an toàn vận tải cần đủ để giúp chuyên gia đánh giá kiểm tra hệ thống quản lý và tạo ra các phát hiện và kết luận đánh giá thích hợp.

Các ví dụ như:

- thuật ngữ về quản lý an toàn;
- hiểu phương pháp tiếp cận hệ thống an toàn;
- đánh giá và giảm nhẹ rủi ro;
- phân tích các yếu tố con người liên quan đến quản lý an toàn vận tải;
- hành vi và sự tương tác của con người;
- tương tác của con người, máy móc, quá trình và môi trường làm việc;
- mối nguy hiểm tiềm ẩn và các yếu tố môi trường làm việc khác ảnh hưởng đến an toàn;
- phương pháp và thực tiễn điều tra sự cố và theo dõi thực hiện an toàn;
- xem xét đánh giá sự cố và tai nạn hoạt động;
- xây dựng các biện pháp và thước đo việc thực hiện một cách chủ động, tích cực.

CHÚ THÍCH: Thông tin thêm xem ISO 39001 do Ban kỹ thuật ISO/PC 241 hệ thống quản lý an toàn giao thông đường bộ xây dựng.

A.3 Ví dụ minh họa kiến thức và kỹ năng chuyên ngành của chuyên gia đánh giá về quản lý môi trường

Kiến thức và kỹ năng liên quan đến lĩnh vực này và việc ứng dụng các phương pháp, kỹ thuật, quá trình và thực tiễn trong lĩnh vực chuyên ngành cần đủ để giúp chuyên gia đánh giá kiểm tra hệ thống quản lý và tạo ra các phát hiện và kết luận đánh giá phù hợp.

Các ví dụ như:

- thuật ngữ về môi trường;
- số liệu và thống kê môi trường;
- khoa học đo lường và kỹ thuật theo dõi;
- tương tác giữa các hệ sinh thái và đa dạng sinh học;
- hình thái môi trường (ví dụ không khí, nước, đất, động vật, thực vật);
- kỹ thuật xác định rủi ro (ví dụ xem xét đánh giá các khía cạnh tác động môi trường, bao gồm các phương pháp xem xét đánh giá mức độ nghiêm trọng);
- đánh giá vòng đời;
- xem xét đánh giá tính năng môi trường;
- phòng ngừa và kiểm soát ô nhiễm (ví dụ kỹ thuật sẵn có tốt nhất để kiểm soát ô nhiễm hoặc hiệu suất năng lượng);
- giảm nguồn, giảm thiểu chất thải, thực tiễn quá trình tái chế và xử lý;
- sử dụng các chất độc hại;
- tính toán và quản lý phát thải khí nhà kính;
- quản lý tài nguyên thiên nhiên (ví dụ nhiên liệu hóa thạch, nước, hệ thực vật và động vật, đất đai);
- thiết kế môi trường;
- báo cáo và công bố môi trường;
- quản lý sản phẩm;
- công nghệ có khả năng tái tạo và phát thải các bon thấp.

CHÚ THÍCH: Thông tin thêm xem các tiêu chuẩn liên quan do Ban kỹ thuật ISO/TC 207 và Ban kỹ thuật TCVN/TC 207 về quản lý môi trường xây dựng.

TCVN ISO 19011:2013

A.4 Ví dụ minh họa về kiến thức và kỹ năng chuyên ngành của chuyên gia đánh giá về quản lý chất lượng

Kiến thức và kỹ năng liên quan đến lĩnh vực này và việc ứng dụng các phương pháp, kỹ thuật, quá trình và thực tiễn trong lĩnh vực chuyên ngành cần đủ để giúp chuyên gia đánh giá kiểm tra hệ thống quản lý và tạo ra các kết quả và kết luận đánh giá phù hợp.

Ví dụ như:

- thuật ngữ liên quan đến chất lượng, quản lý, tổ chức, quá trình và sản phẩm, các đặc trưng, sự phù hợp, tài liệu, các quá trình đánh giá và đo lường.
- hướng vào khách hàng, quá trình liên quan đến khách hàng, theo dõi và đo lường sự thỏa mãn của khách hàng, xử lý khiếu nại, quy phạm đạo đức, giải quyết tranh chấp;
- vai trò điều hành của lãnh đạo cao nhất, quản lý tổ chức để thành công bền vững - phương pháp tiếp cận quản lý chất lượng, hiện thực hóa các lợi ích tài chính và kinh tế thông qua quản lý chất lượng, hệ thống quản lý chất lượng và các mô hình hoàn hảo;
- sự tham gia của mọi người, yếu tố con người, năng lực đào tạo và nhận thức;
- phương pháp tiếp cận theo quá trình, phân tích quá trình, khả năng và kỹ thuật kiểm soát, phương pháp xử lý rủi ro;
- phương pháp tiếp cận theo hệ thống để quản lý (sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng, hệ thống quản lý chất lượng và trọng tâm của các hệ thống quản lý khác, tài liệu quản lý hệ thống chất lượng), loại hình và giá trị, các dự án, kế hoạch chất lượng, quản lý cấu hình;
- cải tiến liên tục, đổi mới và học hỏi;
- quyết định dựa trên sự kiện, kỹ thuật đánh giá rủi ro (nhận diện, phân tích và định mức rủi ro), xem xét đánh giá quản lý chất lượng (đánh giá, xem xét và tự đánh giá), kỹ thuật đo lường và theo dõi, yêu cầu đối với quá trình đo lường và thiết bị đo lường, phân tích nguyên nhân gốc rễ, kỹ thuật thống kê;
- đặc trưng của các quá trình và sản phẩm, gồm cả dịch vụ;
- quan hệ cùng có lợi với nhà cung ứng, yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng và các yêu cầu đối với sản phẩm, các yêu cầu cụ thể về quản lý chất lượng trong các lĩnh vực khác nhau.

CHÚ THÍCH: Thông tin thêm, xem các tiêu chuẩn liên quan do Ban kỹ thuật ISO/TC 176 và Ban kỹ thuật TCVN/TC 176 về quản lý chất lượng xây dựng.

A.5 Ví dụ minh họa kiến thức và kỹ năng chuyên ngành của của chuyên gia đánh giá quản lý hồ sơ

Kiến thức và kỹ năng liên quan đến lĩnh vực này và việc ứng dụng các phương pháp, kỹ thuật, quá trình và thực tiễn trong lĩnh vực cụ thể cần đủ để giúp chuyên gia đánh giá kiểm tra hệ thống quản lý và tạo ra các kết quả và kết luận đánh giá phù hợp.

Ví dụ như:

- thuật ngữ về hồ sơ, quá trình quản lý hồ sơ và hệ thống quản lý hồ sơ;
- xây dựng các biện pháp và thước đo việc thực hiện;
- điều tra và xem xét đánh giá thực hành hồ sơ thông qua phỏng vấn, quan sát và xác nhận giá trị;
- phân tích mẫu hồ sơ được tạo ra từ các quá trình hoạt động. Các đặc trưng chính của hồ sơ, hệ thống hồ sơ, xử lý và kiểm soát hồ sơ;
- đánh giá rủi ro (ví dụ đánh giá rủi ro thông qua sai lỗi trong việc tạo lập, duy trì và kiểm soát đầy đủ hồ sơ về các quá trình hoạt động của tổ chức);
- việc thực hiện và tính đầy đủ của quá trình xử lý hồ sơ nhằm tạo lập thu thập và kiểm soát hồ sơ;
- đánh giá sự đầy đủ và việc thực hiện của hệ thống hồ sơ (bao gồm hệ thống hoạt động để tạo lập và kiểm soát hồ sơ), sự phù hợp các công cụ công nghệ được sử dụng và cơ sở vật chất, thiết bị được thiết lập;
- xem xét đánh giá các mức độ khác nhau về năng lực quản lý hồ sơ cần thiết trong toàn tổ chức và đánh giá năng lực đó;
- mức độ quan trọng của nội dung, bối cảnh, cấu trúc, việc thể hiện và thông tin kiểm soát (siêu dữ liệu) cần thiết để xác định và quản lý hồ sơ và hệ thống hồ sơ;
- phương pháp xây dựng văn kiện hồ sơ cụ thể;
- công nghệ sử dụng để tạo lập, chuyển đổi và di trú, bảo quản lâu dài các hồ sơ điện tử/kỹ thuật số;
- việc nhận biết và ý nghĩa của các tài liệu về thẩm quyền xử lý hồ sơ.

CHÚ THÍCH: Thông tin thêm, xem các tiêu chuẩn liên quan do Tiểu ban kỹ thuật ISO/TC 46/SC 11 về quản lý hồ sơ xây dựng.

A.6 Ví dụ minh họa kiến thức kỹ năng chuyên ngành của chuyên gia đánh giá về quản lý khả năng chống đỡ, an ninh, sự sẵn sàng và tính liên tục

Kiến thức và kỹ năng liên quan đến lĩnh vực này và việc ứng dụng các phương pháp, kỹ thuật, quá trình và thực tiễn trong lĩnh vực cụ thể cần đủ để giúp chuyên gia đánh giá kiểm tra hệ thống quản lý và tạo ra các kết quả và kết luận đánh giá phù hợp.

TCVN ISO 19011:2013

Ví dụ như:

- quá trình, khoa học và công nghệ phục vụ quản lý khả năng chống đỡ, an ninh, sự sẵn sàng, đáp ứng, tính liên tục và khôi phục;
- phương pháp thu thập, theo dõi thông tin;
- quản lý rủi ro của các sự kiện đổ vỡ (dự báo trước, phòng tránh, ngăn chặn, bảo vệ, giảm nhẹ, đáp ứng và khôi phục từ một sự kiện đổ vỡ);
- đánh giá rủi ro (xác định và định giá tài sản; nhận diện, phân tích, định mức rủi ro) và phân tích tác động (liên quan đến con người, tài sản vật chất và tài sản vô hình, cũng như môi trường);
- xử lý rủi ro (các biện pháp thích nghi, chủ động và ứng phó);
- phương pháp và thực tiễn đối với tính toàn vẹn và độ nhạy của thông tin;
- phương pháp đảm bảo an ninh và bảo vệ con người;
- phương pháp và thực tiễn để bảo vệ tài sản và an ninh cho của cải vật chất;
- phương pháp và thực tiễn phòng ngừa, ngăn chặn và quản lý an ninh;
- phương pháp và thực tiễn để giảm nhẹ sự cố, khả năng đáp ứng và quản lý khủng hoảng;
- phương pháp và thực tiễn quản lý tính liên tục, tình trạng khẩn cấp và khôi phục;
- phương pháp và thực tiễn theo dõi, đo lường và báo cáo việc thực hiện (bao gồm phương pháp thực hành và thử nghiệm).

CHÚ THÍCH: Thông tin thêm, xem các tiêu chuẩn liên quan do Ban kỹ thuật ISO/TC 8, ISO/TC 223 và ISO/TC 247 về khả năng chống đỡ, an ninh, sự sẵn sàng và tính liên tục xây dựng.

A.7 Ví dụ minh họa kiến thức và kỹ năng chuyên ngành của chuyên gia đánh giá về quản lý an ninh thông tin

Kiến thức và kỹ năng liên quan đến lĩnh vực này và việc ứng dụng các phương pháp, kỹ thuật, quá trình và thực tiễn trong lĩnh vực cụ thể cần đủ để giúp chuyên gia đánh giá kiểm tra hệ thống quản lý và tạo ra các kết quả và kết luận đánh giá phù hợp.

Ví dụ như:

- hướng dẫn từ các tiêu chuẩn như ISO/IEC 27000, TCVN ISO/IEC 27001 (ISO/IEC 27001), TCVN ISO/IEC 27002 (ISO/IEC 27002), TCVN ISO/IEC 27003 (ISO/IEC 27003), ISO/IEC 27004 và ISO/IEC 27005;
- nhận biết và xem xét đánh giá yêu cầu của khách hàng và các bên quan tâm;
- luật pháp và chế định về an ninh thông tin, ví dụ như sở hữu trí tuệ; nội dung, bảo vệ và lưu giữ hồ sơ của tổ chức; bảo vệ dữ liệu và quyền riêng tư; quy định kiểm soát mật mã; chống khủng bố;

thương mại điện tử, chữ ký điện tử và chữ ký số; giám sát nơi làm việc; nghiên cứu lao động nơi làm việc, ngăn chặn viễn thông và theo dõi dữ liệu (ví dụ hộp thư điện tử), lạm dụng máy tính, thu thập chứng cứ điện tử, thử nghiệm thâm nhập, v.v...

- các quá trình, khoa học và công nghệ phục vụ quản lý an ninh thông tin;
- đánh giá rủi ro (nhận diện, phân tích và định mức) và các xu hướng công nghệ, các mối đe dọa và các lỗ hổng;
- quản lý rủi ro an ninh thông tin;
- phương pháp và thực hành kiểm soát an ninh thông tin (điện tử và vật lý);
- phương pháp và thực tiễn đối với tính toàn vẹn và độ nhạy của thông tin;
- phương pháp và thực tiễn đo lường và xem xét đánh giá hiệu lực của hệ thống quản lý an ninh thông tin và các kiểm soát liên quan;
- phương pháp và thực tiễn đo lường, theo dõi và ghi nhận việc thực hiện (bao gồm thử nghiệm đánh giá, và xem xét).

CHÚ THÍCH: Thông tin thêm, xem các tiêu chuẩn liên quan do Ban kỹ thuật ISO/IEC JTC1 và TCVN ISO/IEC JTC1 về quản lý an ninh thông tin xây dựng.

A.8 Ví dụ minh họa kiến thức kỹ năng và kỹ năng chuyên ngành của chuyên gia đánh giá về quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp

A.8.1 Kiến thức và kỹ năng chung

Kiến thức và kỹ năng liên quan đến lĩnh vực này và việc ứng dụng các phương pháp, kỹ thuật, quá trình và thực tiễn trong lĩnh vực cụ thể cần đủ để giúp chuyên gia đánh giá kiểm tra hệ thống quản lý và tạo ra các kết quả và kết luận đánh giá phù hợp.

Ví dụ như:

- nhận biết mối nguy, bao gồm những mối nguy và các yếu tố khác ảnh hưởng đến việc thực hiện của con người tại nơi làm việc (chẳng hạn như các yếu tố vật lý, hóa học và sinh học, cũng như các yếu tố về giới tính, tuổi tác, khuyết tật hoặc tâm sinh lý hay sức khỏe);
- đánh giá rủi ro, xác định các kiểm soát và trao đổi thông tin về rủi ro [việc xác định các biện pháp kiểm soát nên dựa vào "hệ thống phân cấp kiểm soát" (xem OHSAS 18001:2007, 4.3.1)];
- xem xét đánh giá yếu tố sức khỏe con người (bao gồm yếu tố tâm lý và sinh lý) và các nguyên tắc để đánh giá;
- phương pháp theo dõi và đánh giá việc hứng chịu rủi ro đối với sức khỏe và an toàn nghề nghiệp (bao gồm những rủi ro nảy sinh từ các yếu tố con người nêu trên hoặc liên quan đến vệ sinh lao động) và chiến lược liên quan để loại bỏ hoặc giảm thiểu việc hứng chịu rủi ro;

TCVN ISO 19011:2013

- hành vi của con người, tương tác giữa người với người và tương tác của con người tới máy móc, các quá trình và môi trường làm việc (bao gồm nơi làm việc, các nguyên tắc thiết kế tiện dụng và an toàn, công nghệ thông tin và truyền thông);
- xem xét đánh giá các loại và mức độ khác nhau về năng lực cần thiết liên quan tới an toàn và sức khỏe nghề nghiệp trong toàn tổ chức và đánh giá năng lực đó;
- phương pháp khuyến khích và lôi kéo sự tham gia của nhân viên;
- phương pháp thúc đẩy tình trạng sức khỏe tốt và khả năng tự chịu trách nhiệm của nhân viên (liên quan đến thuốc lá, ma túy, rượu, các vấn đề về trọng lượng, thể dục, căng thẳng, hành vi nóng nảy, v.v.), cả trong giờ làm việc và trong cuộc sống riêng tư của họ;
- xây dựng, sử dụng và xem xét đánh giá các biện pháp và thước đo việc thực hiện chủ động và tích cực;
- các nguyên tắc và thực hành để nhận biết các tình huống khẩn cấp tiềm ẩn và lập kế hoạch ứng phó khẩn cấp, phòng ngừa, ứng phó và khôi phục;
- phương pháp điều tra và xem xét đánh giá sự cố (bao gồm cả tai nạn và bệnh tật liên quan đến công việc);
- xác định và sử dụng các thông tin liên quan đến sức khỏe (bao gồm dữ liệu theo dõi về bệnh tật và phơi nhiễm khác liên quan đến công việc) - đưa ra xem xét đặc biệt đối với việc bảo mật toàn bộ các khía cạnh cụ thể của thông tin này;
- hiểu biết về thông tin y tế (bao gồm thuật ngữ về y tế đủ để hiểu dữ liệu liên quan đến công tác phòng chống thương tích và sức khỏe kém);
- hệ thống các giá trị "giới hạn phơi nhiễm nghề nghiệp";
- phương pháp theo dõi và báo cáo việc thực hiện an toàn và sức khỏe nghề nghiệp;
- hiểu các yêu cầu pháp lý và yêu cầu liên quan khác về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp để giúp chuyên gia đánh giá xem xét đánh giá được hệ thống quản lý an toàn và nghề nghiệp.

A.8.2 Kiến thức và kỹ năng liên quan đến lĩnh vực được đánh giá

Kiến thức và kỹ năng liên quan đến lĩnh vực được đánh giá cần đủ để giúp chuyên gia đánh giá kiểm tra hệ thống quản lý trong bối cảnh của lĩnh vực và tạo ra các phát hiện và kết luận đánh giá phù hợp.

Ví dụ như:

- các quá trình, thiết bị, nguyên liệu thô, các chất độc hại, chu kỳ quá trình, bảo trì, logistic, tổ chức dòng công việc, thực hiện công việc, lập lịch làm việc theo ca, văn hóa tổ chức, sự lãnh đạo, hành vi và các vấn đề cụ thể khác về lĩnh vực hoặc hoạt động;
- mối nguy hiểm và rủi ro điển hình, bao gồm yếu tố sức khỏe và con người, trong lĩnh vực đó.

CHÚ THÍCH: Thông tin thêm, xem các tiêu chuẩn liên quan đo nhóm dự án OHSAS về quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp xây dựng.

Phụ lục B

(tham khảo)

Hướng dẫn bổ sung cho chuyên gia đánh giá về hoạch định và tiến hành đánh giá**B.1 Áp dụng các phương pháp đánh giá**

Một cuộc đánh giá có thể được thực hiện bằng cách sử dụng một loạt các phương pháp đánh giá. Có thể thấy trong phụ lục này diễn giải về các phương pháp đánh giá thường được sử dụng. Các phương pháp đánh giá được lựa chọn để đánh giá phụ thuộc vào mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá xác định, cũng như thời lượng và địa điểm đánh giá. Năng lực sẵn có của chuyên gia đánh giá và mọi sự không chắc chắn phát sinh từ việc áp dụng các phương pháp đánh giá cũng cần được xem xét. Việc áp dụng đa dạng và kết hợp các phương pháp đánh giá khác nhau có thể tối ưu hóa hiệu quả và hiệu lực của quá trình đánh giá và kết quả của quá trình.

Việc thực hiện một cuộc đánh giá đòi hỏi sự tương tác giữa các cá nhân với hệ thống quản lý được đánh giá và công nghệ sử dụng để tiến hành đánh giá. Bảng B.1 đưa ra ví dụ về các phương pháp đánh giá có thể được sử dụng độc lập hoặc kết hợp để đạt được các mục tiêu đánh giá. Khi một cuộc đánh giá đòi hỏi sử dụng một đoàn đánh giá với nhiều thành viên, thì cả phương pháp đánh giá tại hiện trường và phương pháp đánh giá từ xa đều có thể được sử dụng đồng thời.

CHÚ THÍCH: Thông tin thêm về các chuyến thăm cơ sở được nêu ở B.6.

Bảng B.1 – Phương pháp đánh giá có thể áp dụng

Mức độ liên quan giữa chuyên gia đánh giá và bên được đánh giá	Địa điểm của chuyên gia đánh giá	
	Tại hiện trường	Từ xa
Tương tác giữa người với người	Tiến hành phỏng vấn. Hoàn thiện danh mục kiểm tra và phiếu hỏi với sự tham gia của bên được đánh giá. Tiến hành xem xét tài liệu với sự tham gia của bên được đánh giá. Lấy mẫu.	Thông qua các phương tiện truyền thông có sự tương tác: – tiến hành phỏng vấn; – hoàn thiện danh mục kiểm tra và phiếu hỏi; – tiến hành xem xét tài liệu với sự tham gia của bên được đánh giá.
Không tương tác giữa người với người	Tiến hành xem xét tài liệu (ví dụ phân tích hồ sơ, dữ liệu). Quan sát công việc được thực hiện. Tiến hành thăm cơ sở. Hoàn thiện danh mục kiểm tra Lấy mẫu (ví dụ sản phẩm).	Tiến hành xem xét tài liệu (ví dụ phân tích hồ sơ, dữ liệu). Quan sát công việc được thực hiện thông qua biện pháp giám sát, xem xét các yêu cầu xã hội và pháp lý Phân tích dữ liệu
<p>Hoạt động đánh giá tại hiện trường được thực hiện tại cơ sở của bên được đánh giá. Hoạt động đánh giá từ xa được thực hiện ở địa điểm bất kỳ khác với cơ sở của bên được đánh giá và không tính đến khoảng cách.</p> <p>Hoạt động đánh giá tương tác đòi hỏi sự tương tác giữa nhân sự của bên được đánh giá và đoàn đánh giá.</p> <p>Hoạt động đánh giá không tương tác không đòi hỏi sự tương tác với người đại diện của bên được đánh giá nhưng đòi hỏi sự tương tác với thiết bị, cơ sở vật chất và tài liệu.</p>		

TCVN ISO 19011:2013

Trách nhiệm áp dụng có hiệu lực các phương pháp đánh giá cho mọi cuộc đánh giá đã biết trong giai đoạn hoạch định thuộc về người quản lý chương trình đánh giá hoặc trường đoàn đánh giá. Trường đoàn đánh giá có trách nhiệm này đối với việc tiến hành các hoạt động đánh giá.

Tính khả thi của hoạt động đánh giá từ xa có thể phụ thuộc vào mức độ tin tưởng giữa các chuyên gia đánh giá và nhân sự của bên được đánh giá.

Ở cấp độ của chương trình đánh giá, cần đảm bảo rằng việc ứng dụng phương pháp đánh giá từ xa và tại hiện trường là phù hợp và cân bằng, để đảm bảo đạt được một cách thỏa đáng các mục tiêu của chương trình đánh giá.

B.2 Tiến hành xem xét tài liệu

Chuyên gia đánh giá cần xem xét:

- thông tin trong tài liệu được cung cấp có:
 - đầy đủ (tất cả các nội dung dự kiến có trong tài liệu);
 - đúng đắn (nội dung phù hợp với các nguồn tin cậy khác như tiêu chuẩn và quy chuẩn);
 - nhất quán (nhất quán trong tài liệu đó và với các tài liệu liên quan);
 - hiện thời (nội dung được cập nhật);
- tài liệu được xem xét có bao trùm phạm vi đánh giá và cung cấp đủ thông tin để hỗ trợ các mục tiêu đánh giá;
- việc sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông, tùy thuộc vào các phương pháp đánh giá, có thúc đẩy việc tiến hành đánh giá một cách hiệu quả: cần thận trọng đối với vấn đề an ninh thông tin do các quy định thích hợp về bảo vệ dữ liệu (cụ thể là với thông tin nằm ngoài phạm vi đánh giá, nhưng cũng có trong tài liệu).

CHÚ THÍCH: Việc xem xét tài liệu có thể chỉ ra hiệu lực của việc kiểm soát tài liệu trong hệ thống quản lý của bên được đánh giá.

B.3 Lấy mẫu

B.3.1 Khái quát

Lấy mẫu đánh giá được thực hiện khi việc kiểm tra tất cả các thông tin sẵn có trong quá trình đánh giá là không thực tế hoặc không hiệu quả về mặt chi phí, ví dụ như hồ sơ quá nhiều hoặc quá phân tán về mặt địa lý để minh chứng cho việc kiểm tra tất cả các cá thể trong tổng thể. Lấy mẫu đánh giá một tổng thể lớn là quá trình lựa chọn dưới 100 % các cá thể trong tập hợp toàn bộ dữ liệu sẵn có (tổng thể) để có được và xem xét đánh giá bằng chứng về đặc trưng nào đó của tổng thể, nhằm hình thành kết luận về tổng thể.

Mục tiêu lấy mẫu đánh giá là cung cấp thông tin cho chuyên gia đánh giá để có sự tin cậy rằng các mục tiêu đánh giá có thể hoặc sẽ đạt được.

Rủi ro liên quan đến việc lấy mẫu là các mẫu có thể không đại diện cho tổng thể từ đó mẫu được chọn và do đó kết luận của chuyên gia đánh giá có thể sai lệch và khác với kết luận có thể đạt được nếu toàn bộ tổng thể được kiểm tra. Có thể có các rủi ro khác tùy thuộc vào sự biến đổi trong tổng thể được lấy mẫu và phương pháp được lựa chọn.

Lấy mẫu đánh giá thường bao gồm các bước sau:

- thiết lập các mục tiêu của phương án lấy mẫu;
- lựa chọn mức độ và thành phần của tổng thể được lấy mẫu;
- lựa chọn phương pháp lấy mẫu;
- xác định cỡ mẫu được lấy;
- tiến hành các hoạt động lấy mẫu;
- biên soạn, xem xét đánh giá, báo cáo và lập thành văn bản các kết quả.

Khi lấy mẫu, cần xem xét chất lượng của dữ liệu sẵn có, vì lấy mẫu dữ liệu không đầy đủ và không chính xác sẽ không mang lại kết quả hữu ích. Việc lựa chọn một mẫu thích hợp cần dựa trên cả phương pháp lấy mẫu và loại dữ liệu cần thiết, ví dụ để suy luận một mô hình hành vi cụ thể hoặc rút ra kết luận trên toàn tổng thể.

Báo cáo về mẫu được lựa chọn cần tính đến cỡ mẫu, phương pháp lựa chọn, các ước lượng dựa trên mẫu và độ tin cậy.

Đánh giá có thể sử dụng lấy mẫu phán đoán (xem B.5.2) hoặc lấy mẫu thống kê (B.5.3).

B.3.2 Lấy mẫu phán đoán

Lấy mẫu phán đoán dựa vào kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm của đoàn đánh giá (xem Điều 7).

Để lấy mẫu phán đoán có thể xem xét:

- kinh nghiệm từ cuộc đánh giá trước đó trong phạm vi đánh giá;
- sự phức tạp của các yêu cầu (bao gồm cả yêu cầu pháp lý) để đạt được các mục tiêu đánh giá;
- sự phức tạp và tương tác giữa các quá trình và các yếu tố hệ thống quản lý của tổ chức;
- mức độ thay đổi trong công nghệ, yếu tố con người hoặc hệ thống quản lý;
- các khu vực rủi ro và khu vực cải tiến chính được nhận diện trước đó;
- đầu ra từ theo dõi hệ thống quản lý.

Một nhược điểm của lấy mẫu phán đoán là có thể không có ước lượng thống kê về tác động của sự không đảm bảo trong các phát hiện và kết luận đánh giá đạt được.

TCVN ISO 19011:2013

B.3.3 Lấy mẫu thống kê

Nếu quyết định sử dụng lấy mẫu thống kê, thì phương án lấy mẫu nên dựa vào các mục tiêu đánh giá và những điều đã biết về các đặc trưng của toàn tổng thể từ đó mẫu được lấy.

- Thiết kế lấy mẫu thống kê sử dụng quá trình chọn mẫu theo lý thuyết xác suất. Lấy mẫu định tính được sử dụng khi chỉ có thể có hai kết quả cho mỗi mẫu (ví dụ như đúng/sai hoặc đạt/không đạt). Lấy mẫu định lượng được sử dụng khi kết quả về mẫu nằm trên một phạm vi liên tục.
- Phương án lấy mẫu cần tính toán xem các kết quả được kiểm tra là định tính hay định lượng. Ví dụ, khi xem xét đánh giá sự phù hợp của các biểu mẫu hoàn chỉnh với các yêu cầu đặt ra trong một thủ tục, có thể sử dụng phương pháp định tính. Khi kiểm tra sự xuất hiện của các sự cố về an toàn thực phẩm hoặc số lượng các vi phạm an ninh, thì phương pháp định lượng có thể sẽ thích hợp hơn.
- Các yếu tố chính ảnh hưởng đến phương án lấy mẫu đánh giá là:
 - quy mô của tổ chức;
 - số lượng chuyên gia đánh giá có năng lực;
 - tần suất của các cuộc đánh giá trong năm;
 - thời gian của cuộc đánh giá riêng lẻ;
 - độ tin cậy bên ngoài cần thiết.
- Khi xây dựng phương án lấy mẫu thống kê, mức độ rủi ro của việc lấy mẫu mà chuyên gia đánh giá sẵn sàng chấp nhận là một xem xét quan trọng. Điều này thường được gọi là độ tin cậy chấp nhận được. Ví dụ, rủi ro của việc lấy mẫu là 5 % tương ứng với một độ tin cậy chấp nhận được là 95 %. Rủi ro của việc lấy mẫu là 5 % có nghĩa là chuyên gia đánh giá sẵn sàng chấp nhận rủi ro là 5 trong số 100 (hoặc 1 trong số 20) của các mẫu được kiểm tra sẽ không phản ánh giá trị thực tế có thể thấy được nếu kiểm tra toàn bộ tổng thể.
- Khi sử dụng lấy mẫu thống kê, chuyên gia đánh giá cần lập thành văn bản công việc được thực hiện một cách thích hợp. Điều này cần bao gồm mô tả tổng thể dự kiến sẽ lấy mẫu, chuẩn mực lấy mẫu được sử dụng để xem xét đánh giá (ví dụ mẫu có thể chấp nhận được là gì), các tham số và phương pháp thống kê được vận dụng, số mẫu được xem xét đánh giá và kết quả thu được.

B.4 Chuẩn bị tài liệu làm việc

Khi chuẩn bị tài liệu làm việc, đoàn đánh giá nên xem xét những câu hỏi dưới đây cho từng tài liệu.

- a) hồ sơ đánh giá nào sẽ được tạo ra bằng cách sử dụng tài liệu làm việc này?
- b) hoạt động đánh giá nào được liên kết với tài liệu làm việc cụ thể này?
- c) ai sẽ là người sử dụng tài liệu làm việc này?

d) thông tin nào là cần thiết để chuẩn bị tài liệu làm việc này?

Đối với đánh giá kết hợp, tài liệu làm việc cần được xây dựng để tránh trùng lặp các hoạt động đánh giá thông qua:

- nhóm các yêu cầu tương tự từ các chuẩn mực khác nhau;
- phối hợp các nội dung của danh mục kiểm tra và phiếu hỏi có liên quan.

Tài liệu làm việc cần đầy đủ để giải quyết tất cả những yếu tố của hệ thống quản lý trong phạm vi đánh giá và có thể được cung cấp ở dạng truyền thông bất kỳ.

B.5 Lựa chọn nguồn thông tin

Các nguồn thông tin được lựa chọn có thể thay đổi theo phạm vi và mức độ phức tạp của cuộc đánh giá và có thể bao gồm:

- các cuộc phỏng vấn với nhân viên và những cá nhân khác;
- quan sát các hoạt động, môi trường và điều kiện làm việc xung quanh;
- các văn bản như chính sách, mục tiêu, kế hoạch, thủ tục, tiêu chuẩn, hướng dẫn, cấp phép và giấy phép, quy định kỹ thuật, bản vẽ, hợp đồng và đơn đặt hàng;
- hồ sơ, chẳng hạn như hồ sơ kiểm tra, biên bản cuộc họp, báo cáo đánh giá, hồ sơ theo dõi chương trình và các kết quả đo lường;
- tóm tắt phân tích dữ liệu và chỉ số thực hiện;
- thông tin về phương án lấy mẫu của bên được đánh giá và về các thủ tục kiểm soát quá trình lấy mẫu và đo lường;
- báo cáo từ các nguồn khác, ví dụ thông tin phản hồi của khách hàng, các cuộc khảo sát, đo lường từ bên ngoài, thông tin liên quan khác từ bên ngoài và xếp hạng nhà cung ứng;
- cơ sở dữ liệu và các trang tin điện tử;
- mô phỏng và mô hình hóa.

B.6 Hướng dẫn thăm cơ sở của bên được đánh giá

Để giảm thiểu sự ảnh hưởng giữa các hoạt động đánh giá và các quá trình công việc của bên được đánh giá và đảm bảo sức khỏe và an toàn cho đoàn đánh giá trong chuyến thăm, cần xem xét:

a) việc hoạch định cho chuyến thăm:

- đảm bảo sự cho phép và tiếp cận những bộ phận thuộc cơ sở của bên được đánh giá sẽ tới thăm theo phạm vi đánh giá;

TCVN ISO 19011:2013

- cung cấp thông tin thỏa đáng (ví dụ bản tóm tắt) cho chuyên gia đánh giá về an ninh, sức khỏe (ví dụ kiểm dịch), các vấn đề về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, chuẩn mực văn hóa cho chuyến thăm bao gồm cả tiêm phòng khi thích hợp;
- khi thích hợp xác nhận với bên được đánh giá rằng mọi trang thiết bị bảo vệ cá nhân (PPE) cần thiết sẽ sẵn có cho đoàn đánh giá;
- trừ các cuộc đánh giá đặc biệt ngoài kế hoạch, đảm bảo rằng nhân sự được tới thăm sẽ được thông báo về các mục tiêu và phạm vi đánh giá.

b) hoạt động tại hiện trường:

- tránh mọi sự xáo trộn không cần thiết với quá trình hoạt động;
- đảm bảo rằng đoàn đánh giá sử dụng trang thiết bị bảo vệ cá nhân một cách phù hợp;
- đảm bảo thủ tục về tình trạng khẩn cấp được truyền đạt (ví dụ như lối thoát hiểm khẩn cấp, điểm lắp ráp);
- trao đổi thông tin về lịch trình để giảm thiểu sự gián đoạn;
- quy mô tương ứng của đoàn đánh giá và người hướng dẫn và quan sát viên phù hợp với phạm vi đánh giá, để tránh can thiệp vào các quá trình vận hành nhiều nhất có thể;
- không chạm hoặc thao tác vào thiết bị, trừ khi được cho phép rõ ràng, ngay cả khi có năng lực hoặc được cấp phép;
- nếu sự cố xảy ra trong chuyến thăm cơ sở, trường đoàn đánh giá cần xem xét tình huống với bên được đánh giá và, khi cần, với khách hàng đánh giá và đạt được thỏa thuận về việc dừng đánh giá, lập lại lịch đánh giá hay tiếp tục đánh giá;
- nếu dùng máy ảnh hay ghi hình, cần đề nghị sự cho phép của lãnh đạo trước đó và xem xét các vấn đề về an ninh và bảo mật và tránh chụp ảnh các cá nhân mà không được sự cho phép của họ;
- nếu dùng bản sao các văn bản dưới hình thức bất kỳ, cần đề nghị sự cho phép trước đó và xem xét các vấn đề về bảo mật và an ninh;
- khi ghi chép, tránh thu thập thông tin cá nhân trừ khi mục tiêu hoặc chuẩn mực đánh giá yêu cầu.

B.7 Tiến hành phỏng vấn

Phỏng vấn là một trong những biện pháp quan trọng để thu thập thông tin, cần được thực hiện theo cách thức phù hợp với tình huống và với người được phỏng vấn, có thể trực tiếp hoặc thông qua các phương tiện truyền thông khác. Tuy nhiên, chuyên gia đánh giá cần xem xét:

- phỏng vấn cần được tổ chức với những người ở các cấp và chức năng thích hợp, thực hiện các hoạt động hoặc nhiệm vụ trong phạm vi đánh giá;

- phỏng vấn cần được tiến hành bình thường trong giờ làm việc thông thường và khi có thể, tại nơi làm việc bình thường của người được phỏng vấn;
- cố gắng để những người được phỏng vấn thoải mái trước và trong buổi phỏng vấn;
- cần giải thích lý do phỏng vấn và mọi lưu ý;
- các cuộc phỏng vấn có thể được bắt đầu bằng cách đề nghị các cá nhân mô tả công việc của họ;
- lựa chọn cẩn thận loại câu hỏi được sử dụng (ví dụ câu hỏi mở, câu hỏi đóng, câu hỏi dẫn dắt);
- kết quả phỏng vấn cần được tóm tắt và xem xét với người được phỏng vấn;
- cần cảm ơn người được phỏng vấn vì sự tham gia và hợp tác của họ.

B.8 Phát hiện đánh giá

B.8.1 Xác định các phát hiện đánh giá

Khi xác định các phát hiện đánh giá, cần xem xét:

- hành động tiếp theo của các hồ sơ và kết luận từ đánh giá trước đó;
- yêu cầu của khách hàng đánh giá;
- phát hiện vượt quá thực tiễn thông thường, hoặc cơ hội cải tiến;
- cỡ mẫu;
- phân loại các phát hiện đánh giá (nếu có).

B.8.2 Ghi nhận sự phù hợp

Đối với hồ sơ về sự phù hợp, cần xem xét các vấn đề sau:

- nhận biết các chuẩn mực đánh giá theo đó chỉ ra sự phù hợp;
- bằng chứng đánh giá hỗ trợ sự phù hợp;
- công bố sự phù hợp, khi thích hợp.

B.8.3 Ghi nhận sự không phù hợp

Đối với hồ sơ về sự không phù hợp, cần xem xét các vấn đề sau:

- mô tả hoặc viện dẫn chuẩn mực đánh giá;
- công bố sự không phù hợp;
- bằng chứng đánh giá;
- phát hiện đánh giá liên quan (nếu có).

TCVN ISO 19011:2013

B.8.4 Xử lý các phát hiện liên quan đến nhiều chuẩn mực

Trong quá trình đánh giá, có thể nhận biết các phát hiện liên quan đến nhiều chuẩn mực. Trường hợp chuyên gia đánh giá nhận biết một phát hiện liên quan đến một chuẩn mực trong một cuộc đánh giá kết hợp, chuyên gia đánh giá cần xem xét tác động có thể có tới chuẩn mực tương ứng hoặc tương tự của các hệ thống quản lý khác.

Phụ thuộc vào sự sắp xếp với khách hàng được đánh giá, chuyên gia đánh giá cũng nên:

- tách biệt các phát hiện cho mỗi chuẩn mực; hoặc
- một phát hiện độc lập kết hợp các vi phạm dẫn tới nhiều chuẩn mực.

Phụ thuộc vào sự sắp xếp với khách hàng đánh giá, chuyên gia đánh giá có thể hướng dẫn bên được đánh giá cách thức đáp ứng những phát hiện đánh giá này.

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] TCVN 7790-4 (ISO 2859-4), Quy trình lấy mẫu để kiểm tra định tính – Phần 4: Quy trình đánh giá mức chất lượng công bố
- [2] TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng
- [3] TCVN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2007), Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu
- [4] TCVN ISO 14001 (ISO 14001), Hệ thống quản lý môi trường – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng
- [5] TCVN ISO 14050 (ISO 14050), Quản lý môi trường – Từ vựng
- [6] TCVN ISO/IEC 17021:2011 (ISO/IEC 17021:2011), Đánh giá sự phù hợp – Các yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý
- [7] TCVN 8695-1 (ISO/IEC 20000-1), Công nghệ thông tin – Quản lý dịch vụ – Phần 1: Các yêu cầu
- [8] TCVN ISO 22000 (ISO 22000), Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm – Yêu cầu đối với các tổ chức trong chuỗi thực phẩm
- [9] ISO/IEC 27000, Information technology – Security techniques – Information security management systems – Overview and vocabulary (Công nghệ thông tin – Kỹ thuật an ninh – Hệ thống quản lý an ninh thông tin – Tổng quan và từ vựng)
- [10] TCVN ISO/IEC 27001 (ISO/IEC 27001), Công nghệ thông tin – Hệ thống quản lý an toàn thông tin – Các yêu cầu
- [11] TCVN ISO/IEC 27002 (ISO/IEC 27002), Công nghệ thông tin – Các kỹ thuật an toàn – Quy tắc thực hành quản lý an toàn thông tin
- [12] TCVN ISO/IEC 27003, Công nghệ thông tin – Các kỹ thuật an toàn – Hướng dẫn áp dụng hệ thống quản lý an ninh thông tin
- [13] ISO/IEC 27004, Information technology – Security techniques – Information security management – Measurement (Công nghệ thông tin – Các kỹ thuật an toàn – Quản lý an toàn thông tin – Đo lường)
- [14] ISO/IEC 27005, Information technology – Security techniques – Information security risk management (Công nghệ thông tin – Các kỹ thuật an toàn – Quản lý rủi ro an toàn thông tin)
- [15] ISO 28000, Specification for security management systems for the supply chain (Quy định đối với hệ thống quản lý an ninh chuỗi cung ứng)
- [16] ISO 30301, Information and documentation – Management system for records – Requirements (Thông tin và tư liệu – Hệ thống quản lý hồ sơ – Các yêu cầu)
- [17] TCVN ISO 31000 (ISO 31000), Quản lý rủi ro – Nguyên tắc và hướng dẫn

TCVN ISO 19011:2013

- [18] ISO 39001, *Road traffic safety (RTS) management systems – Requirements with guidance for use* (Hệ thống quản lý an toàn giao thông – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng)
 - [19] TCVN ISO 50001 (ISO 50001), *Hệ thống quản lý năng lượng – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng*
 - [20] TCVN 9788:2013 (ISO Guide 73:2009), *Quản lý rủi ro – Từ vựng*
 - [21] OHSAS 18001:2007, *Occupational health and safety management systems – Requirements* (Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp)
 - [22] *ISO 9001 Auditing Practices Group papers available at* (Tài liệu thực hành đánh giá theo ISO 9001 tại): www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
 - [23] *ISO 19011 additional guidelines available at* (Hướng dẫn bổ sung về ISO 19011 tại): www.iso.org/19011auditing
-