NGUYỄN HOÀNG EM
(HOÀNG EM ĐỒNG THÁP)

SỔ TAY HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ

GUIDELINES FOR AUDIT MANAGEMENT SYSTEMS

NHÀ XUẤT BẢN ĐỒNG NAI
NĂM 2022

www. quantri24h.vn - "Biến kiến thức của tôi thành trải nghiệm của bạn"

LỜI MỞ ĐẦU

Lời đầu tiên mở đầu cho quyển sách này, tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Thầy Nguyễn Tự Hải – nguyên giám đốc chứng nhận BV Certification, Thầy Phó Đức Trù – chuyên gia thế hệ đầu tiên của Việt Nam về ISO, Anh Nguyễn Quốc Dũng - Chuyên gia Văn phòng Công nhận Chất lượng Việt Nam (BoA), Anh Nguyễn Văn Hùng – Giám đốc kỹ thuật NQA Certification, Anh Nguyễn Phước Hưng - Giám đốc công ty tư vấn Việt Veritas và các anh/chị Chuyên gia của Văn phòng chứng nhận TUV NORD Việt Nam đã dành thời gian đọc và đóng góp những ý kiến vô cùng quý báu cho sự hoàn thiện của quyển sách này.

Hiện tại, các tài liệu về hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý bằng tiếng việt vô cùng hiếm, ngoài một vài tài liệu đào tạo của các khóa học đánh giá viên trưởng, các tài liệu đào tạo đánh giá viên nội bộ và các tiêu chuẩn ISO 19011, ISO 17021-1,… thì hầu hết chưa có một tài liệu chính thống nào viết về chủ đề này. Chính vì vậy, tác giả đã đi tiên phong trong việc biên soạn cuốn sách "*Sổ tay hướng dẫn đánh giá các hệ thống quản lý*" này nhằm mục đích làm cơ sở tài liệu tham khảo cho các đồng nghiệp làm trong công việc đánh giá, các chuyên gia tập sự, các chuyên gia đánh giá nội bộ và những ai cần để biết về quá trình đánh giá bên thứ 3, cũng như các kỹ năng cần có trong quá trình đánh giá.

Do hệ thống quản lý có rất nhiều, để giới hạn phạm vi nội dung, cuốn sách này chỉ tập trung giải thích về việc đánh giá các tiêu chuẩn phổ biến như ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001, ISO 45001. Tuy nhiên, nội dung của sách có thể tham khảo để áp dụng cho tất cả các cuộc đánh giá hệ thống khác.

Cuốn sách này được viết dựa trên tâm huyết, kiến thức và kinh nghiệm của tác giả trong lĩnh vực đánh giá bên thứ 3, do thiếu các tài liệu tham khảo chính, kiến thức chuyên môn còn hạn chế và là người tiên phong nên cuốn sách này có thể còn nhiều vấn đề sai sót và nhầm lẫn, vì vậy tác giả xin chân thành cảm ơn mọi ý kiến đóng góp của quý độc giả để giúp cho nội dung cuốn sách trở nên hoàn thiện hơn khi có điều kiện tái bản.

Mọi ý kiến phản hồi xin gửi về hộp thư: *nguyenhoangem@gmail.com* hoặc messenger: *https://www.facebook.com/hoangem.nguyen.92/* (Hoàng Em Đồng Tháp).

Để tìm hiểu các bài viết của tác giả xin mời tham gia Diễn đàn ISO trên facebook *https://www.facebook.com/groups/256281298262048*, website: *www.quantri24h.com* và *www.quantri24h.vn*.

Trân trọng!

Hoàng Em Đồng Tháp

SÁCH CÙNG TÁC GIẢ

1. **ISO 9001:2015 – Sổ tay hướng dẫn áp dụng – NXB Đồng Nai 2021;**
2. **Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm theo ISO 22000:2018 – Sổ tay hướng dẫn áp dụng – NXB Đồng Nai 2022;**
3. **Website: www.quantri24h.vn;**
4. **Website: www.quantri24h.com;**
5. **Group Facebook: "Diễn đàn ISO".**

SỔ TAY HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

MỤC LỤC

Lời mở đầu 3
Mục lục 5
Các từ viết tắt 6
Chương 1: Các thuật ngữ và nguyên tắc đánh giá 7
Chương 2: Tổng quan về quá trình chứng nhận 29
Chương 3: Xác định phạm vi đánh giá 38
Chương 4: Xây dựng chương trình đánh giá 54
Chương 5: Lựa chọn chuyên gia đánh giá 82
Chương 6: Các loại hình đánh giá 89
Chương 7: Xây dựng kế hoạch đánh giá 102
Chương 8: Chuẩn bị trước đánh giá 120
Chương 9: Thực hiện đánh giá 129
Chương 10: Hoạt động sau đánh giá 228
Chương 11: Giám sát năng lực chuyên gia 235
Chương 12: Khóa học chuyên gia trưởng – Lead Auditor 242

CÁC TỪ VIẾT TẮT

- QMS: Quality Management System;
- FSMS: Food Safety Management System;
- QC: Quality Control;
- QA: Quality Assurance;
- QM: Quality Management;
- NC: Nonconformity;
- PI: Point Improvement;
- OFI: Opportunity For Improvement;
- AB: Accreditation Bodies;
- CAB: Conformity Assessment Body;
- IAF: International Accreditation Forum;
- OH & SMS: Occupational Health and Safety Management System;
- PCCC: Phòng cháy chữa cháy;
- HO: Head Office;
- ASQ: American Society for Quality;
- IRCA: International Register of Certificated Auditors;
- N/A: NOT applicable;
- PRP: Prerequisite Programme;
- CCP: Critical Control Point;
- oPRP: Operational Prerequisite Programme;
- CB: Certification body;
- CAR: Corrective Action Request;
- NCR: Non-conformance Report;

CHƯƠNG 1
ĐỊNH NGHĨA VÀ THUẬT NGỮ

I. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

1. Đánh giá (audit)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Đánh giá là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để thu được bằng chứng khách quan và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đánh giá.*

Có hệ thống nói lên việc đánh giá phải thiết lập mục tiêu đánh giá, chương trình đánh giá, kế hoạch đánh giá, phân bổ nguồn lực cho đánh giá, tổng kết đánh giá.

Tính độc lập nghĩa là đánh giá phải được thực hiện khách quan, vô tư không chịu áp lực từ bên nào, không có sự xung đột về lợi ích hoặc mâu thuẫn nào. Chuyên gia phải độc lập, nếu có thể chuyên gia không nên tự đánh giá công việc của mình hoặc không có mối quan hệ lợi ích với bên được đánh giá.

Bản chất của quá trình đánh giá là quá trình so sánh giữa chuẩn mực đánh giá và thực tế vận hành để xác định mức độ thực hiện và tuân thủ các chuẩn mực đánh giá.

Thông thường hoạt động đánh giá được chia làm 3 nhóm, đánh giá bên thứ nhất, đánh giá bên thứ 2 và đánh giá bên thứ 3.

- *Đánh giá nội bộ* thường được gọi là đánh giá của bên thứ nhất, do *tổ chức* tự thực hiện hoặc thực hiện với danh nghĩa của tổ chức (tự đánh giá nội bộ).
- *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 người khác với danh nghĩa của khách hàng (đánh giá của khách hàng, các bên liên quan như cơ quan quản lý,...);
  + *Đánh giá bên thứ ba* được tiến hành bởi tổ chức đánh giá độc lập, như tổ chức cấp chứng nhận/đăng ký sự phù hợp hoặc cơ quan quản lý (đánh giá chứng nhận).

2. Đánh giá sự phù hợp (conformity assessment)

Tiêu chuẩn ISO/IEC 17000 : 2020 định nghĩa rằng: *Đánh giá sự phù hợp chứng minh rằng các yêu cầu cụ thể được đáp ứng.*

> CHÚ THÍCH: Đánh giá sự phù hợp bao gồm các hoạt động được định nghĩa ở nơi khác trong tài liệu này, chẳng hạn như nhưng không giới hạn ở thử nghiệm, thanh tra, xác nhận, xác minh, chứng nhận và công nhận.

3. Đánh giá kết hợp (combined audit)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Đánh giá kết hợp là hoạt động đánh giá được thực hiện đồng thời trên hai hay nhiều hệ thống quản lý cho chỉ một bên được đánh giá.*

> CHÚ THÍCH 1: Khi hai hay nhiều hệ thống quản lý cho các lĩnh vực cụ thể được tích hợp vào một hệ thống quản lý thì được gọi là hệ thống quản lý tích hợp.

Đánh giá kết hợp là đánh giá một lúc nhiều tiêu chuẩn của bên được đánh giá, ví dụ đánh giá ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 cùng một lần đánh giá.

Trong trường hợp bên được đánh giá đã tích hợp hai hay nhiều tiêu chuẩn vào một hệ thống quản lý chung thì đánh giá như vậy gọi là đánh giá tích hợp.

4. Đồng đánh giá (joint audit)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Đồng đánh giá là hoạt động đánh giá được thực hiện cho chỉ một bên được đánh giá bởi hai hay nhiều tổ chức đánh giá*.

Trong trường hợp 2 hay nhiều tổ chức thực hiện đánh giá cùng một bên được đánh giá gọi là đồng đánh giá. Ví dụ như hai tổ chức chứng nhận cùng đánh giá một doanh nghiệp, một bên đánh giá tiêu chuẩn ISO 14001 và một bên đánh giá tiêu chuẩn ISO 45001.

5. Chương trình đánh giá (audit programme)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Chương trình đánh giá các sắp đặt cho tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá được hoạch định cho một khoảng thời gian cụ thể và nhằm mục đích cụ thể.*

Thông thường, đối với đánh giá bên thứ 3 thường có hai chương trình đánh giá, một chương trình đánh giá cho một chu kỳ đánh giá 3 năm và một chương trình đánh giá cho 1 kỳ đánh giá.

Chương trình đánh giá được đề cập chi tiết trong chương 4.

6. Phạm vi đánh giá (audit scope)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Phạm vi đánh giá là mức độ và ranh giới của một cuộc đánh giá*.

> *Chú thích 1:* Phạm vi đánh giá thường bao gồm mô tả về các địa điểm thực và ảo, các chức năng, các đơn vị thuộc tổ chức, các hoạt động và quá trình, cũng như khoảng thời gian tiến hành.
>
> *Chú thích 2:* Địa điểm ảo là nơi tổ chức thực hiện công việc hoặc cung cấp dịch vụ bằng môi trường trực tuyến cho phép các cá nhân ở địa điểm thực bất kỳ thực thực thi các quá trình.

Mức độ là miêu tả số lượng sản phẩm, quá trình dịch vụ cần thực hiện đánh giá;

Ranh giới nói lên địa điểm được đánh giá, số lượng phòng ban được đánh giá.

Tóm lại, phạm vi đánh giá bao gồm các yếu tố sau:

- Địa điểm hoặc số lượng địa điểm được đánh giá;
- Phòng ban được đánh giá (nếu có);
- Phạm vi loại trừ (nếu có);
- Số lượng sản phẩm, dịch vụ, quá trình được đánh giá.

Phạm vi đánh giá được đề cập trong chương 3.

7. Kế hoạch đánh giá (audit plan)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Kế hoạch đánh giá là sự mô tả các hoạt động và sắp xếp cho một cuộc đánh giá.*

Các hoạt động và sắp xếp trong đánh giá có thể bao gồm:

- Mục tiêu đánh giá;
- Chuẩn mực đánh giá;
- Phạm vi đánh giá, gồm việc nhận biết các đơn vị tổ chức và chức năng hay các quá trình được đánh giá;
- Ngày và địa điểm tiến hành hoạt động đánh giá tại chỗ, bao gồm việc thăm các địa điểm tạm thời và các hoạt động đánh giá từ xa, khi thích hợp;
- Khoảng thời gian dự kiến của hoạt động đánh giá tại chỗ;
- Vai trò và trách nhiệm của các thành viên trong đoàn đánh giá cũng như những người đi cùng như quan sát viên hoặc phiên dịch.

Bảng 1.1. Phân biệt giữa kế hoạch đánh giá và chương trình đánh giá

Tiêu chí	Chương trình đánh giá	Kế hoạch đánh giá
Về định nghĩa	Chương trình đánh giá các sắp đặt cho tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá được hoạch định cho một khoảng thời gian cụ thể và nhằm mục đích cụ thể.	Kế hoạch đánh giá là sự mô tả các hoạt động và sắp xếp cho một cuộc đánh giá.
Về cơ bản	Về cơ bản, chương trình đánh giá liệt kê tất cả các cuộc đánh giá được lên kế hoạch trong một khoảng thời gian nhất định 1 năm hoặc 3 năm chẳng hạn.	Về cơ bản, kế hoạch đánh giá là sự sắp xếp chi tiết các hoạt động cho một cuộc đánh giá đã được lên kế hoạch trong chương trình đánh giá.
Về trình tự	Có trước	Có sau
Về nội dung	Xem chương 4	Xem chương 7
Giải thích	- Đối với đánh giá nội bộ: Vào đầu năm ban ISO phải hoạch định chương trình đánh giá xem liệu năm đó đánh giá nội bộ mấy lần; Mỗi lần đánh giá thì đánh giá tháng nào, phòng ban/quá trình nào được đánh giá trong tháng đó, dự kiến thời lượng đánh giá, cần bao nhiêu chuyên gia,… - Đối với đánh giá bên thứ 3: thông thường chương trình đánh giá được thiết lập vào năm đầu tiên cho 3 kỳ đánh giá (lúc đánh giá chứng nhận và chứng nhận lại), chúng bao gồm số ngày công đánh giá cho từng địa điểm, phạm vi đánh giá, thời gian dự kiến đánh giá,.. Tuy nhiên, do bên được đánh giá có thể biến động nhân sự và các thay đổi qua các năm nên khi đến các kỳ đánh giá, thì nhân viên quản lý chương trình đánh giá có thể lập lại chương trình đánh giá cho từng kỳ đánh giá để phù hợp.	- Khi tới thời gian đánh giá dự kiến trên chương trình đánh giá, người quản lý chương trình đánh giá sẽ gửi nội dung chương trình đánh giá cho trưởng đoàn và các thành viên trong đoàn đánh giá, từ các thông tin này, trưởng đoàn sẽ lập kế hoạch chi tiết cho cuộc đánh giá đó, chúng bao gồm một số vấn đề như: thời lượng đánh giá từng quá trình/phòng ban, chuyên gia cho từng quá trình/phòng ban, hạng mục cần đánh giá theo chuẩn mực đánh giá, phân công nhiệm vụ trong đoàn,….

8. Chuẩn mực đánh giá (audit criteria)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Chuẩn mực đánh giá là tập hợp các yêu cầu được sử dụng làm chuẩn theo đó so sánh các bằng chứng khách quan*.

CHÚ THÍCH 1: Khi chuẩn mực đánh giá là các yêu cầu pháp lý (gồm luật định và chế định), thì các từ "tuân thủ" hoặc "không tuân thủ" thường được sử dụng trong phát hiện *đánh giá*.

CHÚ THÍCH 2: Yêu cầu có thể bao gồm các chính sách, thủ tục, hướng dẫn công việc, yêu cầu pháp lý, nghĩa vụ hợp đồng,...

Chuẩn mực đánh giá là căn cứ để so sánh nhằm xác định sự phù hợp hay không phù hợp của quá trình được đánh giá. Chuẩn mực đánh giá có thể bao gồm:

- Yêu cầu pháp luật như thông tư, nghị định, luật định, Quy chuẩn, quy định,…
- Yêu cầu tiêu chuẩn đánh giá, ví dụ như ISO 9001, ISO 14001,…
- Yêu cầu của khách hàng, ví dụ yêu cầu hợp đồng,…
- Yêu cầu của nhà cung cấp, ví dụ như điều kiện bảo quản nguyên liệu,…
- Yêu cầu của các thông tin dạng văn bản do bên được đánh giá xây dựng để vận hành hệ thống như: Quy trình, thủ tục, hướng dẫn công việc, tiêu chuẩn kỹ thuật, tiêu chuẩn công đoạn,…

9. Bằng chứng khách quan (objective evidence)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Bằng chứng khách quan là dữ liệu chứng minh sự tồn tại hay sự thật của một điều nào đó.*

CHÚ THÍCH 1: Bằng chứng khách quan có thể thu được thông qua quan sát, đo lường, thử nghiệm hoặc cách thức khác.

CHÚ THÍCH 2: Với mục đích đánh giá bằng chứng khách quan thường bao gồm hồ sơ, trình bày về sự kiện hoặc thông tin khác liên quan đến chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.

Bằng chứng khách quan là những hồ sơ, dữ liệu, kết quả của sự quan sát mà chuyên gia thu thập được trong quá trình đánh giá. Thông thường, bằng chứng khách quan liên quan đến các phát hiện đánh giá, ví dụ như bằng chứng cho thấy thiết bị đo độ dài XYZ đang sử dụng phòng QC không được hiệu chuẩn theo quy định trong Quy trình hiệu chuẩn thiết bị, ký hiệu QT 01, ban hành ngày 1/1/2023.

10. Bằng chứng đánh giá (audit evidence)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Bằng chứng đánh giá là hồ sơ, trình bày về sự kiện hoặc các thông tin khác liên quan tới chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.*

Tất cả các thông tin và hồ sơ thu thập dựa trên quy định của chuẩn mực đánh giá gọi là bằng chứng đánh giá. Các bằng chứng này có thể được kiểm tra xác nhận để xem chúng có phù hợp với chuẩn mực đánh giá hay không.

- Ví dụ như bằng chứng về hồ sơ kết quả kiểm tra sản phẩm cuối cùng so với chuẩn mực là tiêu chuẩn thành phẩm;
- Hồ sơ về kết quả kiểm tra nguyên liệu với tiêu chuẩn nguyên liệu;
- Bằng chứng về phỏng vấn, ví dụ như phỏng vấn nhân viên A về chính sách chất lượng cho thấy nhân viên A đã hiểu về chính sách và sự đóng góp của anh;
- Bằng chứng quan sát, ví dụ như quan sát thông số cài đặt trên thiết bị hiển thị là 90 ^{0}C,…

11. Phát hiện đánh giá (audit findings)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: Phát hiện đánh giá là *kết quả của việc xem xét đánh giá các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá*.

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

Chú thích 2: Phát hiện đánh giá có thể dẫn đến việc nhận diện các rủi ro và cơ hội cải tiến hoặc ghi nhận việc thực hiện tốt.

Chú thích 3: Khi các chuẩn mực đánh giá được lựa chọn từ các yêu cầu luật định hoặc yêu cầu chế định, thì phát hiện đánh giá có thể được gọi là sự tuân thủ hoặc không tuân thủ.

Phát hiện đánh giá là việc khẳng định một vấn đề nào đó phù hợp hay không phù hợp dựa trên sự so sánh với các yêu cầu của chuẩn mực đánh giá với thực tế thực hiện. Trong trường hợp so cho thấy có sự mâu thuẫn giữa chuẩn mực và kết quả thực hiện thì đó là phát hiện đánh giá, phát hiện đánh giá này gọi là sự không phù hợp, các bằng chứng đánh giá trong trường hợp này gọi là bằng chứng khách quan chứng minh sự không phù hợp.

12. Kết luận đánh giá (audit conclusion)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Kết luận đánh giá là kết quả đầu ra của một cuộc đánh giá, sau khi xem xét các mục tiêu đánh giá và mọi phát hiện đánh giá.*

Nội dung kết luận đánh giá có thể bao gồm các nội dung sau:

- Mức độ phù hợp với chuẩn mực đánh giá và tính vững mạnh của hệ thống quản lý, bao gồm hiệu lực của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến, nhận diện các rủi ro và hiệu lực của các hành động được thực hiện bởi bên được đánh giá để giải quyết các rủi ro;
- Việc áp dụng, duy trì và cải tiến có hiệu lực hệ thống quản lý;
- Việc đạt được các mục tiêu đánh giá, bao trùm phạm vi đánh giá và thỏa mãn các chuẩn mực đánh giá;
- Các phát hiện tương tự được lập ở các khu vực khác đã được đánh giá hoặc từ một cuộc đồng đánh giá hay cuộc đánh giá trước đó với mục đích nhận biết xu hướng;
- Đề nghị chứng nhận;
- Chấp nhận/đề nghị mua hàng, chấp nhận nhà thầu.

Kết luận đánh giá thường được thể hiện trong các báo cáo đánh giá.

13. Bên được đánh giá (auditee)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Bên được đánh giá là toàn bộ tổ chức hoặc các bộ phận của tổ chức được đánh giá*.

Trong trường hợp tổ chức nộp đơn xin được chứng nhận cho toàn bộ công ty thì bên được đánh giá là công ty. Trong trường hợp công ty chỉ chứng nhận một bộ phận nào đó trong công ty thì bên được đánh giá là bộ phận cần chứng nhận. Ví dụ công ty chỉ chứng nhận hoạt động cung cấp nhân sự của phòng Nhân sự thì bộ phận được đánh giá là phòng nhân sự, hay công ty chỉ chứng nhận một xưởng sản xuất thì bên được đánh giá là xưởng được chứng nhận.

14. Đoàn đánh giá (audit team)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Đoàn đánh giá là một hay nhiều cá nhân tiến hành cuộc đánh giá, với sự hỗ trợ của các chuyên gia kỹ thuật khi cần*.

> CHÚ THÍCH 1: Một chuyên gia *đánh giá* trong *đoàn đánh giá* được chỉ định làm trưởng đoàn đánh giá.
>
> CHÚ THÍCH 2: Đoàn đánh giá có thể bao gồm chuyên gia đánh giá tập sự.

Đoàn đánh giá là các chuyên gia cần thiết tham gia quá trình đánh giá, trong đoàn đánh giá sẽ có một người được chỉ định làm trưởng đoàn. Trong trường hợp đoàn đánh giá chỉ có một người thì chuyên gia đó sẽ kiêm nhiệm trưởng đoàn.

Ngoài các chuyên gia, đoàn đánh giá có thể bao gồm chuyên gia kỹ thuật, các quan sát viên tập sự, các thông dịch và bên Chứng kiến nếu có.

15. Chuyên gia đánh giá (auditor)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau*: Chuyên gia đánh giá là người tiến hành cuộc đánh giá*.

Thông thường chuyên gia đánh giá là người có đủ năng lực thực hiện cuộc đánh giá, năng lực chuyên gia có thể bao gồm:

- Được đào tạo kỹ năng đánh giá, đối với đánh giá nội bộ là kỹ năng đánh giá nội bộ, đối với chuyên gia bên thứ 3 thường học quakhóa đánh giá viên trưởng (cáckhóa học này thường được công nhận bởi IRCA-CQI).
- Có chuyên môn về lĩnh vực được đánh giá, trường hợp không có chuyên môn phải có chuyên gia kỹ thuật.
- Có kinh nghiệm nhất định và được phê duyệt thông qua quá trình quan sát đánh giá (đối với chuyên gia bên thứ 3).

16. Chuyên gia kỹ thuật (technical expert)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Chuyên gia kỹ thuật là người cung cấp kiến thức hay ý kiến chuyên môn cho đoàn đánh giá.*

CHÚ THÍCH 1: Kiến thức và ý kiến chuyên môn liên quan đến tổ chức, hoạt động, quá trình, sản phẩm, dịch vụ, lĩnh vực được đánh giá hoặc ngôn ngữ hay văn hóa.

CHÚ THÍCH 2: Chuyên gia kỹ thuật cho *đoàn đánh giá* không hành động như một chuyên gia đánh giá.

Trong trường hợp các thành viên trong đoàn đánh giá không có chuyên môn về ngành được đánh giá thì cần phải sắp xếp thêm một chuyên gia kỹ thuật, chuyên gia kỹ thuật có kiến thức chuyên môn về ngành được đánh giá. Chuyên gia kỹ thuật có nhiệm vụ tham vấn cho chuyên gia đánh giá về mặt kỹ thuật và không tham gia trực tiếp đánh giá. Không được tự ý đưa ra các hỏi cho bên được đánh giá mà không có sự đồng ý của chuyên gia phụ trách đánh giá. Trong trường hợp nhất định, chuyên gia đánh giá có thể cho phép chuyên gia kỹ thuật thực hiện đánh giá trong phạm vi nhất định để xác định những vấn đề về kỹ thuật chuyên môn sâu mà chuyên gia đánh giá không thể xác nhận được.

17. Quan sát viên (observer)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Quan sát viên là cá nhân tham gia cùng đoàn đánh giá nhưng không hành động như chuyên gia đánh giá.*

Quan sát viên thường là những chuyên gia thực tập được theo đoàn để quan sát cách thức thực hiện cuộc đánh giá, cách thức thu thập bằng chứng và quan sát các kỹ năng trong đánh giá. Do đó, các chuyên gia này không tham gia đánh giá (không được hỏi hoặc yêu cầu bên được đánh giá cung cấp hồ sơ). Việc quyết định cho các quan sát viên tham gia cuộc đánh giá hay không do bên được đánh giá quyết định. Bên được đánh giá từ chối thì bên đánh giá không thể bố trí quan sát viên tham gia cùng đoàn.

18. Sự phù hợp (conformity)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Sự phù hợp là sự đáp ứng một yêu cầu*.

Trong quá trình so sánh giữa chuẩn mực đánh giá và thực tế vận hành, nếu kết quả cho thấy sự tuân thủ thì kết luận là các chuẩn mực được đáp ứng và đó là một sự phù hợp.

Yêu cầu ở đây có hàm ý nói đến chuẩn mực đánh giá.

19. Sự không phù hợp (nonconformity)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Sự không phù hợp là sự không đáp ứng một yêu cầu.*

Trong quá trình so sánh giữa chuẩn mực đánh giá và thực tế vận hành, nếu kết quả cho thấy sự không tuân thủ thì kết luận là các chuẩn mực không được đáp ứng và đó là một sự không phù hợp.

20. Hiệu lực (effectiveness)

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 định nghĩa như sau: *Hiệu lực là mức độ theo đó các hoạt động đã hoạch định được thực hiện và đạt được các kết quả đã hoạch định.*

Hiệu lực tập trung vào kết quả cần đạt được mà không quan tâm đến mức độ nguồn lực sử dụng, miễn sao kết quả đạt được là hiệu lực, còn hiệu quả là quan tâm đến mức độ nguồn lực sử dụng so với kết quả đạt được. Trong đánh giá hệ thống quản lý, hiệu lực nghĩa là đạt được những gì đã hoạch định, ví dụ như quy trình được thực hiện đúng và đầy đủ, quá trình được kiểm soát tạo ra sản phẩm như dự định,…

Ví dụ: Chúng ta đặt ra mục tiêu là may 1000 cái áo sơ mi/ngày, chúng ta thuê 100 người may và ngày đạt được 1001 cái, thì kết quả 1001 lớn hơn 1000 thì gọi là hiệu lực. Tuy nhiên, nếu xét về hiệu quả thì 100 người may 1001 cái, trung bình mỗi người may 10 cái, so với trung bình của ngành là 20 cái áo thì không hiệu quả vì nguồn lực quá nhiều mà kết quả quá ít.

21. Hành động khắc phục (Corrective action)

Tiêu chuẩn ISO 9000:2015 định nghĩa hành động khắc phục là *hành động loại bỏ nguyên nhân sự không phù hợp và ngăn ngừa tái diễn.*

Hành động khắc phục là hành động nhắm tới nguyên nhân sự không phù hợp chứ không phải mang tính sửa chữa tạm thời như sự khắc phục. Điều này có nghĩa rằng sau khi thực hiện hành động khắc phục thì sự không phù hợp này không bao giờ tái diễn lại nữa. Đây có lẽ là một yêu cầu khó nhất của bộ tiêu chuẩn ISO 9001, bởi hầu hết các tổ chức nếu đánh sâu vào yêu cầu này cho tất cả quá trình thì có lẽ hầu như tất cả các tổ chức đều bị sự không phù hợp.

Trong tiêu chuẩn lần này việc thêm "*ngăn ngừa tái diễn*" giúp chúng ta hiểu rõ hơn, tránh nhầm lẫn với hành động phòng ngừa. Nhiều người vẫn nghĩ rằng sau khi thực hiện hành động khắc phục rồi chuyển sang hành động phòng ngừa để ngăn ngừa tái diễn của sự không phù hợp này. Tuy nhiên, điều này hoàn toàn sai, vì sau khi thực hiện hành động khắc phục thì nguyên nhân gốc rễ của vấn đề đã bị loại bỏ hoàn toàn không còn có cơ hội phát sinh lại nên không cần phải thực hiện hành động phòng ngừa.

22. Sự khắc phục (correction)

Tiêu chuẩn ISO 9000:2015 định nghĩa sự khắc phục là hành động loại bỏ sự không phù hợp phát hiện. Nói đơn giản hơn là hành động sửa chữa sự không phù hợp lại cho nó phù hợp, không nhằm vào nguyên nhân của vấn đề, để dễ hiểu ta xem ví dụ sau:

Ví dụ: Trong dây chuyền dập định hình kim loại thành hình lon, quá trình dập tạo ra một số lon bị móp méo, sự móp méo đó là sự không phù hợp, tìm hiểu nguyên nhân sơ bộ là khuôn bị mòn, tiến hành thay khuôn thì tạm thời máy không phát sinh lon móp méo nữa → Hành động thay khuôn là sự khắc phục.

23. Hành động phòng ngừa (Preventive Action)

Tiêu chuẩn ISO 9000:2015 định nghĩa hành động phòng ngừa là *hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hay các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác.*

Về bản chất thực hiện thì hành động khắc phục và hành động phòng ngừa cũng tương đối giống nhau, chỉ khác sau một chỗ là hành động khắc phục nhằm vào các sự không phù hợp đã xảy ra rồi, còn hành động phòng ngừa là nhắm đến các sự không phù hợp chưa xảy ra (nó chỉ là nguy cơ tiềm ẩn rủi ro có thể xảy ra). Để hiểu rõ, chúng ta xem ví dụ sau:

Ví dụ: Trong phòng ngừa các bệnh truyền nhiễm như Bạch hầu, Uốn ván người ta tiêm Vaccine phòng ngừa bệnh cho trẻ. Hành động này là hành động phòng ngừa vì bệnh có thể

chưa xảy ra với trẻ, sau khi tiêm ngừa và tiêm nhắc đủ liều thì bé có thể không bị bệnh đó nữa nghĩa là nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp tiềm ẩn đã được loại bỏ.

24. Sự không phù hợp nặng (major nonconformity)

Tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015 định nghĩa: *Sự không phù hợp nặng là sự không phù hợp ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến.*

Chú thích: Sự không phù hợp có thể được phân loại thành sự không phù hợp nặng trong các trường hợp sau:

+ Nếu có sự nghi ngờ rõ rệt đối với việc kiểm soát có hiệu lực các quá trình hoặc nghi ngờ rõ rệt việc sản phẩm hay dịch vụ đáp ứng các yêu cầu quy định;
+ Nhiều sự không phù hợp nhẹ liên quan đến cùng một yêu cầu hoặc vấn đề có thể chứng tỏ sai lỗi mang tính hệ thống và vì vậy tạo ra sự không phù hợp nặng.

Thông thường sự không phù hợp nặng bao gồm các trường hợp sau:

- Có bằng chứng cho thấy việc hoạch định và kiểm soát quá trình không hiệu lực dẫn đến đầu ra của quá trình không đáp ứng yêu cầu. Trường hợp này không bao gồm các sai sót nhỏ lẻ mang tính xác suất ngẫu nhiên.
- Có nhiều điểm không phù hợp nhỏ cùng một vấn đề xảy ra ở nhiều phòng ban có cùng quá trình tương tự là do lỗi của việc hoạch định và kiểm soát, chúng được gọi là sai sót mang tính tính hệ thống. Ví dụ như quá trình kiểm soát tài liệu, chuyên gia phát hiện phòng Tổ chức hành chính, phòng Mua hàng, phòng Sản xuất đều sử dụng tài liệu lỗi thời, thì đây là một sự không phù hợp nặng liên quan đến kiểm soát thông tin dạng văn bản.
- Các điểm không phù hợp trong kỳ đánh giá trước đến kỳ này tái diễn, điều đó chứng tỏ hành động khắc phục không hiệu lực và sự không phù hợp mang tính lặp đi và lặp lại nên việc hoạch định và kiểm soát công đoạn đó không hiệu lực, chúng là một điểm không phù hợp nặng.
- Trong trường hợp các điểm không phù hợp liên quan đến nhận thức người vận hành thì cũng có thể cân nhắc là điểm không phù hợp nặng nếu vấn đề đó ảnh hưởng trực tiếp đầu ra quá trình thì có thể xem là điểm không phù hợp nặng. Ví dụ trong đánh giá ISO 22000, chuyên gia quan sát thấy một người thao tác làm rơi thịt xuống sàn nhà, sau đó nhặt và cho lên băng chuyền tiếp thì đó là lỗi nhận thức, việc này có thể ảnh hưởng trực tiếp đến đầu ra sản phẩm cuối cùng nên đây là một điểm không phù hợp nặng.
- Có bằng chứng chứng minh việc vi phạm nghiêm trọng các yêu cầu luật định bắt buộc áp dụng trong phạm vi đánh giá.

25. Sự không phù hợp nhẹ (minor nonconformity)

ISO 17021-1:2015 định nghĩa: *Sự không phù hợp nhẹ là sự không phù hợp không ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến.*

Các điểm không phù hợp nhẹ là các điểm không đáp ứng một yêu cầu của chuẩn mực đánh giá, tuy nhiên chúng không ảnh hưởng đến đầu ra sau cùng của quá trình cũng như là sản phẩm. Ví dụ như sự không phù hợp do hiệu chuẩn thiết bị không kịp thời so với quy định mà thiết bị này vẫn còn chính xác sau khi hiệu chuẩn.

26. Tính khách quan (impartiality)

Tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015 định nghĩa: *Tính khách quan là sự thể hiện của tính vô tư.*

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

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

Phần này được đề cập chi tiết trong chương 2.

27. Địa điểm tạm thời (temporary site)

Theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17023:2013 định nghĩa: Địa điểm tạm thời là địa điểm (thực hay ảo) mà tổ chức khách hàng thực hiện công việc cụ thể hoặc cung cấp dịch vụ trong một khoảng thời gian xác định và không dự định trở thành một cơ sở thường xuyên. Ví dụ: các công trình xây dựng, các điểm bán hàng lưu động,…

II. PHÂN BIỆT GIỮA CÁC NHÓM TIÊU CHUẨN CHỨNG NHẬN

Trong đánh giá, chúng ta thấy có nhiều bộ tiêu chuẩn chính liên quan đến chủ đề đánh giá, ví dụ như ISO 19011, ISO 17021, ISO 17065 và ISO 22003… Về tổng quan có thể chia làm 4 nhóm như sau:

Bảng 1.2. Mục đích của các tiêu chuẩn đánh giá Tổ chức chức chứng nhận

Tiêu chuẩn	Mục đích chính	Đối tượng áp dụng
ISO 19011	Mục đích của tiêu chuẩn này là hướng dẫn cách hoạch định và thực hiện một cuộc đánh giá cho bên thứ nhất và bên thứ 2. Ví dụ như đánh giá nội bộ, đánh giá khách hàng.	Đánh giá bên thứ nhất và đánh giá bên thứ 2. Tài liệu tham khảo đánh giá bên thứ 3.
ISO 17021	Mục đích là nêu ra các yêu cầu cho một hệ thống quản lý chứng nhận sự phù hợp về hệ thống quản lý mà các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng nhận hệ thống quản lý cần phải có. Ví dụ như chứng nhận ISO 9001:2015.	Áp dụng cho tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý của bên thứ 3.
ISO 17065	Mục đích là đưa ra các yêu cầu cho một hệ thống quản lý chứng nhận sự phù hợp về sản phẩm, quá trình mà các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng nhận cần phải có. Ví dụ như chứng nhận hợp quy, chứng nhận hợp chuẩn cho sản phẩm.	Áp dụng cho tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá chứng nhận sự phù hợp cho sản phẩm, quá trình của bên thứ 3.
ISO 22003-1	Mục đích là quy định các yêu cầu cho một hệ thống quản lý chứng nhận sự phù hợp về hệ thống quản lý an toàn thực phẩm mà các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng nhận cần phải có. Ví dụ như chứng nhận ISO 22000:2018, chứng nhận HACCP.	Áp dụng cho tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm của bên thứ 3.
ISO 22003-2	Mục đích là quy định các yêu cầu cho một hệ thống quản lý chứng nhận sự phù hợp về sản phẩm, quá trình liên quan đến thực phẩm mà các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng nhận cần phải có. Ví dụ như chứng nhận sản phẩm thực phẩm chay theo ISO/TS 23662:2021.	Áp dụng cho tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá chứng nhận sự phù hợp cho sản phẩm, quá trình liên quan đến thực phẩm của bên thứ 3.

1. Nhóm tiêu chuẩn cho Tổ chức công nhận: ISO/IEC 17011
2. Nhóm tiêu chuẩn cho Tổ chức chứng nhận hệ thống quản lý: ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-2, ISO/IEC 17021-3, ISO 22003-1,…
3. Nhóm tiêu chuẩn cho Tổ chức chứng nhận sản phẩm ISO/IEC 17065, ISO 22003-2,…
4. Nhóm tiêu chuẩn cho khách hàng chứng nhận: ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000,…

Phần này được trình bày chi tiết ở chương 5.

III. CÁC NGUYÊN TẮC ĐÁNH GIÁ

Nguyên tắc đánh giá là nền tảng vững chắc hỗ trợ cho cuộc đánh giá đạt mục đích, hiệu lực và tin cậy. Việc tuân thủ chặt chẽ các nguyên tắc này là tiền đề cho việc đưa ra các kết luận đánh giá thích hợp và đầy đủ, cho phép các chuyên gia làm việc độc lập với nhau mà vẫn đạt được những kết luận như nhau.

Theo ISO 19011:2018, các nguyên tắc đánh giá bao gồm:

1. Nguyên tắc "Chính trực": nền tảng của sự chuyên nghiệp

Chuyên gia và những người quản lý chương trình đánh giá cần:

- Thực hiện công việc của mình một cách có đạo đức, trung thực và trách nhiệm:
  + *Có đạo đức*: nghĩa là chuyên gia thực hiện việc đánh giá phải đảm bảo nguyên tắc đạo đức của người đánh giá, không cố tình tìm kiếm sự không phù hợp vì động cơ kinh tế cá nhân (như yêu cầu khách hàng chi tiền để bỏ qua lỗi, yêu cầu khách hàng tặng quà để làm nhẹ hoặc bỏ qua các điểm phát hiện,…), đôi khi vì sự mâu thuẫn nào đó mà chuyên gia cố tình thực hiện các hành vi không mong muốn, trù dập bên được đánh giá. Chuyên gia phải nhớ rằng vai trò của họ là phát hiện ra các bằng chứng đánh giá, so sánh nó với các tiêu chí và đưa ra kết luận hợp lý về mức độ đáp ứng của các tiêu chí. Vai trò của chuyên gia không phải là một nhà tư vấn hay cố vấn. Bất kể mục tiêu của cuộc đánh giá là gì, chuyên gia nên tập trung vào việc xác định các vấn đề, các lỗ hổng mang tính hệ thống và không bao giờ đưa ra lời khuyên trong quá trình đánh giá về cách giải quyết các vấn đề này hoặc cần thực hiện hành động nào để thu hẹp các lỗ hổng đã xác định.
  + *Trung thực*: thể hiện sự phản ánh khách quan kết quả đánh giá, không làm nặng hoặc làm nhẹ quá mức bản chất vấn đề. Không thêu dệt thêm các vấn đề. Ví dụ chuyên gia phát hiện 1 thùng đựng rác không có nắp đậy, chuyên gia này ghi trong báo cáo là tất cả các thùng rác đều không có nắp đậy là không trung thực. Ngoài ra, một số trường hợp chuyên gia vì lý do gì đó không thực hiện đánh giá mà thuê người khác đi đánh giá thay mang danh nghĩa của mình, đều này là không trung thực. Việc khai báo và cam kết tính khách quan trong đánh giá không được chuyên gia thực hiện cũng là vấn đề không trung thực. Các phát hiện đánh giá và các kết luận đánh giá phải được đưa ra dựa trên các bằng chứng khách quan được thu thập, không đưa ra các phát hiện đánh giá dựa trên suy đoán hoặc cảm tính cá nhân. Chuyên gia phải luôn chịu trách nhiệm và không từ chối báo cáo về các vấn đề, sự không phù hợp hoặc vi phạm khi có đủ bằng chứng cho thấy chúng tồn tại. Chuyên gia không bao giờ được hỗ trợ hoặc tham gia vào bất kỳ hoạt động nào vi phạm các yêu cầu của khách hàng, luật định, quy định nội bộ. Báo cáo đánh giá phải đi sâu vào thể hiện những vấn đề của hệ thống, không nên đề cập quá nhiều vào các sai sót nhỏ, lẻ không ảnh hưởng nhiều đến hệ thống.
  + *Trách nhiệm*: là thực hiện cuộc đánh giá như những gì được phân công và cam kết, không được đánh giá qua loa, không được đồng cảm quá với khách hàng, hoặc đánh giá để hết thời gian mà không nhận biết hết vấn đề đang tồn tại của hệ thống.

Chuyên gia phải tuân thủ đúng giờ, tuân thủ nguyên tắc đánh giá và các cam kết đã ký. Chuyên gia phải siêng năng, tận tâm và khéo léo trong công việc.

- Chỉ thực hiện hoạt động đánh giá khi mình có năng lực để thực hiện:
  + Việc đánh giá đòi hỏi chuyên gia phải có chuyên môn và kinh nghiệm đánh giá nhất định trong lĩnh vực được đánh giá, do đó các chuyên gia không nên tạo các bằng chứng ảo về năng lực để nhằm làm phù hợp với năng lực để tham gia đánh giá. Đây là một số trường hợp hay gặp khi chuyên gia kê khai về thâm niên và trình độ để được phê duyệt một phạm vi hay một lĩnh vực được đánh giá.
  + Trong đánh giá nội bộ, việc bố trí chuyên gia phải lưu ý đến năng lực của chuyên gia, không thể đưa chuyên gia làm việc nhân sự tiền lương đi đánh giá quá trình sản xuất hay quá trình kiểm soát sản xuất trừ khi người đó từng làm việc này trước đây.
- Thực hiện công việc của mình một cách khách quan, nghĩa là duy trì sự công bằng, không thiên lệch trong tất cả các xử lý của mình. Tính khách quan là sự thể hiện của tính vô tư, không để cảm xúc cá nhân tác động đến kết luận cũng như là phát hiện đánh giá. Vô tư có nghĩa là không có xung đột lợi ích hoặc xung đột lợi ích được giải quyết sao cho không ảnh hưởng bất lợi đến các hoạt động của tổ chức. Các thuật ngữ khác có thể dùng để diễn giải tính khách quan là: độc lập, không có xung đột lợi ích, không thiên lệch, không thành kiến, trung lập, công bằng, cởi mở, không thiên vị, tách bạch, cân bằng. Tính khách quan được thể hiện trong phần phụ lục 2.1 và 2.2. bên dưới. Trong khi đánh giá, có nhiều trường hợp chuyên gia cảm thấy bức xúc khi bên được đánh giá có quá nhiều chiêu, trò nhằm mục đích kéo dài thời gian đánh giá hoặc tạo bằng chứng về sự phù hợp, trong trường hợp này chuyên gia phải kiểm soát cảm xúc của mình, không để cảm xúc ảnh hưởng đến đánh giá hoặc là tư tưởng trù dập bên được đánh giá.
- Nhạy bén với mọi ảnh hưởng có thể tác động tới suy xét của mình khi thực hiện đánh giá. Đây là những tình huống có thể ảnh hưởng đến các kết luận và phát hiện đánh giá, ví dụ như tình huống đưa quà và các tình huống khác nêu trong chương 10 thực hiện đánh giá

2. 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.

Báo cáo trung thực là báo cáo một cách đầy đủ, chính xác các kết luận đánh giá và các phát hiện đánh giá dựa trên các bằng chứng khách quan được thu thập trong suốt quá trình đánh giá. Không được báo cáo thiên lệch so với thực tế bằng chứng thu thập được.

Chương trình đánh giá không được ưu tiên một bộ phận của tổ chức, một người quản lý hoặc một quá trình hơn những người khác. Quá trình đánh giá phải đối xử công bằng với từng bộ phận của tổ chức. Điều này bao gồm lập lịch đánh giá, tần suất đánh giá, phân công chuyên gia, tiến hành đánh giá và báo cáo kết quả đánh giá. Việc sắp xếp tần suất và thời lượng đánh giá phải đảm bảo tính rủi ro và mức độ quan trọng của quá trình được đánh giá.

Chuyên gia có thể phát hiện ra bằng chứng về gian lận hoặc các vi phạm pháp luật có thể xảy ra khác trong quá trình đánh giá. Chuyên gia phải có nhiệm vụ báo cáo vấn đề với trưởng đoàn đánh giá và các quan chức khác trong hoặc ngoài tổ chức (nếu thích hợp). Các bằng chứng thu thập được cần được bảo vệ để có thể sử dụng trong quá trình tố tụng pháp lý (nếu là vi phạm nghiêm trọng). Chúng tôi từng được nghe, có những chuyên gia bị

cơ quan cảnh sát điều tra mời lên cơ quan vì đánh giá chứng nhận cho một tổ chức vi phạm pháp luật, lý do là không tố giác sai phạm hoặc chứng nhận cho đơn vị sai phạm.

3. Thận trọng nghề nghiệp: vận dụng sự cẩn trọng và suy xét trong đánh giá

Chuyên gia 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 vào họ. Yếu tố quan trọng khi thực hiện công việc với sự thận trọng nghề nghiệp là khả năng đưa ra các suy xét hợp lý trong mọi tình huống đánh giá.

Vội vàng kết luận là một trong những điểm yếu của các chuyên gia mới vào nghề, khi phát hiện một vấn đề khả nghi không được vội kết luận ngay nó là một điểm phát hiện đánh giá, cần phải xác nhận lại với người có trách nhiệm xem liệu họ giải thích như thế nào, và phải tiến hành theo vết để xác định hết đó là một vấn đề nhỏ lẻ hay là vấn đề của hệ thống.

Trước khi đưa ra bất kỳ kết luận nào trong đánh giá, chuyên gia phải xem xét một cách toàn diện và xem xét tập trung vào tính hệ thống, đồng thời loại trừ các sai sót nhỏ lẻ do các yếu tố khách quan. Những phát hiện mang tính nhỏ lẻ, khách quan không ảnh hưởng đến tính hệ thống hay lỗ hổng kiểm soát thì không nên sử dụng chúng làm căn cứ để đưa ra kết luận đánh giá, vì những điểm như thế này không đại diện đầy đủ cho tính hiệu lực của hệ thống đang vận hành.

Một phát hiện đánh giá được đưa ra phải dựa trên các bằng chứng khách quan đủ mạnh, đủ cơ sở căn cứ dẫn chiếu (chuẩn mực đánh giá) và chứng minh được sự mâu thuẫn rõ ràng giữa chuẩn mực đánh giá và thực tế vận hành. Không đưa các phát hiện đánh giá dựa trên suy đoán hoặc không có bằng chứng khách quan hoặc không có chuẩn mực so sánh để đưa ra kết luận.

4. Bảo mật thông tin

Chuyên gia 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 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 thích hợp các thông tin nhạy cảm hoặc bí mật.

Bảo mật thông tin là một cam kết bắt buộc trước khi thực hiện bất kỳ cuộc đánh giá bên thứ 3 nào, những hành vi sau được xem là vi phạm tính bảo mật thông tin:

- Tiết lộ các thông tin liên quan đến đánh giá (bao gồm tài liệu, hồ sơ, thông tin phát hiện, thông tin kỹ thuật, thông tin về hoạt động… của bên được đánh giá mà chuyên gia đã tiếp cận trong quá trình đánh giá) cho các bên không được cho phép;
- Cố ý thu thập thông tin của bên được đánh giá để phục vụ cho mục đích cá nhân;
- Sơ suất cá nhân để lộ thông tin khách hàng;
- Tiết lộ tình hình hoạt động của bên được đánh giá cho người không được phép hoặc bàn tán về tình hình hoạt động khách hàng nơi có người không được phép nghe, ví dụ nói chuyện trên xe, trên quán cà phê,…

5. Độc lập: cơ sở cho tính khách quan của cuộc đánh giá và tính vô tư của các kết luận đánh giá

Theo tiêu chuẩn ISO 17000:2020 định nghĩa, *Độc lập là quyền tự do của một người hoặc tổ chức khỏi sự kiểm soát hoặc quyền hạn của một người hoặc tổ chức khác.* Điều này có nghĩa là không bị ràng buộc nào đối với bên được đánh giá.

Các chuyên gia cần độc lập với hoạt động được đánh giá, nếu có thể thực hiện được 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 cần độc lập với hoạt động được đánh giá nếu có thể thực hiện được. Chuyên gia 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 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 lệch và thúc đẩy tính vô tư.

Độc lập thường thể hiện một số vấn đề sau:

- Chuyên gia không đánh giá hoạt động của mình;
- Chuyên gia không có mối liên hệ lợi ích với bên được đánh giá;
- Chuyên gia không thực hiện các hoạt động tư vấn hay các hoạt động tạo mối quan hệ thân thiết quá mức cần thiết với bên được đánh giá;
- Đánh giá không chịu áp lực từ bất cứ bên nào có thể làm sai lệch các phát hiện cũng như là kết quả đánh giá.

6. Tiếp cận dựa trên 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 giới hạn 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.

Tất cả các kết luận và phát hiện đánh giá phải dựa trên bằng chứng đánh giá, không được đưa ra phát hiện dựa trên phỏng đoán hoặc suy đoán. Tất các câu hỏi trong đánh giá phải hướng đến việc muốn thu thập bằng chứng gì, tất cả câu trả lời của bên đánh giá phải là bằng chứng khách quan không phải là suy luận một phía.

Quá trình đánh giá cần tập trung vào việc xác định sự thật. Đối với hệ thống pháp luật, đánh giá cần cố gắng xác định "sự thật, toàn bộ sự thật và không có gì khác ngoài sự thật". Các chuyên gia thường phải đối mặt với thời gian và nguồn lực hạn chế, và sự thật có thể khó nắm bắt hết được.

Bằng chứng đánh giá phải đủ để biện minh cho mọi kết luận rút ra. Mặc dù bằng chứng đánh giá có thể có được dựa trên việc lấy mẫu, nhưng thường không khả thi khi lấy các cỡ mẫu đủ lớn để đạt được mức độ tin cậy thống kê cao. Điều này có nghĩa là quá trình đào tạo chuyên gia cần đảm bảo rằng chuyên gia có khả năng đưa ra các phán đoán tốt về kết quả lấy mẫu.

7. Tiếp cận dựa trên rủi ro: Một cách tiếp cận đánh giá có xem xét đến các rủi ro và cơ hội

Cách tiếp cận dựa trên rủi ro cần ảnh hưởng cơ bản đến việc hoạch định, tiến hành và báo cáo đánh giá nhằm đảm bảo rằng các cuộc đánh giá tập trung vào các vấn đề quan trọng đối với khách hàng đánh giá và đạt được các mục tiêu của chương trình đánh giá.

Đây là một trong những cách tiếp cận trong bảy nguyên tắc chất lượng, do thời lượng đánh giá rất hạn chế, chuyên gia cần tiếp cận dựa trên các rủi ro cho các hành động của mình, nên tập trung vào những vấn đề có tính rủi ro cao và có tính hệ thống.

Bảng 1.3. Đặc điểm của các phương pháp tiếp cận trong đánh giá

Hoạt động đánh giá	Phương pháp tiếp cận theo yếu tố (The element approach)	Phương pháp tiếp cận theo phòng ban (The departmental approach)	Cách tiếp cận theo nhiệm vụ (The task-based approach)	Cách tiếp cận theo quá trình (The process approach)
Lập kế hoạch đánh giá	Chuyên gia sử dụng các yếu tố của Chuẩn mực quản lý, ví dụ: ISO 9001: 2015, làm cơ sở cho việc lập kế hoạch và thực hiện đánh giá. Lịch trình đánh giá có thể không tuân theo các yếu tố theo thứ tự số vì điều này sẽ phụ thuộc vào vị trí và thời gian, về nguyên tắc, mỗi yếu tố được phù hợp với người hoặc bộ phận trong tổ chức.	Chuyên gia bắt đầu với các bộ phận của tổ chức và tìm kiếm sự phù hợp với các yêu cầu đó của Tiêu chuẩn áp dụng cho mỗi Phòng ban. Kế hoạch đánh giá dựa trên sơ đồ tổ chức, với những bộ phận nằm trong phạm vi đăng ký.	Chuyên gia xác định các khu vực làm việc sẽ đến viếng thăm và tìm cách xác định những nhiệm vụ được thực hiện ở đó. Kế hoạch bắt đầu với các yêu cầu của khách hàng tiến hành thông qua tất cả các lĩnh vực công việc đến kết quả hoàn thành, bất kể họ nằm ở bộ phận nào.	Chuyên gia kiểm tra cách thức quản lý các quá trình để đạt được kết quả và cải tiến kết quả thực hiện. Kế hoạch dựa trên các quá trình chứ không phải dựa trên các yếu tố. Cơ cấu tổ chức chỉ hữu ích trong việc xác định ai sẽ phỏng vấn. Kế hoạch cho thấy một con đường thông qua các quá trình chính cắt qua ranh giới của các bộ phận.
Chuẩn bị danh sách kiểm tra	Danh sách kiểm tra có xu hướng xác định sự tuân thủ bằng cách sử dụng từng câu mệnh lệnh *"phải"* và viết lại yêu cầu của tiêu chuẩn dưới dạng một câu hỏi.	Danh sách kiểm tra trích dẫn các câu hỏi được lấy từ các yêu cầu của tiêu chuẩn, nhưng sẽ được thêm các câu hỏi từ quy trình của phòng ban.	Biểu đồ dòng chảy (Flow chart) được sử dụng trong hoạch định danh sách kiểm tra, hoặc được lấy từ quy trình của tổ chức hoặc do chuyên gia đưa ra.	Cách tiếp cận quá trình không yêu cầu danh sách kiểm tra chi tiết, vì khuôn khổ được sử dụng có thể được điều chỉnh cho phù hợp với bất kỳ quá trình nào.
Tiến hành đánh giá	Chuyên gia có xu hướng tìm kiếm bằng chứng cụ thể đủ tin cậy rằng tổ chức tuân thủ các yêu cầu.	Mục tiêu là xác định xem các nhân viên của bộ phận có tuân theo các thủ tục đã được lập thành văn bản hay không.	Chuyên gia sử dụng khuôn khổ các yếu tố trong nhiệm vụ làm cơ sở để tìm kiếm các bằng chứng sự tuân thủ các yêu cầu.	Việc đánh giá bắt đầu với lãnh đạo cao nhất và kiểm tra tất cả các quá trình chính trước và tạo ra mối liên kết giữa các quá trình.
Đi đến kết luận	Chuyên gia tìm kiếm sự không phù hợp và đưa ra kết luận về số lượng sự không phù hợp được tìm thấy trong cách thực hiện đơn giản. Sự không phù hợp được phân loại trên cơ sở nếu một yêu cầu của Tiêu chuẩn không được đáp ứng.	Nếu bằng chứng được trình bày để trả lời các câu hỏi phù hợp với quy trình thì quy trình đó được coi là đã được thực hiện và có hiệu lực.	Chuyên gia không chỉ chỉ ra liệu các quy trình đã được tuân thủ hay chưa mà còn cho biết liệu các quy trình có đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của Chuẩn mực quản lý hay không.	Chuyên gia đang tìm kiếm bằng chứng cho thấy các quá trình của tổ chức đang được quản lý một cách hiệu lực và làm như vậy sẽ đáp ứng hầu hết mọi yêu cầu trong Tiêu chuẩn được đánh giá (ví dụ ISO 9001:2015).

8. Các vấn đề hiện tại ảnh hưởng đến tính khách quan của cuộc đánh giá

a. Vấn đề chuyên gia:

- Hiện tại có một số Tổ chức chứng nhận sử dụng các chuyên gia bên ngoài (Freelancer), một số trong họ đang công tác tại doanh nghiệp cùng lĩnh vực, điều này ảnh hưởng đến sự bảo mật thông tin công nghệ/kỹ thuật của khách hàng. Ví dụ: chuyên gia đang làm việc cho công ty sản xuất sản xúc xích công ty A đi đánh giá công ty sản xuất xúc xích B thì các rủi ro công thức và bí quyết của công ty B có thể bị chiếm dụng để phục vụ công ty A;
- Vấn đề thứ 2 nữa là các chuyên gia vừa đánh giá vừa tư vấn, điều này không khác nào "Vừa đá bóng vừa cầm còi";
- Chuyên gia đánh giá hướng dẫn khách hàng thực hiện hành động khắc phục, việc hướng dẫn này mang tính tư vấn nên ảnh hưởng đến tính khách quan;
- Việc sắp xếp một chuyên gia đánh giá một tổ chức nhiều năm liên tục cũng có thể ảnh hưởng đến tính khách quan, do hai bên quá quen thuộc nhau.
- Workload là một thuật ngữ chỉ khối lượng công việc của chuyên gia đánh giá. Thông thường, ở các tổ chức chứng nhận để đáp ứng doanh số cũng như khai thác hiệu suất làm việc chuyên gia, các tổ chức này thường xếp lịch đánh giá dày đặc, điều này làm cho chuyên gia quá tải dẫn đến việc đánh giá qua loa, đánh giá dàn trải không đảm bảo tính khách quan và toàn diện của cuộc đánh giá.

b. Vấn đề Tổ chức chứng nhận

- Hiện tại, do áp lực cạnh tranh nhiều Tổ chức chứng nhận vừa tư vấn vừa chứng nhận, điều này vi phạm nguyên tắc khách quan. Một số tổ chức chứng nhận để hợp lý thì lập một công ty con chung lợi ích với Tổ chức chứng nhận để làm nhiệm vụ tư vấn, điều này theo nguyên tắc thì đúng, nhưng thực tế không đảm bảo tính khách quan của cuộc đánh giá.
- Ngoài ra, một số tổ chức chứng nhận có xu hướng liên kết với một hay nhiều đơn vị tư vấn để san sẻ khách hàng cho nhau, điều này có thể ảnh hưởng đến tính khách quan của cuộc đánh giá.
- Trên thị trường hiện nay có nhiều tổ chức cần chứng chỉ không cần đánh giá, việc này làm xuất hiện một thị trường ngầm mua bán giấy chứng nhận, việc này là vấn đề nghiêm trọng ảnh hưởng đến đạo đức nghề nghiệp cũng như hình tượng không tốt ảnh hưởng trực tiếp đến uy tính chung của ngành.

Tài liệu tham khảo:

1. ISO 17021-1:2015 - Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 1: Requirements
2. ISO 19011:2018 - Guidelines for auditing management systems
3. ISO 9000:2015 - Quality management systems - Fundamentals and vocabulary
4. ISO 22003-1:2022 - Food safety — Part 1: Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems
5. Food safety — Part 2: Requirements for bodies providing evaluation and certification of products, processes and services, including an audit of the food safety system.
6. ISO/IEC 17000:2020 - Conformity assessment — Vocabulary and general principles
7. Dennis R. Arter, Charles A. Cianfrani, John E. (Jack) - *West How to Audit the Process-Based QMS,* © 2013 by ASQ, ISBN 978-0-87389-844-7.
8. https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.3846/2029-0187.2008.14.64-75

PHẦN PHỤ LỤC
PHỤ LỤC 1.1. Nhóm thực hành đánh giá ISO 9001 - ISO & IAF
HƯỚNG DẪN VỀ: Khách Quan

Tính vô tư và khách quan của chuyên gia là điều kiện cơ bản tiên quyết để có một cuộc đánh giá hiệu quả và nhất quán.

Bài viết này minh họa các hành vi thực hành tốt vì lợi ích của chính chuyên gia và của các cơ quan phụ trách đánh giá hành vi của chuyên gia, tức là tổ chức chứng nhận và tổ chức công nhận.

1. Phạm vi

1.1 Mục đích chung của chứng nhận của bên thứ ba là tạo niềm tin cho tất cả các bên dựa vào chứng nhận. Trong số các nguyên tắc để truyền cảm hứng cho sự tự tin là sự độc lập, không thiên vị và năng lực cả về hành động lẫn ngoại hình.

1.2 Tài liệu này chỉ liên quan đến các vấn đề liên quan đến các mối đe dọa và các biện pháp bảo vệ đối với tính độc lập và không thiên vị của chuyên gia.

2. Tổ chức chứng nhận cam kết khách quan

2.1 Tổ chức chứng nhận sử dụng các chuyên gia phải có khả năng chứng minh cách thức thực hiện các yêu cầu của Sự Khách quan đối với tất cả các hoạt động của mình, bao gồm cả hoạt động của chuyên gia và các hoạt động thuê ngoài có liên quan.

2.2 Tổ chức chứng nhận cần chứng minh, thông qua cơ cấu tổ chức của mình, các chính sách, các quá trình và hoạt động đào tạo của mình, cách thức tổ chức đối phó với các rủi ro liên quan đến xung đột lợi ích, các áp lực và các yếu tố khác có thể làm tổn hại hoặc có thể được kỳ vọng một cách hợp lý để làm tổn hại đến chuyên gia. Tính khách quan và có thể nảy sinh từ nhiều hoạt động, mối quan hệ và hoàn cảnh khác cũng như từ các phẩm chất và đặc điểm cá nhân khác nhau của chuyên gia có thể là nguồn gốc của sự thiên vị.

3. Mối đe doạ tính khách quan của chuyên gia

3.1 Các mối đe dọa đối với tính khách quan của chuyên gia là nguồn gốc của sự thiên vị tiềm ẩn có thể làm ảnh hưởng đến hoặc có thể được dự đoán là có thể làm tổn hại đến tính khách quan của chuyên gia và thái độ của anh ta để đưa ra các quan sát và kết luận đánh giá không thiên vị.

Bởi vì các mối đe dọa có thể, hoặc có thể được dự kiến một cách hợp lý, làm tổn hại đến thái độ của chuyên gia trong việc đưa ra các quan sát và kết luận đánh giá không khách quan, Tổ chức chứng nhận phải xác định, phân tích, đánh giá, xử lý, giám sát và lập hồ sơ các rủi ro đó và chứng minh cách các mối đe dọa được loại bỏ hoặc giảm thiểu để đạt được mức rủi ro có thể chấp nhận được vốn là những nguồn gây ra sự thiên vị tiềm ẩn.

3.2 Các mối đe dọa được đặt ra bởi nhiều hoạt động, các mối quan hệ và các hoàn cảnh khác. Để hiểu được bản chất của các mối đe dọa đó và tác động tiềm tàng của chúng đối với sự khách quan của chuyên gia, Tổ chức chứng nhận cần xác định các loại mối đe dọa do các hoạt động, mối quan hệ hoặc hoàn cảnh cụ thể gây ra. Danh sách sau đây cung cấp các ví dụ về các loại mối đe dọa có thể tạo ra áp lực và các yếu tố khác có thể dẫn đến hành vi đánh giá thiên vị.

Mặc dù danh sách dưới đây không loại trừ lẫn nhau hoặc đầy đủ, nhưng nó minh họa nhiều loại mối đe dọa mà Tổ chức chứng nhận cần xem xét khi phân tích các vấn đề về tính khách quan của chuyên gia:

- Các mối đe dọa tư lợi - các mối đe dọa phát sinh từ việc chuyên gia hành động vì lợi ích của họ. Lợi ích cá nhân bao gồm lợi ích tình cảm, tài chính hoặc lợi ích cá nhân khác của chuyên gia. Chuyên gia có thể ủng hộ những tư lợi đó một cách có ý thức hoặc tiềm thức khi thực hiện đánh giá hệ thống quản lý. Ví dụ, các mối quan hệ của Tổ chức chứng nhận với khách hàng tạo ra lợi ích tài chính vì khách hàng trả phí cho Tổ chức chứng nhận. Chuyên gia cũng có thể có tư lợi về tài chính nếu họ sở hữu cổ phần trong tổ chức của bên được đánh giá. Tương tự, họ có thể có tư lợi về tình cảm hoặc tài chính nếu tồn tại mối quan hệ việc làm giữa các thành viên trong gia đình của chuyên gia và người được đánh giá.
- Các mối đe dọa tự xem xét - các mối đe dọa nảy sinh từ việc chuyên gia xem xét lại công việc do chính họ hoặc đồng nghiệp của họ thực hiện. Có thể khó đánh giá mà không thiên vị kết quả đầu ra của công việc của một người hơn là công việc của người khác hoặc của một số tổ chức khác. Do đó, mối đe dọa tự soát xét có thể nảy sinh khi chuyên gia xem xét lại các xét đoán và quyết định mà họ hoặc những người khác trong tổ chức của họ đã đưa ra.
- Các mối đe dọa về sự quen biết (hoặc sự tin cậy) - các mối đe dọa phát sinh từ việc chuyên gia bị ảnh hưởng bởi mối quan hệ thân thiết với bên được đánh giá. Một mối đe dọa như vậy sẽ xuất hiện nếu chuyên gia không có sự nghi ngờ đầy đủ để xác nhận các vấn đề của bên được đánh giá và do đó, quá dễ dàng chấp nhận quan điểm của bên được đánh giá vì họ quen thuộc hoặc tin tưởng vào bên được đánh giá. Ví dụ, mối đe dọa về sự quen biết có thể phát sinh khi chuyên gia có mối quan hệ cá nhân hoặc nghề nghiệp đặc biệt thân thiết hoặc lâu dài với bên được đánh giá.
- Các mối đe dọa về sự đe doạ - các mối đe dọa phát sinh từ việc chuyên gia bị hoặc tin rằng họ đang bị cưỡng chế công khai hoặc bí mật bởi bên được đánh giá hoặc bởi các bên quan tâm khác. Một mối đe dọa như vậy có thể phát sinh, ví dụ, nếu chuyên gia hoặc Tổ chức chứng nhận bị đe dọa thay thế do không đồng ý với việc bên được đánh giá áp dụng một yêu cầu cụ thể của tài liệu quy chuẩn đang được sử dụng làm tài liệu tham khảo cho cuộc đánh giá.
- Các mối đe dọa Sự ủng hộ tích cực (điều này có thể xảy ra khi một cơ quan hoặc nhân viên của họ đang hành động hỗ trợ hoặc chống lại một bên được đánh giá nhất định, đồng thời là khách hàng của họ, trong việc giải quyết tranh chấp hoặc kiện tụng);
- Các mối đe dọa cạnh tranh có thể xảy ra, ví dụ, khi một chuyên gia kỹ thuật được ký hợp đồng được thuê bởi một đối thủ cạnh tranh trực tiếp của tổ chức được đánh giá.

4. Các biện pháp bảo vệ đối với sự khách quan của chuyên gia

4.1. Tổ chức chứng nhận cần có các biện pháp bảo vệ nhằm giảm thiểu hoặc loại bỏ các mối đe dọa đối với sự khách quan của chuyên gia. Các biện pháp bảo vệ có thể bao gồm các lệnh cấm, hạn chế, tiết lộ, chính sách, thủ tục, thông lệ, tiêu chuẩn, quy tắc, sắp xếp thể chế và điều kiện môi trường. Chúng nên được xem xét thường xuyên để đảm bảo khả năng áp dụng liên tục của chúng.

4.2. Ví dụ về các biện pháp bảo vệ tồn tại trong môi trường mà đánh giá được thực hiện bao gồm:

- Giá trị mà Tổ chức chứng nhận và cá nhân chuyên gia đặt lên danh tiếng của họ;
- Các chương trình công nhận cho Tổ chức chứng nhận đánh giá sự tuân thủ của toàn tổ chức đối với các tiêu chuẩn nghề nghiệp và các yêu cầu quy định về tính khách quan;

- Sự giám sát chung của các ủy ban và cơ cấu quản trị của Tổ chức chứng nhận (ví dụ, hội đồng quản trị, ủy ban tư vấn hoặc tuân thủ) liên quan đến việc tuân thủ các tiêu chí khách quan;
- Các khía cạnh khác của quản trị công ty, bao gồm văn hóa của Tổ chức chứng nhận hỗ trợ quá trình chứng nhận và sự khách quan của chuyên gia;
- Các quy tắc, tiêu chuẩn và quy tắc ứng xử nghề nghiệp chi phối hành vi của chuyên gia;
- Các thỏa thuận hợp đồng với nhân sự, đối tác,... xác định nhiệm vụ;
- Việc nâng cao các biện pháp trừng phạt và khả năng xảy ra các hành động như vậy, bởi các cơ quan công nhận/IAF và các tổ chức khác; và
- Trách nhiệm pháp lý mà Tổ chức chứng nhận phải đối mặt.

4.3. Ví dụ về các biện pháp bảo vệ tồn tại trong các tổ chức chứng nhận như một phần của Chứng nhận

Hệ thống quản lý của tổ chức bao gồm:

- Duy trì một nền văn hóa trong Tổ chức chứng nhận nhấn mạnh đến kỳ vọng rằng các chuyên gia sẽ hành động vì lợi ích rộng lớn hơn và tầm quan trọng của các cuộc đánh giá tốt và sự khách quan của chuyên gia;
- Duy trì một môi trường chuyên nghiệp và văn hóa trong Tổ chức chứng nhận hỗ trợ hành vi của tất cả nhân viên phù hợp với tính khách quan của chuyên gia;
- Yêu cầu nhân viên đánh giá ký và tuân thủ quy tắc đạo đức bao gồm các quy tắc liên quan đến tính khách quan;
- Hệ thống quản lý bao gồm các chính sách, thủ tục và thông lệ liên quan trực tiếp đến việc duy trì sự khách quan của chuyên gia;
- Đối thoại với các bên quan tâm có liên quan về nhận thức về tính khách quan và bất kỳ phản hồi nào;
- Các chính sách, thủ tục và thông lệ khác, chẳng hạn như các chính sách liên quan đến việc luân chuyển nhân viên, đánh giá nội bộ và các yêu cầu tham vấn nội bộ về các vấn đề kỹ thuật; và
- Các chính sách, thủ tục và thông lệ tuyển dụng nhân sự, đào tạo, thăng chức, duy trì và khen thưởng nhấn mạnh tầm quan trọng của tính khách quan của chuyên gia, các mối đe dọa tiềm ẩn do các hoàn cảnh khác nhau mà chuyên gia trong Tổ chức chứng nhận có thể phải đối mặt và nhu cầu chuyên gia đánh giá khách quan đối với một khách hàng cụ thể sau khi xem xét các biện pháp bảo vệ để giảm thiểu hoặc loại bỏ các mối đe dọa đó.

Một cách khác để mô tả các biện pháp bảo vệ là theo bản chất của chúng. Những ví dụ bao gồm:

- Các biện pháp bảo vệ mang tính phòng ngừa - ví dụ, một chương trình giới thiệu cho các chuyên gia mới được thuê nhằm nhấn mạnh tầm quan trọng của tính khách quan;
- Các biện pháp bảo vệ liên quan đến các mối đe dọa phát sinh trong các trường hợp cụ thể - ví dụ, các lệnh cấm đối với các mối quan hệ việc làm nhất định giữa các thành viên trong gia đình chuyên gia và khách hàng của Tổ chức chứng nhận và;
- Các biện pháp bảo vệ có tác dụng ngăn chặn các hành vi vi phạm các biện pháp bảo vệ khác bằng cách trừng phạt những người vi phạm - ví dụ, chính sách không khoan nhượng cho phép các cơ quan công nhận đình chỉ hoặc thu hồi công nhận ngay lập tức.

4.4. Một cách thay thế mà các biện pháp bảo vệ có thể được mô tả theo mức độ chúng hạn chế các hoạt động hoặc mối quan hệ được coi là mối đe dọa đối với tính khách quan của chuyên gia, chẳng hạn như cấm chuyên gia tư vấn cho khách hàng mà họ đang đánh giá.

4.5. Khi đánh giá tính khách quan của các chuyên gia, Tổ chức chứng nhận cần xem xét:

- Các áp lực và các yếu tố khác có thể dẫn đến hoặc có thể dự kiến một cách hợp lý là dẫn đến hành vi đánh giá thiên lệch - ở đây được mô tả là các mối đe dọa đối với tính khách quan của chuyên gia;
- Các biện pháp kiểm soát có thể làm giảm hoặc loại bỏ ảnh hưởng của các áp lực đó và các yếu tố khác - ở đây được mô tả là các biện pháp bảo vệ đối với sự khách quan của chuyên gia;
- Tầm quan trọng của các áp lực đó và các yếu tố khác và hiệu quả của các biện pháp kiểm soát đó; và
- Khả năng các áp lực và các yếu tố khác, sau khi xem xét tính hiệu lực của các kiểm soát, sẽ đạt đến mức mà chúng có thể thỏa hiệp hoặc có thể được xem làm ảnh hưởng đến khả năng của chuyên gia trong việc duy trì hành vi đánh giá không thiên vị.

Tổ chức chứng nhận cũng cần thông báo cho các chuyên gia của mình về các cách thức mà tổ chức này dự định thực hiện để đảm bảo sự khách quan của chuyên gia.

5. Đánh giá mức độ rủi ro khách quan

Tổ chức chứng nhận cần đánh giá mức độ rủi ro khách quan bằng cách xem xét các loại và tầm quan trọng của các mối đe dọa đối với tính khách quan của chuyên gia cũng như các loại và hiệu quả của các biện pháp bảo vệ. Nguyên tắc cơ bản này mô tả một quá trình mà Tổ chức chứng nhận cần xác định và đánh giá mức độ rủi ro không thiên vị phát sinh từ các hoạt động, mối quan hệ hoặc các trường hợp khác.

Mức độ rủi ro khách quan có thể được biểu thị bằng một điểm trên một chuỗi liên tục từ "không có rủi ro" đến "rủi ro tối đa". Một cách để mô tả các điểm cuối đó, các phân đoạn của chuỗi rủi ro khách quan nằm giữa các điểm cuối đó và khả năng khách quan bị tổn hại mà các điểm cuối và phân đoạn tương ứng với nhau, như sau:

Bảng 1.4 - Mức độ rủi ro khách quan

Không rủi ro	Rủi ro từ xa	Một số rủi ro	Rủi ro cao	Rủi ro tối đa
Tính khách quan bị xâm phạm hầu như là không thể	Tính khách quan bị xâm phạm là rất khó xảy ra	Tính khách quan bị xâm phạm là có thể	Tính khách quan bị xâm phạm là có thể xảy ra	Tính khách quan bị xâm phạm hầu như chắc chắn
Tăng khả năng tính khách quan bị tổn hại →				

Mặc dù không thể đo lường chính xác, nhưng mức độ rủi ro đối với bất kỳ hoạt động, mối quan hệ hoặc tình huống cụ thể nào khác có thể đe dọa đến tính công bằng của chuyên gia có thể được mô tả là ở một trong các phân đoạn hoặc tại một trong các điểm cuối, về tính khách quan rủi ro liên tục.

6. Xác định mức độ rủi ro không thiên vị có thể chấp nhận được

6.1 Tổ chức chứng nhận phải xác định xem mức độ rủi ro khách quan có ở vị trí có thể chấp nhận được trong phạm vi rủi ro khách quan hay không. Tổ chức chứng nhận cần đánh giá khả năng chấp nhận của mức độ rủi ro không thiên vị phát sinh từ các hoạt động cụ thể, các mối quan hệ và các tình huống khác. Việc đánh giá đó đòi hỏi Tổ chức chứng nhận phải đánh giá liệu các biện pháp bảo vệ có loại bỏ hoặc giảm thiểu thỏa đáng các mối đe dọa đối với tính khách quan của chuyên gia do các hoạt động, mối quan hệ hoặc các trường hợp khác gây ra hay không. Nếu không, Tổ chức chứng nhận phải quyết định biện pháp tự vệ bổ sung nào (bao gồm cả việc cấm) hoặc kết hợp các biện

pháp tự vệ sẽ làm giảm rủi ro và khả năng khách quan bị tổn hại tương ứng xuống mức thấp có thể chấp nhận được.

6.2 Với một số yếu tố nhất định trong môi trường diễn ra cuộc đánh giá - ví dụ, chuyên gia được bên được đánh giá trả tiền gián tiếp - rủi ro khách quan không thể loại bỏ hoàn toàn và do đó, Tổ chức chứng nhận luôn chấp nhận một số rủi ro mà tính khách quan của chuyên gia sẽ bị ảnh hưởng. Tuy nhiên, trong trường hợp có các mối đe dọa đối với tính khách quan của chuyên gia, Tổ chức chứng nhận chỉ nên xem xét mức độ rủi ro rất thấp là có thể chấp nhận được. Chỉ một khả năng nhỏ về tính khách quan bị ảnh hưởng như vậy là phù hợp với cả định nghĩa và mục tiêu về tính khách quan của chuyên gia.

6.3 Một số mối đe dọa đối với sự khách quan của chuyên gia có thể chỉ ảnh hưởng đến một số cá nhân hoặc nhóm nhất định trong Tổ chức chứng nhận và tầm quan trọng của một số mối đe dọa có thể khác nhau đối với các cá nhân hoặc nhóm khác nhau. Để đảm bảo rằng rủi ro ở mức thấp có thể chấp nhận được, Tổ chức chứng nhận cần xác định các cá nhân hoặc nhóm bị ảnh hưởng bởi các mối đe dọa đối với sự khách quan và tầm quan trọng của các mối đe dọa đó. Các loại biện pháp bảo vệ khác nhau có thể phù hợp với các cá nhân và nhóm khác nhau tùy thuộc vào vai trò của họ trong cuộc đánh giá.

6.4 Tổ chức chứng nhận phải đảm bảo rằng lợi ích thu được từ việc giảm thiểu rủi ro không thiên vị bằng cách áp dụng các biện pháp bảo vệ bổ sung vượt quá chi phí của các biện pháp bảo vệ đó.

Mặc dù lợi ích và chi phí thường khó xác định và định lượng, Tổ chức chứng nhận nên xem xét chúng khi họ đưa ra quyết định về các vấn đề khách quan của chuyên gia.

7. Các vấn đề về tổ chức và cơ cấu

7.1 Ngoài các khía cạnh nêu trên, sự công bằng của chuyên gia cần được bảo vệ hơn nữa bằng cách đặt nó vào một cơ cấu trong tổ chức, điều này sẽ đảm bảo rằng các biện pháp bảo vệ cần thiết được thực hiện. Một phần cơ cấu của tổ chức phải sao cho Tổ chức chứng nhận có thể chứng minh tính công bằng của mình với một bên thứ ba được thông báo và khách quan.

7.2 Cơ cấu và tổ chức của Tổ chức chứng nhận được lựa chọn để đáp ứng các mục tiêu này phải minh bạch và hỗ trợ việc phát triển và áp dụng các quá trình cần thiết để đáp ứng các mục tiêu trên. Các quá trình này nên bao gồm:

- Hiểu nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên liên quan khác;
- Thiết lập chính sách và mục tiêu của tổ chức;
- Xác định các quá trình và trách nhiệm cần thiết để đạt được các mục tiêu;
- Xác định và cung cấp cơ sở hạ tầng và nguồn lực cần thiết để đạt được các mục tiêu;
- Thiết lập và áp dụng các phương pháp để đảm bảo xác định phù hợp và kiểm soát hiệu quả các rủi ro liên quan đến tính khách quan;
- Thiết lập và áp dụng các phương pháp để đảm bảo tính hiệu quả của mỗi quá trình;
- Việc xác định xung đột lợi ích tiềm ẩn ở cấp độ của cả tổ chức và cá nhân, và các phương tiện để xác định và giải quyết xung đột đó;
- Xác định các phương tiện ngăn ngừa sự không phù hợp và loại bỏ nguyên nhân của chúng;
- Thiết lập và áp dụng một quá trình để cải tiến liên tục các quy trình trên.

PHỤ LỤC 1.2. Nhóm Thực hành Đánh giá ISO 9001 - ISO & IAF
Hướng dẫn về: Quy tắc Ứng xử và Đạo đức

1. Giới thiệu

Không thể nghi ngờ thực tế là Chuyên gia thường được coi là người ở một vị trí rất quyền lực và đặc quyền.

Tài liệu này cung cấp hướng dẫn về những điểm cần lưu ý và nếu bị bỏ qua, có thể ảnh hưởng xấu đến tư cách và hành vi đạo đức của chuyên gia. Bài viết này đặc biệt liên quan đến tất cả các chuyên gia khi quy tắc ứng xử chưa được quy định trong các điều khoản và điều kiện của hợp đồng với người sử dụng lao động. Một Quy tắc Đạo đức điển hình cũng được bao gồm.

2. Tuyên bố chung

Chuyên gia trong việc thúc đẩy các tiêu chuẩn cao về hành vi đạo đức, phải:

a) Chỉ hành động vì lợi ích tốt nhất của tổ chức sử dụng lao động và khách hàng của tổ chức đó trong việc thực hiện các nhiệm vụ của họ;
b) Hành xử một cách chuyên nghiệp, trung thực, chính xác, vô tư và trách nhiệm;
c) Không khai báo sai về trình độ, năng lực hoặc kinh nghiệm của chuyên gia, cũng như không thực hiện các nhiệm vụ vượt quá khả năng của họ;
d) Xử lý một cách bí mật và riêng tư tất cả thông tin thu được liên quan đến bất kỳ hoạt động công nhận và chứng nhận nào của tổ chức đã được xác định về các tổ chức hoặc cá nhân cụ thể; trừ khi được tổ chức và khách hàng của tổ chức cho phép bằng văn bản để tiết lộ thông tin đó (nếu có), và
- Sẽ không thảo luận thông tin đó với bất kỳ ai ngoại trừ những người có nhu cầu biết thông tin cho các mục đích hợp pháp của quá trình công nhận, đăng ký hoặc chứng nhận;
- Sẽ không tiết lộ bất kỳ chi tiết nào của các phát hiện đánh giá, cả trong và sau quá trình đánh giá;
e) Xử lý một cách bí mật và riêng tư tất cả thông tin thu được liên quan đến bất kỳ hoạt động nào của các thực thể nêu trên, trong đó thông tin đó có thể bao gồm, ngoài những điều khác:
- Mọi thiết bị, hình họa, tài liệu dạng văn bản hoặc thông tin khác ở dạng hữu hình hoặc vô hình, được xác định rõ ràng là "bí mật", liên quan đến các hoạt động của tổ chức;
- Bất kỳ thiết bị, hình họa, tài liệu viết hoặc thông tin khác ở dạng hữu hình hoặc vô hình, có thể được xác định là riêng tư theo bản chất của nội dung và/hoặc ngữ cảnh của nó;
f) Xử lý một cách bí mật và riêng tư tất cả thông tin có thể được coi là "bí mật" khi đánh giá thận trọng của một tổ chức có thể xác định rằng thông tin đó là riêng tư và bí mật đối với tổ chức, đồng thời thừa nhận rằng tổ chức có thể nhận được thông tin không được xác định rõ ràng như bí mật nhưng có thể được coi là bí mật.
g) Không cố ý truyền đạt thông tin sai lệch hoặc gây hiểu lầm có thể ảnh hưởng đến tính toàn vẹn của các quá trình hoặc quyết định công nhận, đăng ký và chứng nhận trong đó.
h) Có thể hành động một cách chuyên nghiệp dưới áp lực bất lợi từ người sử dụng lao động và các tổ chức được đánh giá.

3. Ví dụ về Quy tắc đạo đức điển hình

Để duy trì và nâng cao danh dự, nhân phẩm và tính chính trực của nghề đánh giá sự phù hợp, và tuân theo các tiêu chuẩn cao về hành vi đạo đức, tôi thừa nhận rằng tôi:

a) Các vấn đề chung

1) Sẽ trung thực và không thiên vị, và sẽ phục vụ tận tâm với chủ nhân của tôi, khách hàng của tôi, công chúng và tổ chức đã xác định của tôi.
2) Có ý chí phấn đấu nâng cao năng lực và uy tín của nghề đánh giá.
3) Sẽ sử dụng kiến thức và kỹ năng của tôi vì sự tiến bộ của phúc lợi con người và thúc đẩy sự an toàn và độ tin cậy của các sản phẩm và dịch vụ cho mục đích sử dụng công cộng.
4) Sẽ cố gắng nghiêm túc để hỗ trợ công việc của tổ chức của tôi.

b) Quan hệ với công chúng

5) Sẽ cố gắng tích cực mở rộng kiến thức của công chúng về công việc của mỗi tổ chức và của các thành viên liên quan đến phúc lợi công cộng.
6) Sẽ đàng hoàng và khiêm tốn giải thích về công việc và công lao của tôi.
7) Sẽ mở đầu cho bất kỳ tuyên bố công khai nào mà tôi có thể đưa ra bằng cách chỉ rõ họ được đưa ra đại diện cho ai.

c) Quan hệ với Tổ chức, Nhà tuyển dụng và Khách hàng

8) Sẽ hoạt động như một người được ủy thác cho từng tổ chức, người sử dụng lao động và / hoặc khách hàng.
9) Sẽ thông báo cho mỗi tổ chức, nhà tuyển dụng hoặc khách hàng về bất kỳ mối quan hệ, lợi ích hoặc liên kết kinh doanh nào có thể ảnh hưởng đến đánh giá của tôi hoặc làm giảm tính vô tư của các dịch vụ của tôi.
10) Sẽ không tiết lộ thông tin liên quan đến các vấn đề kinh doanh bí mật hoặc các quá trình kỹ thuật của bất kỳ tổ chức, người sử dụng lao động hoặc khách hàng hiện tại hoặc trước đây mà không có sự đồng ý thích hợp của tổ chức đó.
11) Sẽ không chấp nhận bồi thường từ nhiều bên cho cùng một dịch vụ mà không có sự đồng ý của tất cả các bên. Nếu được tuyển dụng, tôi sẽ chỉ tham gia vào công việc bổ sung hoặc hành nghề tư vấn khi có sự đồng ý của chủ lao động.

d) Mối quan hệ với các đồng nghiệp (nếu có)

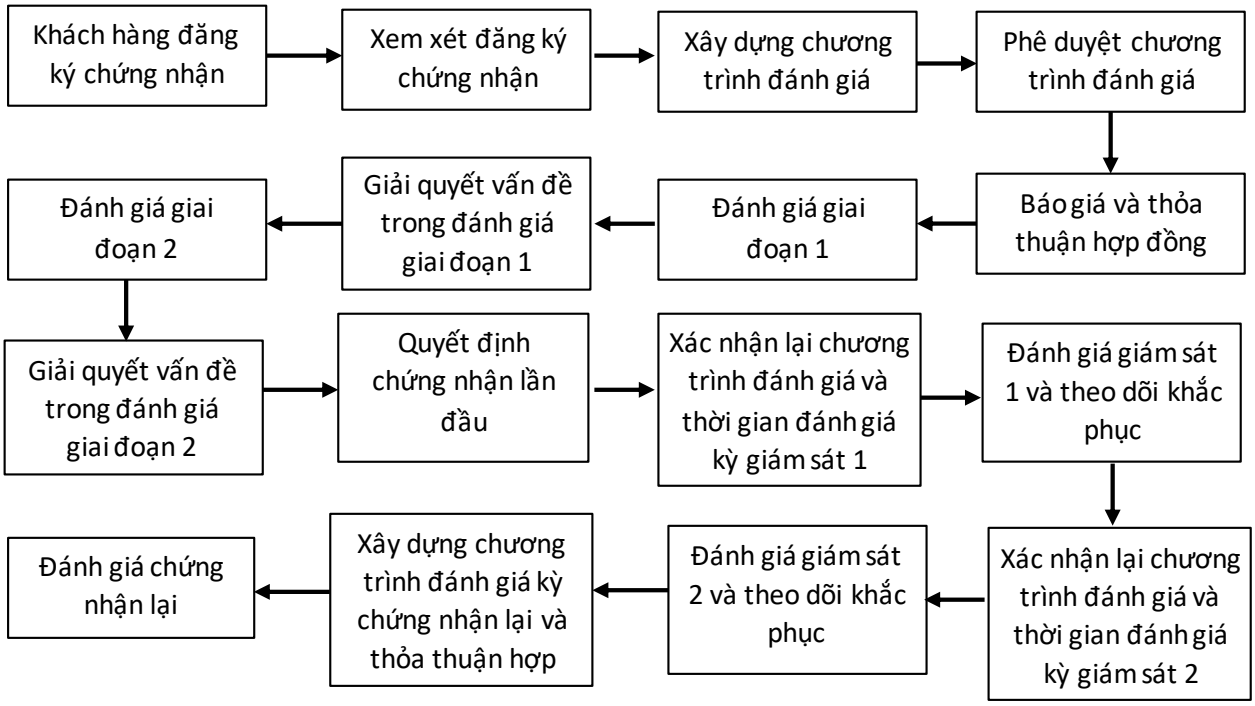
12) Sẽ coi trọng công việc của người khác được trao cho những người mà công việc đó đến hạn.
13) Sẽ cố gắng hỗ trợ sự phát triển và thăng tiến nghề nghiệp của những người trong công việc của tôi hoặc dưới sự giám sát của tôi.
14) Sẽ không cạnh tranh không lành mạnh với những người khác; sẽ mở rộng tình bạn và sự tin tưởng của tôi cho tất cả các cộng sự và những người mà tôi có quan hệ kinh doanh.
15) Sẽ tôn trọng ý kiến và hành vi của các đồng nghiệp của tôi để đảm bảo rằng sự trung thực và cởi mở được thể hiện trong nhóm đánh giá.
16) Sẽ phản ứng một cách công khai và chuyên nghiệp trong trường hợp các đồng nghiệp của tôi có hành vi phi đạo đức.

CHƯƠNG 2
TỔNG QUAN VỀ QUÁ TRÌNH CHỨNG NHẬN VÀ CÔNG NHẬN

I. Quá trình chứng nhận

Về cơ bản quá trình chứng nhận có thể chia làm các bước như sau:

Hình 2.1. Tóm tắt quá trình chứng nhận



1. Đăng ký chứng nhận

Khi có nhu cầu đăng ký chứng nhận, khách hàng liên hệ với Tổ chức chứng nhận để được hướng dẫn trình tự và báo giá.

Nhân viên bán hàng (hay còn gọi là nhân viên xem xét chứng nhận) của Tổ chức chứng nhận nhận được thông tin, sẽ tiến hành yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin sau để xem xét đăng ký, tính toán cho chương trình đánh giá và chi phí cho chứng nhận. Các thông tin tối thiểu gồm:

a) Phạm vi chứng nhận mong muốn;
b) Thông tin chi tiết liên quan của tổ chức đăng ký theo yêu cầu của chương trình chứng nhận cụ thể, bao gồm tên, (các) địa chỉ của (các) địa điểm, các quá trình và hoạt động, nguồn lực con người và kỹ thuật, các chức năng, mối quan hệ cũng như mọi nghĩa vụ pháp lý liên quan;
c) Nhận biết các quá trình sử dụng nguồn bên ngoài của tổ chức có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu;
d) Các tiêu chuẩn hoặc các yêu cầu khác mà tổ chức đăng ký mong muốn chứng nhận;
e) Có sử dụng tư vấn hệ thống quản lý hay không và nếu có chỉ rõ bên tư vấn là ai.

Thông thường, Tổ chức chứng nhận sẽ gửi phiếu "Bảng câu hỏi – Questionnaire" để khách hàng trả lời các thông tin cần thiết cho việc xem xét chứng nhận.

2. Xem xét đăng ký chứng nhận

Sau nhận đầy đủ thông tin khách hàng, nhân viên bán hàng kết hợp với Quản lý chứng nhận bên Tổ chức chứng nhận xem xét các thông tin sau:

a) Thông tin về tổ chức đăng ký và hệ thống quản lý của tổ chức đủ để xây dựng chương trình đánh giá như: Số người hiệu lực, lĩnh vực hoạt động, rủi ro, số ca làm việc, hệ thống độc lập hay tích hợp, các yếu tố tăng thời lượng đánh giá, các yếu tố giảm thời thời lượng đánh giá….
b) Mọi khác biệt đã biết trong cách hiểu giữa tổ chức chứng nhận và tổ chức đăng ký đều được giải quyết;
c) Tổ chức chứng nhận có năng lực và khả năng thực hiện hoạt động chứng nhận, trong việc xem xét này:
   - Tổ chức chứng nhận cần xem xét phạm vi chứng nhận của khách hàng đăng ký mình có đủ năng lực chứng nhận không (lĩnh vực có được công nhận chưa hay mời công nhận mới);
   - Xem xét hiện tại mình có đủ chuyên gia có đủ năng lực trong lĩnh vực đó chưa hay phải tìm kiếm chuyên gia trong Tập đoàn, thuê ngoài;
   - Xem xét thời lượng đánh giá và tính khả thi khi thực hiện đánh giá,…
d) Phạm vi chứng nhận mong muốn, (các) địa điểm hoạt động của tổ chức đăng ký, thời gian cần thiết để hoàn thành các cuộc đánh giá và bất kỳ vấn đề nào khác ảnh hưởng đến hoạt động chứng nhận (ngôn ngữ, điều kiện an toàn, nguy cơ ảnh hưởng đến tính khách quan,...) đều được tính đến.

Sau khi xem xét đăng ký, tổ chức chứng nhận ra quyết định chấp nhận hoặc từ chối đăng ký chứng nhận. Nếu kết quả xem xét đăng ký của tổ chức chứng nhận dẫn đến việc từ chối đăng ký chứng nhận, thì phải lập thành văn bản và làm rõ cho khách hàng lý do từ chối.

Dựa vào xem xét này, tổ chức chứng nhận phải xác định các năng lực cần thiết trong đoàn đánh giá của mình và năng lực cần thiết để quyết định chứng nhận.

3. Xây dựng chương trình đánh giá

Sau khi xem xét khả năng và năng lực chứng nhận là phù hợp, Tổ chức chứng nhận tiến hành lập chương trình đánh giá cho chu kỳ 3 năm để tính toán chi phí, nguồn lực và các vấn đề cần quan tâm khác.

Theo yêu cầu điều khoản 9.1.3 Tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015 thì chương trình đánh giá phải bao gồm các yếu tố như bảng 2.1.

Ngoài ra, chương trình đánh giá phải tính toán thời lượng đánh giá cần thiết cho toàn chu kỳ, phương pháp lựa chọn địa điểm lấy mẫu (nếu là chứng nhận nhiều địa điểm). Phân này sẽ được đề cập trong chương 4.

4. Phê duyệt chương trình đánh giá

Sau khi tính toán xong chương trình đánh giá, nhân viên phụ trách bán hàng sẽ trình chương trình đánh giá lên Quản lý chứng nhận phê duyệt chương trình đánh giá (thông thường gọi là Audit Team hay A-Team). Sau khi phê duyệt chương trình thì nhân viên bán hàng tiến hành tính toán chi phí đánh giá để lập báo giá cho khách hàng.

5. Báo giá và thỏa thuận hợp đồng

Sau khi chương trình đánh giá được phê duyệt, nhân viên bán hàng sẽ thông báo giá cho khách hàng. Trong trường hợp hai bên đồng ý giá thì tiến hành ký kết hợp đồng và các thỏa thuận chứng nhận (bao gồm việc sử dụng con dấu và logo chứng nhận).

Bảng 2.1. Yêu cầu tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015 về chương trình đánh giá

9.1.3. Chương trình đánh giá **9.1.3.1**. Phải xây dựng chương trình đánh giá cho một chu kỳ chứng nhận đầy đủ để xác định rõ ràng những hoạt động đánh giá cần thiết để chứng tỏ hệ thống quản lý của khách hàng đáp ứng các yêu cầu chứng nhận theo (những) tiêu chuẩn hay tài liệu quy định khác được lựa chọn. Chương trình đánh giá cho một chu kỳ chứng nhận phải bao gồm các yêu cầu đầy đủ đối với hệ thống quản lý. **9.1.3.2.** Chương trình đánh giá cho chứng nhận lần đầu phải bao gồm đánh giá lần đầu hai giai đoạn, đánh giá giám sát trong năm đầu tiên và năm thứ hai sau quyết định chứng nhận và đánh giá chứng nhận lại trong năm thứ ba trước khi hết hạn chứng nhận. Chu kỳ chứng nhận ba năm đầu tiên bắt đầu bằng quyết định chứng nhận. Chu kỳ tiếp theo bắt đầu bằng quyết định chứng nhận lại (xem 9.6.3.2.3). Việc xác định chương trình đánh giá và mọi điều chỉnh sau đó phải tính đến quy mô của khách hàng, phạm vi và mức độ phức tạp của hệ thống quản lý, các sản phẩm và quá trình cũng như mức độ chứng tỏ tính hiệu lực của hệ thống quản lý và kết quả của các lần đánh giá trước đó. CHÚ THÍCH 1: Phụ lục E đưa ra lưu đồ quá trình đánh giá và chứng nhận điển hình. CHÚ THÍCH 2: Danh mục dưới đây bao gồm các hạng mục bổ sung có thể được xem xét khi xây dựng hoặc sửa đổi chương trình đánh giá, các hạng mục này cũng có thể cần được đề cập khi xác định phạm vi đánh giá hoặc xây dựng kế hoạch đánh giá. - khiếu nại tổ chức chứng nhận nhận được về khách hàng; - đánh giá kết hợp, tích hợp hoặc đồng đánh giá; - những thay đổi về yêu cầu chứng nhận; - những thay đổi về yêu cầu pháp lý; - những thay đổi về yêu cầu công nhận; - dữ liệu về việc thực hiện của tổ chức (ví dụ dữ liệu về mức độ lỗi, chỉ số kết quả thực hiện chính (KPI); - mối quan ngại của các bên quan tâm; CHÚ THÍCH 3: Nếu chương trình chứng nhận cụ thể của ngành công nghiệp quy định thì chu kỳ chứng nhận có thể không phải là ba năm. **9.1.3.3.** Phải tiến hành đánh giá giám sát ít nhất mỗi năm một lần, trừ năm chứng nhận lại. Ngày của cuộc đánh giá giám sát đầu tiên sau chứng nhận lần đầu không được quá 12 tháng tính từ ngày quyết định chứng nhận. CHÚ THÍCH: Có thể cần điều chỉnh tần suất đánh giá giám sát để thích hợp với các yếu tố như mùa hoặc chứng nhận hệ thống quản lý trong khoảng thời gian giới hạn (ví dụ địa điểm xây dựng tạm thời). **9.1.3.4.** Khi tổ chức chứng nhận xem xét chứng nhận đã cấp cho khách hàng và đánh giá được thực hiện bởi tổ chức chứng nhận khác, tổ chức phải đạt được và lưu giữ đủ bằng chứng như báo cáo và tài liệu về các hành động khắc phục đối với mọi sự không phù hợp. Tài liệu này phải hỗ trợ việc thực hiện các yêu cầu của tiêu chuẩn này. Tổ chức chứng nhận phải lý giải và lưu hồ sơ về mọi điều chỉnh đối với chương trình đánh giá hiện tại và theo dõi việc thực hiện các hành động khắc phục liên quan đến mọi sự không phù hợp trước đó, trên cơ sở thông tin thu được. **9.1.3.5.** Khi khách hàng làm việc theo ca, các hoạt động diễn ra trong ca làm việc phải được xem xét khi xây dựng chương trình và kế hoạch đánh giá.

6. Đánh giá giai đoạn 1 và giải quyết vấn đề chứng nhận

Việc đánh giá chứng nhận lần đầu hệ thống quản lý phải được tiến hành theo hai giai đoạn: giai đoạn 1 và giai đoạn 2. Hai giai đoạn này có thể cách xa nhau hoặc kế tiếp nhau (Back to Back) nhưng tách biệt về thời gian.

Sau khi ký kết hợp đồng, nhân viên bán hàng chuyển hồ sơ chương trình đánh giá cho nhân viên quản lý chương trình đánh giá (nhân viên điều phối), nhân viên quản lý chương trình đánh giá sẽ hoạch định chi tiết chương trình đánh giá dựa trên chương trình đánh giá sơ bộ ban đầu do nhân viên bán hàng thiết lập. Nội dung chương trình đánh giá này bao gồm:

- Xác định mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá;
- Lựa chọn và chỉ định đoàn đánh giá: Trưởng đoàn, thành viên đoàn, chuyên gia kỹ thuật, quan sát viên, nhân viên hỗ trợ ngôn ngữ,….
- Xác định thời gian thực hiện đánh giá với khách hàng.

Sau khi hoạch định chương trình đánh giá chính thức, quản lý chương trình đánh giá tiến hành gửi chương trình đánh giá cho trưởng đoàn đánh giá và các thành viên trong đoàn để lên kế hoạch đánh giá giai đoạn 1.

Kế hoạch đánh giá giai đoạn 1 chủ yếu tập trung vào việc xác định tính sẵn sàng của hệ thống quản lý cho đánh giá giai đoạn 2 và khả năng đáp ứng yêu cầu các bên liên quan, đặc biệt là luật định.

Nội dung chi tiết đánh giá giai đoạn 1 được yêu cầu cụ thể trong điều khoản 9.3.1.2. Giai đoạn 1 - tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015.

Sau khi kết thúc đánh giá giai đoạn 1, đoàn đánh giá phải thông báo cho khách hàng những điểm yếu của hệ thống (nếu có), những vấn đề cần khắc phục trước khi đánh giá giai đoạn 2 hoặc có thể tiếp tục đánh giá giai đoạn 2 hay phải đánh giá lại giai đoạn 1.

Sau khi các vấn đề điểm yếu của hệ thống được xử lý, trưởng đoàn phải thông báo đến khách hàng và quản lý chương trình đánh giá đã sẵn sàng cho việc đánh giá giai đoạn 2.

7. Đánh giá giai đoạn 2 và theo dõi hành động khắc phục

Mục đích của giai đoạn 2 là đánh giá việc áp dụng, bao gồm cả tính hiệu lực của hệ thống quản lý của khách hàng. Giai đoạn 2 phải thực hiện tại (các) địa điểm của khách hàng. Giai đoạn 2 ít nhất phải bao gồm việc đánh giá:

a) Thông tin và bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định thích hợp khác về hệ thống quản lý;
b) Theo dõi, đo lường, báo cáo và xem xét việc thực hiện theo các mục tiêu và chỉ tiêu thực hiện chính (phù hợp với mong đợi trong các tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định thích hợp khác về hệ thống quản lý);
c) Khả năng và việc thực hiện hệ thống quản lý của khách hàng trong việc đáp ứng các yêu cầu luật định, chế định và hợp đồng;
d) Kiểm soát việc thực hiện các quá trình của khách hàng;
e) Đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo;
f) Trách nhiệm của lãnh đạo đối với các chính sách của khách hàng.

Các bước trong quá trình đánh giá giai đoạn 2 được trình bày chương 9 – Thực hiện đánh giá.

Sau khi thực hiện đánh giá xong giai đoạn 2, việc tiếp theo là theo dõi hành động khắc phục cho các điểm không phù hợp được phát hiện (nếu có). Việc này được trình bày trong chương 10 – Các hoạt động sau đánh giá.

8. Quyết định chứng nhận

Đoàn đánh giá phải phân tích tất cả các thông tin và bằng chứng đánh giá thu được trong giai đoạn 1 và giai đoạn 2 để xem xét các phát hiện đánh giá và thống nhất về các kết luận đánh giá.

Sau khi xác định tất cả các hành động khắc phục khách hàng là hiệu lực, trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm gửi toàn bộ báo cáo đánh giá về nhân viên phụ trách Thẩm xét báo cáo (Nhân viên thẩm xét – đôi khi gọi là nhân viên Veto) để xác nhận tính phù hợp của cuộc đánh giá và thông tin chứng nhận, nội dung bao gồm tối thiểu:

- Báo cáo đánh giá;
- Ý kiến về các điểm không phù hợp và, khi thích hợp, việc khắc phục và hành động khắc phục do khách hàng thực hiện;
- Xác nhận thông tin cung cấp cho tổ chức chứng nhận đã được dùng để xem xét đăng ký;
- Xác nhận rằng đã đạt được các mục đích đánh giá;
- Khuyến nghị việc có cấp chứng nhận hay không, cùng với các điều kiện, các lưu ý.

Khi tổ chức chứng nhận không thể kiểm tra xác nhận việc thực hiện khắc phục và hành động khắc phục mọi sự không phù hợp nặng trong vòng 6 tháng kể từ sau ngày cuối cùng của giai đoạn 2, thì tổ chức chứng nhận phải tiến hành giai đoạn 2 khác trước khi khuyến nghị chứng nhận.

Nhân viên thẩm xét nhận được báo cáo tiến hành xem xét báo cáo của đoàn đánh giá để đưa ra các vấn đề tồn tại của báo cáo và kết luận đánh giá. Nôi dung xem xét bao gồm:

- Thông tin do đoàn đánh giá cung cấp là đầy đủ đối với yêu cầu chứng nhận và phạm vi chứng nhận;
- Tổ chức đã xem xét, chấp nhận và kiểm tra xác nhận việc khắc phục và hành động khắc phục đối với mọi sự không phù hợp nặng;
- Tổ chức đã xem xét và chấp nhận kế hoạch khắc phục và hành động khắc phục của khách hàng đối với mọi sự không phù hợp nhẹ.

Sau khi nhân viên thẩm xét xác nhận các thành phần báo cáo là phù hợp, tiến hành đệ trình hồ sơ lên giám đốc kỹ thuật hoặc Quản lý chứng nhận xem xét phê duyệt ban hành chứng chỉ. Sau khi được phê duyệt bởi quản lý chứng nhận của tổ chức (ở cấp Tổ chức, cấp Khu vực hoặc Tập đoàn) thì chứng chỉ được ban hành.

Không phải tất cả các bình luận hoặc yêu cầu của nhân viên thẩm xét báo cáo thì các chuyên gia phải đáp ứng. Trong nhiều trường hợp có quan điểm khác nhau giữa nhân viên thẩm xét báo cáo và chuyên gia đánh giá, thì các nội dung khác nhau đó sẽ được Quản lý chứng nhận xem xét ra quyết định sau cùng về việc chấp nhận hay không chấp nhận kết luận đánh giá.

Thời gian chứng nhận có thời hạn 3 năm tính từ ngày đầu tiên quyết định chứng nhận.

9. Đánh giá giám sát 1 và đánh giá giám sát 2

Đánh giá giám sát là đánh giá tại hiện trường (hoặc từ xa), nhưng không nhất thiết là đánh giá toàn bộ hệ thống và phải được hoạch định cùng với các hoạt động giám sát khác sao cho tổ chức chứng nhận có thể duy trì sự tin cậy rằng hệ thống quản lý của khách hàng được chứng nhận luôn thỏa mãn các yêu cầu giữa các lần đánh giá chứng nhận lại. Từng lần giám sát theo tiêu chuẩn hệ thống quản lý liên quan phải bao gồm:

- Đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo;
- Xem xét các hành động được thực hiện đối với sự không phù hợp được xác định trong lần đánh giá trước đó;
- Xử lý khiếu nại;
- Hiệu lực của hệ thống quản lý trong việc đạt được các mục tiêu của khách hàng được chứng nhận và kết quả dự kiến của (các) hệ thống quản lý tương ứng;
- Sự tiến triển của các hoạt động được hoạch định để cải tiến liên tục;
- Kiểm soát liên tục hoạt động;
- Xem xét các thay đổi bất kỳ;

- Sử dụng dấu và/hoặc mọi viện dẫn khác tới chứng nhận.

Phải tiến hành đánh giá giám sát ít nhất mỗi năm một lần, trừ năm chứng nhận lại. Ngày của cuộc đánh giá giám sát đầu tiên sau chứng nhận lần đầu không được quá 12 tháng tính từ ngày quyết định chứng nhận. Thông thường sau 6 tháng từ ngày chứng nhận có thể thực hiện đánh giá giám sát, nhưng không quá 12 tháng kể từ ngày chứng nhận đầu tiên.

Ngoài các loại hình trên, trong thực tế còn có các loại hình đánh giá khác như đánh giá mở rộng phạm vi, đánh giá đột xuất,… phần này sẽ trình bày cụ thể trong chương 6.

10. Đánh giá giá chứng nhận lại.

Việc chứng nhận lại được thực hiện tương tự như đánh giá lần đầu, tuy nhiên chỉ đánh giá duy nhất một giai đoạn, thời lượng đánh giá chứng nhận lại có thể ít hơn đánh giá chứng nhận lần đầu do hệ thống khách hàng đã thuần thục và không đánh giá giai đoạn 1. Việc tính toán thời lượng đánh giá được nêu trong chương 4 - Chương trình đánh giá.

Việc đánh giá chứng nhận được nêu trong điều khoản 9.6.3.2. Đánh giá chứng nhận lại tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015.

II. KHÁI QUÁT VỀ CÔNG NHẬN

Công nhận là quá trình xác nhận sự phù hợp của bên thứ ba đối với tổ chức đánh giá sự phù hợp thể hiện sự thừa nhận chính thức về năng lực thực hiện các hoạt động đánh giá sự phù hợp cụ thể của tổ chức đó. Hay nói cách khác, Công nhận là quá trình xác nhận tổ chức chứng nhận có đủ năng thực hiện đánh giá sự phù hợp của một hệ thống hoặc sản phẩm/dịch vụ nào đó.

1. Tổ chức công nhận

Tổ chức công nhận là tổ chức có thẩm quyền thực hiện hoạt động công nhận, thông thường là thẩm quyền của tổ chức công nhận thường do Chính phủ giao. Ở Việt Nam, tổ chức công nhận là Văn phòng Công nhận Chất Lượng (BoA) trực thuộc bộ Khoa học và Công nghệ dấu công nhận hệ thống quản lý là VICAS. Ngoài ra, có các tổ chức khác như DAkkS của Đức, UKAS của Anh, ANAB của Mỹ...

Trên các khu vực có các Tổ chức chứng nhận khu vực, các tổ chức khu vực này là thành viên của IAF thực hiện giám sát các tổ chức công nhận trong khu vực theo thỏa thuận MLA. Ở Châu á có tổ chức Tổ chức công nhận Châu Á – Thái Bình Dương (APAC), tổ chức này giám sát thực hiện giám sát các tổ chức trong khu vực Châu Á – Thái Bình Dương.

2. Tổ chức chứng nhận

Tổ chức chứng nhận là một dạng của Tổ chức đánh giá sự phù hợp, tổ chức này thực hiện các hoạt động đánh giá sự phù hợp và có thể là đối tượng của công nhận, hay nói cách khách Tổ chức đáng giá sự phù hợp là tổ chức đánh giá cấp chứng nhận phù hợp như TÜV NORD (Đức), TUV SUD, TUV Rheinland, Bureau Veritas, SGS, NQA…

3. Diễn đàn công nhận

Diễn đàn Công nhận Quốc tế (IAF) là một hiệp hội trên toàn thế giới gồm các tổ chức công nhận của các quốc gia và các tổ chức khác quan tâm đến đánh giá sự phù hợp (conformity assessment) trong các lĩnh vực hệ thống quản lý, sản phẩm, quá trình, dịch vụ, nhân sự, thẩm định (validation) và Kiểm tra xác nhận (verification) và các chương trình đánh giá sự phù hợp tương tự khác. Chức năng chính của IAF là phát triển một chương trình đánh giá sự phù hợp duy nhất trên toàn thế giới nhằm giảm rủi ro cho các doanh nghiệp và khách hàng của họ bằng cách đảm bảo với họ rằng các chứng chỉ đã được

công nhận và các tuyên bố thẩm định và kiểm tra xác nhận có thể được dựa trên sự hài hòa tối đa của các thông lệ được công nhận, hay nói cách khác chức năng chính của IAF là phát triển một chương trình đánh giá sự phù hợp trên toàn thế giới nhằm thúc đẩy việc loại bỏ các hàng rào phi thuế quan đối với thương mại. IAF hoạt động với hai mục đích cơ bản. Mục đích thứ nhất là đảm bảo các tổ chức công nhận thành viên của diễn đàn chỉ công nhận cho các tổ chức đủ năng lực thực hiện công việc và không nảy sinh xung đột lợi ích. Mục đích thứ hai là thiết lập những thỏa thuận các bên cùng công nhận, gọi là Thỏa ước Công nhận lẫn nhau (Multilateral Recognition Arrangements – MLA) giữa các tổ chức công nhận thành viên, giúp giảm rủi ro cho doanh nghiệp và khách hàng thông qua đảm bảo chứng nhận công nhận đáng tin cậy ở bất cứ nơi nào trên thế giới.

Bảng 2.2. Phân biệt Tổ chức chứng nhận, Tổ chức công nhận và IAF

Nội dung	Tổ chức chứng nhận	Tổ chức công nhận	IAF
Vai trò	Xác nhận hệ thống quản lý của bên được đánh giá phù hợp với chuẩn mực được đánh giá.	Xác nhận Tổ chức chứng nhận đủ năng lực thực hiện chứng nhận theo những lĩnh vực đã đăng ký.	Phát triển một chương trình đánh giá sự phù hợp duy nhất trên toàn thế giới nhằm đảm bảo việc đánh giá và chứng nhận sự phù hợp đúng đắn, đủ năng lực, không thiên vị thông qua các Cơ quan công nhận từ các quốc gia khác nhau.
Hoạt động	Cung cấp dịch vụ chứng nhận sự phù hợp hệ thống quản lý cho Tổ chức được chứng nhận.	Cung cấp dịch vụ Công nhận cho Tổ chức chứng nhận.	Cung cấp các chuẩn mực và các thỏa thuận cho hoạt động công nhận.

IAF xác nhận những tiêu chuẩn ISO nào?

Danh sách các văn bản quy chuẩn được IAF thông qua cho các hệ thống quản lý hiện tại (tháng 11 năm 2022) được giới hạn trong chín tiêu chuẩn:

- ISO 9001 - Hệ thống quản lý chất lượng - Yêu cầu;
- ISO 14001 - Hệ thống quản lý môi trường – Yêu cầu
- ISO 22000 - Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm - Yêu cầu
- ISO 27001 - Công nghệ thông tin - Hệ thống quản lý an toàn thông tin - Yêu cầu;
- ISO 13485 - Trang thiết bị y tế - Hệ thống quản lý chất lượng - Yêu cầu;
- ISO 45001 Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp - Yêu cầu;
- ISO 50001 Hệ thống quản lý năng lượng - Yêu cầu;
- FSSC 22000 Scheme Part 2;
- FAMI-QS Certification Scheme Code.

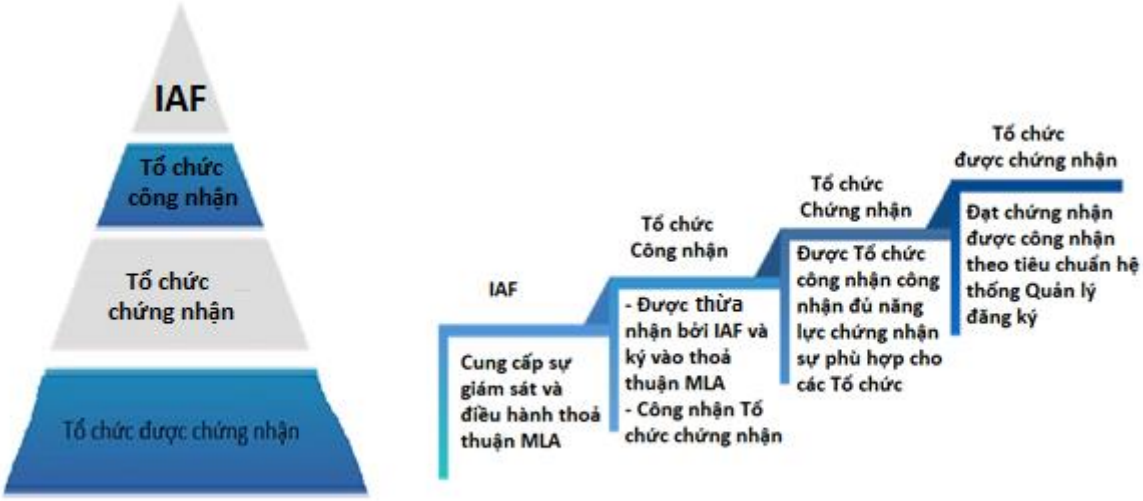
Điều cần lưu ý là tiêu chuẩn HACCP không nằm trong hệ thống công nhận của IAF, nên chứng chỉ HACCP không có dấu công nhận IAF. Nguyên nhân được cho là tiêu chuẩn này không phải là một tiêu chuẩn quản lý hệ thống thích hợp cho việc chứng nhận sự phù hợp.

Ngoài Diễn đàn công nhận IAF, còn có các tổ chức công nhận khác như Tổ chức Công nhận các phòng thí nghiệm quốc tế (ILAC).

4. Mối quan hệ giữa tổ chức chứng nhận và tổ chức công nhận

Một tổ chức hoạt động cung cấp dịch vụ chứng nhận có thể hoạt động chứng nhận mà không cần sự công nhận. Việc tổ chức chứng nhận sử dụng dấu công nhận nhằm khẳng định với khách hàng của họ rằng Quá trình chứng nhận của tổ chức họ phù hợp với các chuẩn mực quốc tế và họ có đủ năng lực để thực hiện hoạt động chứng nhận. Giấy chứng nhận của Tổ chức được công nhận cũng được thừa nhận trên toàn cầu do Tổ chức công nhận của họ là một thành viên của Diễn đàn công nhận quốc tế (IAF).

Mối quan hệ giữa IAF, Tổ chức công nhận (AB), Tổ chức chứng nhận (CB) và tổ chức được chứng nhận được miêu tả ở hình 2.2.



Hình 2.2. Mối quan hệ giữa IAF, AB, CB, và Tổ chức

Tổ chức chứng nhận được chứng nhận Tổ chức được chứng nhận là hệ thống quản lý của họ áp dụng phù hợp với Yêu cầu tiêu chuẩn quản lý mà họ áp dụng.

Tổ chức công nhận công nhận rằng Tổ chức chứng nhận có đủ năng lực chứng nhận sự phù hợp hệ thống quản lý đã đăng ký.

IAF có những thành viên quản lý khu vực, ví dụ như khu vực Châu Á Thái Bình Dương có Tổ chức công nhận Châu Á – Thái Bình Dương (APAC), các tổ chức này thực hiện giám sát các Tổ chức Công nhận để đảm bảo Tổ chức công nhận tuân thủ thỏa thuận MLA và các chuẩn mực công nhận được thiết lập, chu kỳ giám sát thường 4 năm/lần.

Một chứng chỉ chứng nhận được công nhận thường có 2 dấu trên đó. Dấu thứ nhất là dấu của Tổ chức chứng nhận, hai là dấu của Tổ chức công nhận, ngoài ra có thể có thêm dấu thừa nhận, ví dụ như dấu của IAF, và các dấu của các tổ chức khác.

Hình 2.3. Ví dụ về dấu trên chứng chỉ chứng nhận sự phù hợp

Bảng 2.3 dưới đây so sánh Tổ chức được công nhận và Tổ chức không được công nhận.

Bảng 2.3. So sánh Tổ chức được công nhận và Tổ chức không được công nhận

Tiêu chí	Tổ chức được công nhận	Tổ chức không được công nhận
Giá trị của chứng nhận phát hành.	Được thừa nhận có giá trị trên tất cả các nước trong thỏa thuận MLA.	Có giá trị cục bộ
Chứng chỉ đáp ứng yêu cầu luật định	Chứng chỉ phát hành đáp ứng yêu cầu luật định.	Chứng chỉ phát hành có thể hoặc không đáp ứng yêu cầu luật định.
Về năng lực Tổ chức chứng nhận	Được công nhận đủ năng lực thực hiện hoạt động chứng nhận sự phù hợp.	Chưa xác định được năng lực.
Quá trình chứng nhận	Quá trình chứng nhận được thực hiện theo các chuẩn mực quy định như ISO 17021-1, ISO 22003-1,…	Quá trình chứng nhận có thể theo chuẩn mực quy định như ISO 17021-1, ISO 22003-1,… hoặc chứng nhận theo một quy trình riêng.

Tài liệu tham khảo:

1. https://iaf.nu/en/about/
2. ISO 17021-1 : 2015 - *Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 1: Requirements.*
3. ISO 17011 : 2017- *Conformity assessment - Requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies.*
4. ISO 17000 : 2020 *Conformity assessment - vocabulary and general principles.*
5. https://info.degrandson.com/blog/iaf-accreditation-scope
6. https://gicert.org/bbs/board.php?bo_table=free_en&wr_id=15&sst=wr_datetime&sod=asc&sop=and&page=1
7. https://www.certification-answers.com.au/keyplayers
8. https://iaf.nu/en/scopes/

CHƯƠNG 3
XÁC ĐỊNH PHẠM VI ĐÁNH GIÁ

Theo ISO 19011:2018, Phạm vi đánh giá (audit scope) là mức độ và ranh giới của một cuộc đánh giá.

- Phạm vi đánh giá thường bao gồm mô tả về các địa điểm thực và ảo, các chức năng, các đơn vị thuộc tổ chức, các hoạt động và quá trình, cũng như khoảng thời gian tiến hành.
- Địa điểm ảo là nơi một tổ chức thực hiện công việc hoặc cung cấp dịch vụ bằng cách sử dụng môi trường trực tuyến cho phép các cá nhân không phân biệt vị trí thực tế để thực hiện các quá trình.

Phạm vi đánh giá thường có một số loại như phạm vi đánh giá nội bộ, phạm vi đánh giá chứng nhận,..

I. PHẠM VI ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Đối với đánh giá nội bộ thường có một cách đánh giá cơ bản:

- Đánh giá toàn bộ hệ thống của tổ chức, đây là dạng đánh giá tổng thể toàn bộ các quá trình, hoạt động và phòng ban trong hệ thống quản lý chất lượng trong toàn tổ chức để kiểm tra xác nhận rằng các yêu cầu của tiêu chuẩn của hệ thống được đáp ứng, tất cả các quá trình đang hoạt động có hiệu lực và cho ra kết quả như mong muốn.
- Đánh giá theo bộ phận hoặc khu vực. Việc đánh giá này nhằm xác nhận rằng mọi quá trình áp dụng trong khu vực hoặc bộ phận trong phạm vi được thực hiện có hiệu lực và đạt được kết quả như dự kiến.
- Đánh giá theo sản phẩm cụ thể. Một tổ chức có thể chọn một sản phẩm cụ thể và đánh giá từng quá trình liên quan đến việc sản xuất sản phẩm đó. Trong loại hình đánh giá này, chuyên gia có thể chọn số lô, số seri hoặc một dòng sản phẩm cụ thể để thực hiện đánh giá.
- Đánh giá theo quá trình trong hệ thống quản lý chất lượng. Loại đánh giá này tập trung vào các quá trình được chọn trong hệ thống quản lý chất lượng. Ví dụ đánh giá quá trình mua hàng và kiểm soát nhà cung cấp.

II. PHẠM VI ĐÁNH GIÁ BÊN THỨ 3

1. Xác nhận phạm vi đánh giá

1.1. Khái quát

Phạm vi đánh giá là mức độ và ranh giới của một cuộc đánh giá. Một phạm vi đánh giá bao gồm bốn thành phần:

- Tên tổ chức được chứng nhận: ghi theo pháp nhân công ty.
- Địa chỉ hoạt động: Nên ghi theo địa điểm hoạt động ghi trên giấy phép kinh doanh, trong trường hợp tổ chức được chứng nhận ở các Tòa nhà văn phòng cho thuê phải ghi rõ số phòng và số tầng. Trong trường hợp địa chỉ có sự thay đổi do sự nâng cấp đơn vị hành chính hoặc chia tách, sáp nhập đơn vị hành chính mà doanh nghiệp chưa đổi đăng ký kinh doanh thì có thể ghi theo địa chỉ thực tế hiện tại. Ví dụ như nâng cấp xã thành phường, huyện thành thị xã, sáp nhập quận 9, quận Thủ Đức và quận 2 thành Thành phố Thủ Đức…
- Sản phẩm/quá trình chứng nhận.
- Địa chỉ và phạm vi áp dụng của từng địa điểm nếu chứng nhận nhiều địa điểm.

Khi xác định sản phẩm và quá trình chứng nhận cần phân biệt một số dạng sau:

- Sản xuất: bên được đánh giá thực hiện tiếp nhận đơn hàng/lệnh sản xuất, thực hiện mua hàng, tiến hành sản xuất, bảo quản thành phẩm và giao hàng.
- Gia công: Khách hàng cung cấp nguyên vật liệu chính, công ty thực hiện gia công tạo sản phẩm và giao lại khách hàng.
- Lắp ráp: bên được đánh giá không tiến hành các hoạt động chế tạo sản phẩm/các cấu phần của sản phẩm mà chỉ sử dụng các bán thành phẩm/cấu phần được chế tạo từ nhà cung cấp sau đó lắp ráp thành sản phẩm hoàn thiện. Ví dụ lắp ráp xe ô tô,…

Một số vấn đề cần chú ý khi xác định phạm vi đánh giá:

- Phạm vi chứng nhận phải thể hiện sản phẩm đang sản xuất, không chứng nhận cho sản phẩm tương lai (chưa sản xuất), hay sản phẩm đã ngừng sản xuất (thông thường hồ sơ sản xuất quá 1 năm);
- Phạm vi chứng nhận phải thể hiện nhóm sản phẩm cụ thể, không thể hiện sản phẩm chung chung. Đối với sản phẩm là một loại trong nhóm lớn, nếu lấy phạm vi chứng nhận là tên nhóm lớn thì nên mở ngoặc chú thích thêm nhóm sản phẩm được chứng nhận để tránh phạm vi chứng nhận quá rộng so với thực tế. Ví dụ như công ty sản xuất duy nhất sản phẩm xoài sấy, phạm vi chứng nhận ghi "Sản xuất nông sản sấy" trường hợp này phải ghi chú thêm "Sản xuất nông sản sấy (Xoài sấy)".
- Đối với địa chỉ hoạt động khác với địa chỉ trên giấy đăng ký kinh doanh cần phải làm rõ mối liên hệ về pháp lý với địa chỉ đăng ký kinh doanh và địa chỉ hoạt động. Không chứng nhận cho nơi không có pháp nhân trừ địa điểm tạm thời.
- Trong trường hợp phạm vi chứng nhận là sản xuất hoặc lắp ráp thì các hoạt động chứng nhận không được 100% thuê ngoài;

1.2. Cách thức xác nhận phạm vi đánh giá

- Bước 1 - Xác nhận tính pháp lý: tính pháp lý thể hiện ở hai yếu tố chuyên gia phải kiểm tra:
    + Giấy phép kinh doanh: hai yếu tố phải kiểm tra giấy phép kinh doanh:
        ✓ Địa điểm hoạt động hoặc sản xuất kinh doanh có giống như giấy phép kinh doanh hay không? Nếu là chi nhánh của công ty thì phải có giấy phép đăng ký hoạt động chi nhánh;
        ✓ Thứ hai sản phẩm/dịch vụ đăng ký trong phạm vi chứng nhận có nằm trong Giấy đăng ký kinh doanh hay không (xem trong mã ngành đăng ký có sản phẩm và dịch vụ đăng ký hay không).
    + Đối với sản phẩm/dịch vụ có yêu cầu đặc biệt về pháp luật thì cần xem xét có đầy đủ giấy phép con hay không:
        ✓ Giấy đủ điều kiện kinh doanh, ví dụ như kinh doanh xăng dầu;
        ✓ Giấy chứng nhận hợp quy hoặc hợp chuẩn theo quy định;
        ✓ Công bố sản phẩm đối với sản phẩm thực phẩm;
        ✓ Các giấy phép về môi trường như giấy phép môi trường, biên bản hoàn thành các công trình bảo vệ môi trường, biên bản nghiệm thu hệ thống PCCC, Giấy phép sử dụng phóng xạ,…
        ✓ Các giấy phép an toàn như giấy phép nghiệm thu tòa nhà, PCCC,…
- Bước 2 – Kiểm tra việc thiết lập các quá trình sản xuất

  Sau khi xem xét hồ sơ pháp lý phù hợp, chuyên gia tiếp theo là kiểm tra các quá trình đã hoạch định và sẵn sàng cho chứng nhận hay chưa bằng cách xem xét:
    + Có xác định quá trình sản xuất theo các bước hay chưa (quy trình sản xuất, mô tả các bước,…);
    + Có thiết lập tiêu chí chấp nhận cho từng bước/quá trình hay chưa?
    + Có thiết lập tiêu chí kiểm soát quá trình hay chưa?
    + Có tiêu chí sản phẩm/dịch vụ sau cùng cho sản phẩm dịch vụ đó hay chưa?

- Bước 3 – Xem xét hồ sơ kiểm soát, sản phẩm hoàn thiện, nhãn mác, đơn hàng của khách hàng để xác nhận sản phẩm là có thực.

  Sau khi xác nhận việc thiết lập các quá trình đã phù hợp, chuyên gia xem xét hồ sơ quá trình sản xuất đáp ứng hay chưa bằng cách:
  + Xác định có sản xuất sản phẩm hay chưa thông qua hồ sơ sản xuất lưu lại;
  + Xác định xem liệu sản phẩm có thực hay không hay là hồ sơ ảo thông qua xem xét có sản phẩm hoàn thiện hay không?
  + Xem xét nhãn mác có đúng và đủ thông tin hay không?
  + Xem xét hợp đồng bán hàng hoặc đặt hàng nếu có. Trong trường hợp không có hợp đồng hay đơn hàng xem việc xác định yêu cầu của sản phẩm/dịch vụ có từ đâu (ví dụ theo luật, theo khảo sát thị hiếu khách hàng),…
- Bước 4 – Xem xét các đặc tính của quá trình sản xuất:
  + *Sản xuất* là tạo ra sản phẩm, công ty chủ động mua nguyên liệu, thực hiện sản xuất và bán hàng;
  + *Gia công* là quá trình chế tạo sản phẩm, công ty không thực hiện mua nguyên nguyên liệu mà khách hàng cung cấp hoặc khách hàng chỉ định bắt buộc mua khách hàng đó, công ty sản xuất và giao lại khách hàng mà không có quyền bán cho bất cứ bên nào;
  + Nếu khách hàng đặt một bên khác sản xuất cho mình thì không được chứng nhận quá trình sản xuất sản phẩm đó, trường hợp này chứng nhận là Cung cấp sản phẩm đó;
  + Trong trường hợp, tất cả các linh kiện công ty đặt nhà cung cấp sản xuất, họ chỉ về lắp ráp thành sản phẩm hoàn thiện thì phạm vi chứng nhận chỉ giới hạn "Lắp ráp sản phẩm ….";
  + Trong trường hợp công ty chỉ sản xuất các phần của sản phẩm hoàn thiện thì chỉ chứng nhận phần mà họ sản xuất, không chứng nhận được sản xuất sản phẩm hoàn thiện. Ví dụ như công ty chỉ ép phần nhựa khung cho mũ bảo hiểm và ốc vít nhựa lắp ráp nón bảo hiểm rồi cung cấp cho bên khác tiến hành lắp ráp hoàn thiện mũ bảo hiểm thì chỉ chứng nhận sản xuất khung nhựa và vít nhựa nón bảo hiểm mà không chứng nhận sản xuất nón bảo hiểm.
- Trường hợp chứng nhận tổ chức nhiều địa điểm phải xem thêm điều kiện để chứng nhận nhiều địa điểm ở mục II chương 4 phần lựa chọn địa điểm đánh giá.

2. Phân mã phạm vi theo mã IAF code

Một chuyên gia có thể đánh giá nhiều lĩnh vực khác nhau do họ có kiến thức và kinh nghiệm về lĩnh vực đó, các kiến thức và kinh nghiệm đó có thể gọi là năng lực chuyên gia. Để tiện cho việc quản lý chuyên gia có thể đánh giá được lĩnh vực nào thì IAF tiến hành gộp các mã ngành tương tự nhau của mã ngành NACE (Nomenclature of Economic Activities - Danh pháp hoạt động kinh tế) thành một hệ mã riêng gọi là IAF Code.

Việc mã hoá phạm vi chứng nhận giúp cho tổ chức chứng nhận dễ dàng tìm các chuyên gia có cùng mã năng lực để sắp xếp cho cuộc đánh giá nhằm đảm bảo đoàn đánh giá có năng lực tổng thể phù hợp.

Hiện nay có 3 hệ phân mã được dùng là phân mã IAF (International Accreditation Forum) của Diễn đàn Công nhận Quốc tế; hệ mã EAC (European Accreditation Codes) là phân mã công nhận của liên minh Châu Âu, về cơ bản phân mã EAC tương tự như phân mã IAF; hệ mã NACE (Nomenclature of Economic Activities - Danh pháp hoạt động kinh tế) là bảng phân loại thống kê của Châu Âu về các hoạt động kinh tế.

Mã ngành theo IAF và NACE cho ISO 900, 14001, 45001:

Bảng 3.1. Bảng phân mã theo IAF

IAF Code	NACE/ Class (rev.2)	Hoạt động (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001)	Ví dụ Khía cạnh môi trường ISO 14001
1	01, 02, 03	Nông nghiệp, đánh bắt cá	Thuốc trừ sâu / thuốc diệt cỏ,...
2	05, 06, 07, 08, 09	Khai thác bề mặtkhóang sản	Chất thải nguy hại,...
3	10, 11, 12	Sản phẩm thực phẩm, đồ uống, thuốc lá	Xử lý nước thải công nghiệp, sử dụng năng lượng, thuốc trừ sâu,...
4	13, 14	Dệt may và các sản phẩm dệt may	Nước thải công nghiệp không qua xử lý, sử dụng năng lượng, chất thải rắn; Kho chứa hóa chất độc hại và số lượng lớn,...
5	15	Da và các sản phẩm từ da	Xử lý nước thải công nghiệp, chất thải rắn; Kho chứa hóa chất độc hại và số lượng lớn,...
6	16	Gỗ và các sản phẩm từ gỗ	Chất thải rắn, sử dụng năng lượng,...
7	17	Bột giấy, giấy và các sản phẩm từ giấy	Xử lý nước thải công nghiệp, khí thải, kho chứa hóa chất độc hại,...
8	58.1, 59.2	Công ty xuất bản	Chất thải rắn, kho chứa hóa chất nguy hại, sử dụng năng lượng,...
9	18	Công ty in ấn	Chất thải rắn, kho chứa hóa chất nguy hại, sử dụng năng lượng,...
10	19	Sản xuất than cốc và các sản phẩm dầu mỏ tinh chế	Kho chứa hóa chất độc hại và số lượng lớn, xử lý nước thải công nghiệp, khí thải không khí độc hại, chất thải nguy hại,...
11	24.46	Nhiên liệu hạt nhân	Phóng xạ / phóng xạ,...
12	20	Hóa chất, sản phẩm hóa học và sợi	Kho chứa hóa chất độc hại và số lượng lớn, xử lý nước thải công nghiệp, khí thải không khí độc hại, chất thải nguy hại, ..
13	21	Dược phẩm	Kho chứa hóa chất độc hại và số lượng lớn, xử lý nước thải công nghiệp, chất thải nguy hại,...
14	22	Sản phẩm cao su và nhựa	Kho chứa hóa chất độc hại và số lượng lớn, xử lý nước thải công nghiệp, khí thải độc hại, chất thải nguy hại,...
15	23, except 23.5 and 23.6	Sản phẩmkhóang phi kim loại	Sử dụng năng lượng,...
16	23.5, 23.6	Bê tông, xi măng, vôi, thạch cao,…	Khí thải không khí, chất thải rắn,...

Bảng 3.1. Bảng phân mã theo IAF

IAF Code	NACE/ Class (rev.2)	Hoạt động (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001)	Ví dụ Khía cạnh môi trường ISO 14001
17	24 except 24.46, 25 except 25.4, 33.11	Kim loại cơ bản và các sản phẩm kim loại chế tạo	Chất thải rắn, kho chứa hóa chất nguy hại, sử dụng năng lượng,...
18	25.4, 28, 30.4, 33.12, 33.2	Máy móc và thiết bị	Chất thải nguy hại, kho chứa hóa chất nguy hại, nước thải công nghiệp,...
19	26, 27, 33.13, 33.14, 95.1	Thiết bị điện và quang học	Chất thải nguy hại, kho chứa hóa chất nguy hại, nước thải công nghiệp,...
20	30.1, 33.15	Đóng tàu	Chất thải nguy hại, kho chứa hóa chất nguy hại, nước thải công nghiệp, chất thải rắn,...
21	30.3, 33.16	Không gian vũ trụ	Chất thải nguy hại, kho chứa hóa chất nguy hại, nước thải công nghiệp, chất thải rắn,...
22	29, 30.2, 30.9, 33.17	Thiết bị vận tải khác	Chất thải nguy hại, kho chứa hóa chất nguy hại, nước thải công nghiệp, chất thải rắn,...
23	31, 32, 33.19	Sản xuất, chưa được phân loại ở nơi khác	Chất thải rắn, nước thải công nghiệp, khí thải,...
24	38.3	Tái chế	Chất thải nguy hại, chất thải rắn, nước thải hợp vệ sinh,...
25	35.1	Cung cấp điện	Khí thải không khí, nước thải công nghiệp,...
26	35.2	Phân phối khí chính	Khí thải,...
27	35.3, 36	Cung cấp nước	Xử lý nước thải sinh hoạt,...
28	41, 42, 43	Sự thi công	Nước thải hợp vệ sinh, ô nhiễm tiếng ồn, sử dụng năng lượng,...
29	45, 46, 47, 95.2	Thương mại bán buôn và bán lẻ. Sửa chữa xe có động cơ, chu trình động cơ và đồ dùng cá nhân và gia dụng	Kho chứa hóa chất độc hại, nước thải hợp vệ sinh,...
30	55, 56	Khách sạn và nhà hàng	Chất thải rắn, kho chứa hóa chất độc hại, nước thải hợp vệ sinh, thuốc trừ sâu,...
31	49, 50, 51, 52, 53, 61	Vận chuyển, lưu trữ và thông tin liên lạc	Lưu trữ dầu số lượng lớn, sử dụng năng lượng, lưu trữ hóa chất nguy hiểm, phát thải không khí,...
32	64, 65, 66, 68, 77	Liên kết tài chính; địa ốc; cho thuê	Sử dụng năng lượng, phát thải không khí,...
33	58.2, 62, 63.1	Công nghệ thông tin	Sử dụng năng lượng, chất thải nguy hại, chất thải rắn,...

Bảng 3.1. Bảng phân mã theo IAF

IAF Code	NACE/ Class (rev.2)	Hoạt động (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001)	Ví dụ Khía cạnh môi trường ISO 14001
34	71, 72, 74 except 74.2 and 74.3	Dịch vụ kỹ thuật	Lưu trữ hóa chất độc hại, chất thải nguy hại, khí thải không khí, nước thải vệ sinh,...
35	69, 70, 73, 74.2,74.3, 78,80,81,82	Các dịch vụ khác	Lưu trữ hóa chất độc hại, chất thải nguy hại,...
36	84	Hành chính công	Sử dụng năng lượng, chất thải rắn,...
37	85	Giáo dục	Sử dụng năng lượng, chất thải rắn,...
38	75, 86, 87, 88	Sức khỏe và công tác xã hội	Chất thải nguy hiểm sinh học, bức xạ / phóng xạ, nước thải vệ sinh,...
39	37, 38.1, 38.2, 39, 59.1, 60, 63.9, 79, 90, 91, 92, 93, 94, 96	Các dịch vụ xã hội khác	Nhiều dạng

3. Mã phạm vi theo NACE REV 02

Xem mã phạm vi của NACE trên website: https://nacev2.com/en.

4. Phân mã phạm vi theo ISO 22003-1:2022

Đối với ngành thực phẩm không sử dụng hệ mã chung của IAF hoặc NACE mà sử dụng hệ mã riêng theo quy định ISO 22003-1:2022.

Bảng 3.2 - Các loại hình chuỗi thực phẩm

Nhóm ngành thực phẩm [a]	Ngành thực phẩm		Chuyên ngành thực phẩm		Ví dụ về các hoạt động bao gồm
Sản xuất sơ cấp	A	Nuôi hoặc xử lý động vật	AI	Nuôi động vật lấy thịt/sữa/trứng /mật ong	Nuôi động vật (không phải cá và hải sản) để sản xuất thịt, trứng, sữa hoặc mật ong. Nuôi, giữ, bẫy và săn bắt (chế biến tại thời điểm săn bắt) Đóng gói tạm thời mà không cần sửa đổi hoặc xử lý sản phẩm.
			AII	Nuôi cá và hải sản	Nuôi cá và hải sản để sản xuất thịt Nuôi, bắt và đánh cá (chế biến tại thời điểm bắt giữ) Đóng gói tạm thời mà không cần sửa đổi hoặc xử lý sản phẩm.
	B	Trồng trọt hoặc xử	BI	Trồng trọt - Xử lý thực vật (trừ các loại ngũ cốc và hạt)	Trồng hoặc thu hoạch cây trồng (không phải ngũ cốc và cây họ đậu); sản phẩm làm vườn (trái cây; rau; gia vị, nấm,.....) và thực vật dưới nước.

Nhóm ngành thực phẩm [a]	Ngành thực phẩm		Chuyên ngành thực phẩm		Ví dụ về các hoạt động bao gồm
		lý thực vật			Trong các nông trại bảo quản thực vật (trừ ngũ cốc và hạt), bao gồm các sản phẩm làm vườn và thực vật dưới nước làm thực phẩm.
			BII	Canh tác - Xử lý ngũ cốc và hạt	Trồng và thu hoạch ngũ cốc và cây họ đậu dùng làm thực phẩm Xử lý ngũ cốc và hạt cây họ đậu Bảo quản các ngũ cốc hoặc hạt cây họ đậu trong nông trại
			BIII	Xử lý sơ cấp sản phẩm thực vật	Các hoạt động trên thực vật đã thu hoạch không làm biến đổi sản phẩm từ dạng nguyên vẹn ban đầu, bao gồm cả các sản phẩm trồng trọt và thủy sinh làm thực phẩm. Chúng bao gồm làm sạch, rửa, cọ rửa, làm sạch bằng máng nước, phân loại, tuyển chọn, cắt tỉa, đóng gói, làm mát, làm mát bằng thủy lực, tẩy lông, làm ướt, sục khí chuẩn bị cho lưu trữ hoặc chế biến, đóng gói, đóng gói lại, chất lên bệ, lưu trữ và xếp dỡ.
Chế biến thực phẩm cho người và động vật	**C**	**Chế biến thực phẩm, thành phần và thức ăn vật nuôi**	**C0**	Động vật - Chuyển đổi sơ cấp	Chuyển đổi xác động vật dùng để chế biến tiếp theo bao gồm nhốt, giết mổ, lấy nội tạng, làm lạnh lượng lớn, đông lạnh lượng lớn, bảo quản số lượng lớn động vật và động vật săn bắt đã lấy nội tạng, đông lạnh hàng loạt cá và bảo quản động vật săn bắt.
			CI	Chế biến các sản phẩm động vật dễ thối, hỏng	Chế biến và đóng gói bao gồm cá, các sản phẩm từ cá, hải sản, thịt, trứng và sữa yêu cầu làm lạnh hoặc đông lạnh ở nhiệt độ kiểm soát. Chế biến thức ăn chăn nuôi chỉ từ sản phẩm động vật.
			CII	Chế biến các sản phẩm cây trồng dễ thối, hỏng	Chế biến và đóng gói bao gồm trái cây và nước trái cây tươi, rau, ngũ cốc, các loại hạt, đậu, các sản phẩm làm từ nước đông lạnh, thịt làm từ thực vật và các sản phẩm thay thế từ sữa. Chỉ chế biến thức ăn chăn nuôi từ sản phẩm thực vật.
			CIII	Chế biến các sản phẩm từ động vật và cây trồng dễ thối hỏng (sản phẩm hỗn hợp)	Chế biến và đóng gói bao gồm pizza, lasagne, sandwich, bánh bao và thức ăn sẵn. Bao gồm dịch vụ ăn uống không phục vụ tại chỗ. Bao gồm các sản phẩm của bếp ăn công nghiệp không được cung cấp để tiêu thụ ngay. Chế biến thức ăn chăn nuôi dễ hỏng từ các sản phẩm hỗn hợp.
			CIV	Chế biến các sản phẩm sử	Chế biến và đóng gói các sản phẩm được lưu trữ và bán ở nhiệt độ môi trường bao gồm thực

Nhóm ngành thực phẩm [a]	Ngành thực phẩm		Chuyên ngành thực phẩm		Ví dụ về các hoạt động bao gồm
				dụng dài ở nhiệt độ môi trường	phẩm đóng hộp, bánh quy, bánh Snack, dầu, nước uống, đồ uống, mì ống, bột mì, đường và muối ăn. Chế biến thức ăn cho vật nuôi ổn định môi trường xung quanh.
	D	**Sản xuất thức ăn chăn nuôi**	**D**	Sản xuất thức ăn chăn nuôi	Chế biến nguyên liệu thức ăn chăn nuôi dành cho động vật sản xuất thực phẩm và động vật không dùng để thực phẩm không được nuôi trong hộ gia đình, ví dụ: Bột xay thô từ ngũ cốc, hạt có dầu, phụ phẩm của quá trình sản xuất thực phẩm. Chế biến hỗn hợp thức ăn chăn nuôi, có hoặc không có phụ gia, dành cho động vật sản xuất thực phẩm, ví dụ: trộn sẵn, thức ăn có thuốc, thức ăn hỗn hợp.
Dịch vụ ăn uống/ thực phẩm	**E**	**Dịch vụ ăn uống/thực phẩm**			Các hoạt động thực phẩm trưng bày mở như nấu, trộn và phối trộn hỗn hợp, Sơ chế các thành phần và sản phẩm để tiêu dùng trực tiếp tại chỗ hoặc mang đi. Ví dụ bao gồm nhà hàng, khách sạn, xe bán thức ăn, cơ sở, địa điểm làm việc (nhà ăn của trường học hoặc nhà máy), bao gồm bán lẻ với chế biến tại chỗ (ví dụ: gà quay). bao gồm hâm nóng thức ăn, phục vụ sự kiện, quán cà phê và quán rượu.
Bán lẻ, vận chuyển và bảo quản	**F**	**Thương mại, bán lẻ và thương mại điện tử**	**Fl**	Bán lẻ/bán buôn	Bảo quản và cung cấp thành phẩm cho khách hàng và người tiêu dùng (cơ sở bán lẻ, cửa hàng, người bán buôn). Bao gồm các hoạt động xử lý nhỏ, ví dụ: cắt lát, chia phần, hâm nóng.
			FII	Môi giới/thương mại thực phẩm	Mua và bán sản phẩm trên chính tài khoản của mình mà không cần xử lý vật lý hoặc làm đại lý cho người khác của bất kỳ mặt hàng nào tham gia vào chuỗi thực phẩm.
	G	**Dịch vụ vận chuyển và bảo quản**	**G**		Cơ sở hạ tầng bảo quản và phương tiện phân phối thực phẩm và thức ăn chăn nuôi dễ hư hỏng duy trì tính toàn vẹn của nhiệt độ. Cơ sở hạ tầng bảo quản và phương tiện phân phối thực phẩm và thức ăn chăn nuôi ổn định môi trường xung quanh. Dán nhãn lại / đóng gói lại không bao gồm các sản phẩm nguyên liệu hở. Cơ sở hạ tầng bảo quản và phương tiện phân phối vật liệu đóng gói thực phẩm.

Nhóm ngành thực phẩm [a]	Ngành thực phẩm		Chuyên ngành thực phẩm	Ví dụ về các hoạt động bao gồm
Dịch vụ bổ trợ	**H**	**Dịch vụ**		Các dịch vụ được cung cấp liên quan đến sản xuất an toàn thực phẩm và thức ăn chăn nuôi bao gồm cung cấp nước, kiểm soát dịch hại, dịch vụ vệ sinh và xử lý chất thải.
Vật liệu bao gói	**I**	**Sản xuất vật liệu bao gói**		Sản xuất vật liệu bao gói tiếp xúc với thực phẩm, thức ăn chăn nuôi và thức ăn động vật. Có thể bao gồm bao bì được sản xuất tại chỗ để sử dụng trong quá trình chế biến.
Thiết bị hỗ trợ	**J**	**Thiết bị**		Thiết bị chế biến thực phẩm, thức ăn chăn nuôi hoặc đóng gói, máy bán hàng tự động, thiết bị nhà bếp, dụng cụ chế biến, dụng cụ nấu ăn, thiết kế thiết bị và cơ sở hạ tầng hợp vệ sinh.
Hóa sinh	**K**	**Hoá chất và sinh hoá**		Sản xuất chất hỗ trợ chế biến cho thực phẩm và thức ăn chăn nuôi, chất phụ gia (ví dụ như hương liệu, vitamin), khí vàkhóang chất. Sản xuất chất nuôi cấy sinh học và enzyme.
CHÚ THÍCH: "Thực phẩm dễ hư hỏng" có thể được coi là thực phẩm thuộc loại hoặc tình trạng có thể hư hỏng và phải được bảo quản trong môi trường được kiểm soát nhiệt độ.				

Tài liệu tham khảo:

1. Ann W. Phillips, *ISO 9001:2008 Internal Audits Made Easy - Tools, Techniques, and Step-By-Step Guidelines for Successful Internal Audits*, Third Edition, ASQ Quality Press, © 2009.
2. https://www.cro.ie/Portals/0/Notices/Nace%20code%202%20%20Sept%2020 19.pdf
3. https://nacev2.com/en
4. ISO 22003-1:2022 – Food safety – Part 1: Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems

PHẦN PHỤ LỤC
PHỤ LỤC 3.1 HƯỚNG DẪN CỦA IAF VÀ ISO/TC176
HƯỚNG DẪN CHO: PHẠM VI VÀ KHẢ NĂNG ÁP DỤNG 9001

Giới thiệu

Phạm vi của ISO 9001, phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng (QMS), phạm vi Chứng nhận và phạm vi đánh giá đề cập đến những điều khác nhau, tuy nhiên, chúng có mối liên hệ chặt chẽ với nhau. Chuyên gia cần nhận thức được sự khác biệt và mối tương quan giữa chúng, các tác động trong việc đánh giá QMS và phạm vi chứng nhận và các tác động tiềm tàng trong quá trình đánh giá. Trong phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng, chuyên gia cần phân tích kỹ lưỡng tính không thể áp dụng của các yêu cầu.

Tài liệu này là bản sửa đổi lớn của tài liệu trước đó "Phạm vi của ISO 9001, Phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng và Phạm vi chứng nhận" và thay thế nó.

Sự khác biệt giữa các phạm vi

Phạm vi của ISO 9001 - Điều 1 của ISO 9001 mô tả phạm vi của nó, đối tượng của tiêu chuẩn, hệ thống quản lý chất lượng và các kết quả dự kiến của việc áp dụng hệ thống này của các tổ chức.

Phạm vi QMS - Điều khoản 4.3 của ISO 9001 nêu rõ rằng "Tổ chức phải xác định ranh giới và khả năng áp dụng của QMS để thiết lập phạm vi của mình… Phạm vi sẽ nêu rõ các loại sản phẩm và dịch vụ được đề cập".

Phạm vi chứng nhận - Phạm vi chứng nhận bắt nguồn từ phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng và phụ thuộc vào những gì tổ chức quyết định chứng nhận. Phạm vi này được sử dụng để thông báo trạng thái chứng nhận QMS của tổ chức cho các bên quan tâm có liên quan Đôi khi phạm vi chứng nhận có thể nhỏ hơn phạm vi của QMS và cần phải chú ý đặc biệt đến những trường hợp này.

Phạm vi đánh giá - "phạm vi và ranh giới của một cuộc đánh giá (ISO 19011: 2018, 3.5). CHÚ THÍCH 1: Phạm vi đánh giá thường bao gồm mô tả về địa điểm thực và ảo, chức năng, đơn vị tổ chức, hoạt động và quá trình, cũng như khoảng thời gian được đề cập ".

Khi các cuộc đánh giá hệ thống quản lý tích hợp trở nên phổ biến hơn, một lưu ý ngắn gọn về sự khác biệt trong phạm vi giữa chúng là phù hợp. "Khi nhiều hệ thống quản lý được đánh giá, điều quan trọng là các mục tiêu, phạm vi và tiêu chí đánh giá phải nhất quán với các chương trình đánh giá liên quan cho từng lĩnh vực và phạm vi tương ứng của chúng. Một số quy tắc có thể có phạm vi phản ánh toàn bộ tổ chức và những quy tắc khác có thể có phạm vi phản ánh một tập hợp con của toàn tổ chức "[ISO 19011: 2018 Điều khoản 5.5.2].

Hướng dẫn chuyên gia về Phạm vi QMS

Phạm vi là xác định khả năng áp dụng và giới hạn của QMS

Để thiết lập khả năng áp dụng, chuyên gia cần xác minh những sản phẩm và dịch vụ nào được quản lý trong QMS chính thức. Bước tiếp theo là xác minh các quá trình cần thiết để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ được thực hiện hoặc thuộc trách nhiệm của tổ chức.

Ranh giới xác định các giới hạn của QMS. Để tăng cường hiểu biết về các ranh giới, chuyên gia nên hiểu rõ về cơ cấu tổ chức và các nguồn lực liên quan đến địa điểm, vật lý và ảo, và cơ sở hạ tầng. Ranh giới có thể tự hiển nhiên.

Đối với nhiều tổ chức, QMS áp dụng cho tất cả các sản phẩm và dịch vụ của nó, bao gồm tất cả các quá trình được thực hiện tại các địa điểm xác định với các nguồn lực được thiết lập bao gồm con người và toàn bộ tổ chức.

Cả khả năng áp dụng và ranh giới của QMS đều có liên quan nhưng điều đầu tiên là đặc biệt liên quan để xác định phạm vi của chứng chỉ và ranh giới là quan trọng để xác định phạm vi đánh giá.

Phạm vi của QMS có thể trở nên khó khăn hơn để xác định trong các trường hợp có phạm vi rộng hoặc quan trọng:

- Số lượng sản phẩm và dịch vụ
- Các sản phẩm, quá trình và dịch vụ được cung cấp bên ngoài (ví dụ như thuê ngoài);
- Hậu cần;
- Nhiều địa điểm;
- Trung tâm dịch vụ;
- Phục vụ tại cơ sở của khách hàng;
- Các sản phẩm và dịch vụ hợp tác;
- Điều kiện chia sẻ;
- Các dự án bị giới hạn bởi thời gian,…

Các tình huống này cần được đánh giá cẩn thận để xác định xem phạm vi đã được tổ chức xác định một cách chính xác hay chưa và được trình bày một cách rõ ràng và không gây hiểu lầm. chuyên gia cần xác định xem có bất kỳ yếu tố nào trong số này không và liệu chúng có ảnh hưởng đến phạm vi đánh giá hay không.

Ranh giới của tổ chức

Một trong những ranh giới phổ biến hơn mà chuyên gia cần đánh giá là các ranh giới của tổ chức do tổ chức xác định.

ISO 9000: 2015 định nghĩa tổ chức là "một người hoặc một nhóm người có chức năng riêng với trách nhiệm, quyền hạn và các mối quan hệ để đạt được các mục tiêu của mình"

"CHÚ THÍCH 1: Khái niệm tổ chức bao gồm, nhưng không giới hạn, thương nhân duy nhất, công ty, tập đoàn, công ty, doanh nghiệp, cơ quan, đối tác, hiệp hội, tổ chức từ thiện hoặc tổ chức, hoặc một phần hoặc sự kết hợp của chúng, cho dù được hợp nhất hay không , công cộng hoặc riêng tư.

CHÚ THÍCH 2: Điều này tạo thành một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi cho các tiêu chuẩn hệ thống quản lý ISO được đưa ra trong Phụ lục SL của Phần bổ sung ISO hợp nhất cho các Chỉ thị ISO / IEC, Phần 1. Định nghĩa ban đầu đã được sửa đổi bằng cách sửa đổi Chú thích 1 thành mục nhập. "

Nếu tổ chức là một bộ phận của đơn vị lớn hơn, chuyên gia cần kiểm tra xem các ranh giới của tổ chức có được xác định rõ ràng trong hệ thống hay không. Chuyên gia cũng cần đánh giá các tác động đến phạm vi đánh giá của các quá trình nằm ngoài phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng nhưng trong phạm vi của đơn vị lớn hơn. Những điều này có thể có tác động đến QMS. Chuyên gia cần đánh giá cách thức xử lý các quá trình này trong phạm vi đánh giá.

Bài tập tương tự cũng áp dụng khi tổ chức là sự kết hợp của hai hoặc nhiều thực thể khác nhau.

Để xác định phạm vi của QMS "tổ chức phải xem xét các vấn đề bên ngoài và nội bộ được nêu ra khi thiết lập bối cảnh của tổ chức. Một kỳ vọng rõ ràng là các ranh giới này được tổ chức xác định là một vấn đề có liên quan.

Phạm vi chứng nhận

Vì chứng nhận đóng một vai trò quan trọng trong các lĩnh vực hợp đồng và quy định, nên điều rất quan trọng là phải thiết lập phạm vi của chứng chỉ một cách đáng tin cậy và không gây hiểu nhầm.

Phạm vi điều khoản của QMS và phạm vi chứng nhận thường được sử dụng thay thế cho nhau do thực tế là trong nhiều trường hợp, chúng tương đương nhau. Điều này có thể dẫn đến nhầm lẫn khi một tổ chức đã chọn giới hạn phạm vi QMS của mình chỉ trong các quá trình, sản phẩm hoặc dịch vụ nhất định. Khách hàng hoặc người dùng cuối phải có khả năng phân biệt phạm vi của chứng chỉ ISO 9001.

Phạm vi chứng nhận là một thuật ngữ dùng để chỉ phạm vi trong tài liệu chứng nhận. Đây thường là một tuyên bố mô tả "loại hoạt động, sản phẩm và dịch vụ có thể áp dụng tại mỗi địa điểm thực tế mà không gây hiểu lầm hoặc mơ hồ" (ISO 17021: 2015). Trong tài liệu chứng nhận, tên và vị trí thực tế của tổ chức được chứng nhận (hoặc trụ sở chính và các địa điểm thực tế khác, nếu có) cũng được nêu rõ.

Để tránh nhầm lẫn và cho phép xác định những gì đã được chứng nhận, phạm vi chứng nhận nên xác định, khi thích hợp:

- Loại sản phẩm và dịch vụ được cung cấp.
- Các quá trình hoạt động chính của tổ chức đối với các sản phẩm và dịch vụ của mình, chẳng hạn như thiết kế, sản xuất, đóng gói, giao hàng, cung cấp,... (để cung cấp hiểu biết về vị trí trong chuỗi giá trị và hoạt động chính).
- Các địa điểm liên quan nơi các hoạt động này được thực hiện và các phạm vi cụ thể, nếu có liên quan.

Phạm vi chứng nhận bắt đầu được đánh giá bởi tổ chức chứng nhận trong quá trình áp dụng, được xem xét trong suốt quá trình chứng nhận và thường xuyên tại các hoạt động giám sát và chứng nhận lại. Nhóm đánh giá có nhiệm vụ đánh giá và xác nhận rằng tuyên bố về phạm vi do tổ chức đề xuất phản ánh trung thực những gì tổ chức cung cấp và những gì được điều chỉnh bởi Hệ thống quản lý chất lượng.

Chuyên gia không xác định các tuyên bố về phạm vi gây hiểu lầm, chẳng hạn như:

- Phạm vi văn bản bao gồm tham chiếu đến tài liệu quy chuẩn có thể đưa ra ý tưởng rằng chúng cũng được chứng nhận theo tiêu chuẩn này. Vì ISO 9001 là một tiêu chuẩn hệ thống quản lý, việc tham chiếu trong tuyên bố phạm vi đến các tiêu chuẩn đặc tính sản phẩm hoặc dịch vụ có thể đưa ra ý tưởng rằng công bố cho một sản phẩm hoặc dịch vụ được chứng nhận được đưa vào, điều này sẽ gây hiểu lầm. Ví dụ: "Sản xuất các sản phẩm phù hợp với STD XXXX: YYYY".
- Phạm vi quá rộng hoặc mơ hồ và gây ấn tượng không chính xác về những gì tổ chức thực hiện: ví dụ, xây dựng chung so với chỉ xây dựng đường bộ - trong trường hợp tổ chức chỉ xây dựng đường bộ; ví dụ. xây dựng so với xây dựng các tòa nhà - trong trường hợp một tổ chức chỉ có khả năng / ủy quyền để xây dựng các tòa nhà.
- Danh sách các sản phẩm danh mục đầu tư mà tổ chức không thể chứng minh được việc cung cấp; ví dụ: nêu danh sách 10 sản phẩm và chỉ chứng minh sản xuất 3 sản phẩm.
- Phạm vi có các tuyên bố không thể chứng minh được, ví dụ: "Sửa chữa nhà trong ngày" và bằng chứng đánh giá chứng minh rằng cơ sở hạ tầng của tổ chức không đủ để đảm bảo điều đó.
- Phạm vi bao gồm các tuyên bố tiếp thị hoặc khuyến mãi: sản phẩm rẻ nhất và tốt nhất.
- Phạm vi bao gồm các hoạt động, sản phẩm hoặc dịch vụ mà tổ chức không thể chứng minh được khả năng cung cấp
- Chuyên gia cũng cần lưu ý rằng báo cáo phạm vi có thể được viết bằng ngôn ngữ liên quan đến lĩnh vực kinh doanh của mình, bản chất của chúng xác định các hoạt động bao gồm. Đây là ví dụ về trường hợp của kiến trúc, nơi thiết kế và phát triển

luôn được bao gồm. Do đó, một tuyên bố phạm vi như "Dịch vụ kiến trúc" có thể chấp nhận được.

Chuyên gia có trách nhiệm:

- Để đảm bảo rằng - tuyên bố về phạm vi chứng nhận không gây hiểu nhầm.
- Để xác minh, trong quá trình đánh giá, phạm vi này chỉ đề cập đến các quá trình, sản phẩm, dịch vụ, địa điểm,... Của tổ chức được điều chỉnh bởi hệ thống quản lý chất lượng và tổ chức có thể chứng minh khả năng của mình trong việc cung cấp các sản phẩm đó một cách nhất quán và các dịch vụ.
- Để xác minh lý do cho các yêu cầu không được tổ chức áp dụng.

Phạm vi chứng chỉ nhỏ hơn phạm vi QMS

Điều quan trọng cần lưu ý là đôi khi tổ chức chỉ chọn chứng nhận một phần của sản phẩm, dịch vụ, quá trình hoặc địa điểm của tổ chức.

Phạm vi này có thể chấp nhận được nếu các loại sản phẩm và dịch vụ được nêu trong phạm vi chứng nhận cũng được nêu trong phạm vi QMS, bao gồm cả các quá trình để cung cấp chúng. Chuyên gia cần đánh giá rằng tổ chức chứng minh rằng những gì nằm ngoài phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng không ảnh hưởng xấu đến khả năng đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn và mang lại kết quả mong muốn.

Chuyên gia cũng nên xác minh rằng tuyên bố về phạm vi chứng chỉ truyền đạt chính xác những gì được bao gồm. Ví dụ:

- Công ty cung cấp dịch vụ ăn uống cung cấp các bữa ăn trong căn tin là tài sản của khách hàng và chỉ bao gồm trong phạm vi chứng nhận việc cung cấp dịch vụ ăn uống tại các địa điểm cụ thể của khách hàng, mặc dù QMS của công ty áp dụng trên toàn cầu cho tất cả các dịch vụ ăn uống - một tuyên bố không tham gia sẽ như sau: " cung cấp dịch vụ ăn uống (…) áp dụng tại các địa điểm đã liệt kê (...).
- Chính quyền địa phương chỉ yêu cầu chứng nhận cho các quá trình liên quan đến một số dịch vụ cụ thể, ví dụ: cấp giấy phép xây dựng, cung cấp nước, quản lý các quá trình bầu cử, so với tất cả các dịch vụ mà nó cung cấp. Tài liệu chứng nhận có thể phân biệt thêm bằng cách ví dụ: "chỉ định của chính quyền địa phương + chỉ định của bộ phận theo sau là tuyên bố phạm vi.
- Bệnh viện chỉ áp dụng QMS cho các chuyên khoa cụ thể (ví dụ như phòng cấp cứu,...)
- Đơn vị sẽ được xác định là Bệnh viện J - Dịch vụ khẩn cấp + tuyên bố về dịch vụ
- Doanh nghiệp sản xuất chỉ chọn chứng nhận một dòng sản phẩm từ nhiều dòng sản phẩm khác nhau; - tuyên bố phạm vi sẽ chỉ xác định sản phẩm được bao gồm.

• Một tổ chức lớn lựa chọn áp dụng dần QMS cho các sản phẩm và dịch vụ hoặc địa điểm nhất định và dần dần mở rộng phạm vi.

Ảnh hưởng của các quá trình thuê ngoài đối với QMS, Chứng nhận và Phạm vi đánh giá

Như đã nêu trước đó, định nghĩa về phạm vi QMS trở nên phức tạp hơn khi một hoặc nhiều quá trình hoặc một phần của nó được tổ chức thuê ngoài. Mặc dù một tổ chức chọn thuê ngoài một quá trình hoặc một phần của nó, trách nhiệm đối với các sản phẩm và dịch vụ được cung cấp vẫn thuộc về tổ chức.

Các quá trình thuê ngoài cần được xem xét khi lập kế hoạch đánh giá. Việc bao gồm hoặc loại trừ các quá trình khỏi phạm vi cần được đánh giá.

Có thể quan sát thấy nhiều tình huống, từ việc thuê ngoài toàn bộ sản xuất, các bộ phận của sản phẩm hoặc dịch vụ được thuê ngoài, việc thuê ngoài chỉ xảy ra trong các tình huống cao điểm của công việc,...

Quá trình thuê ngoài là sản phẩm, quá trình hoặc dịch vụ được cung cấp bên ngoài, cần được xử lý và sau đó được đánh giá theo các yêu cầu của ISO 9001: 2015, mục 8.4.

Chuyên gia cần cân nhắc áp dụng phương pháp tiếp cận dựa trên rủi ro để xác định rủi ro của các quá trình thuê ngoài trong việc đạt được các kết quả dự kiến của Hệ thống quản lý chất lượng. Điều này có thể ảnh hưởng đến phạm vi đánh giá và thời gian cần thiết để đánh giá các quá trình thuê ngoài.

Trong nhiều trường hợp, việc thuê ngoài xảy ra trong các cơ sở của tổ chức, vì nó thường là trường hợp bảo trì tại các khu công nghiệp hoặc các tòa nhà lớn. Trong những trường hợp này, mối quan hệ giữa việc kiểm soát quá trình thuê ngoài của tổ chức và bản thân các quá trình thuê ngoài là rất chặt chẽ và thậm chí có thể khó phân biệt. Việc đánh giá các quá trình thuê ngoài được thực hiện trong các cơ sở của tổ chức thường dễ dàng và khả thi. Trường hợp này thường xảy ra khi đánh giá các công trường xây dựng, nơi có nhiều nhà thầu hoạt động và chuyên gia có thể đánh giá quá trình và việc kiểm soát quá trình của bên được đánh giá.

Trong nhiều trường hợp khác, chuyên gia và nhóm đánh giá không thể tiếp cận các quá trình thuê ngoài. Chuyên gia sẽ cần đánh giá loại và phần mở rộng của các kiểm soát mà tổ chức đã xác định áp dụng cho các quá trình và chức năng thuê ngoài cũng như kết quả của các kiểm soát này để xác định xem chúng có hiệu quả hay không.

Điều quan trọng là phải hiểu được các quá trình được thuê ngoài để đánh giá phạm vi của QMS hoặc phạm vi của chứng chỉ. Do sự phức tạp của các sắp xếp và các tình huống gặp phải, việc cố gắng xác định các quy tắc áp dụng cho mọi trường hợp và tình huống là không thực tế. Các trường hợp sau đây cung cấp một số ví dụ:

Trường hợp 1

Công ty X đã từng sản xuất sản phẩm của họ. Họ đã ngừng sản xuất nó và bây giờ mua sản phẩm theo yêu cầu của họ.

Các tuyên bố về phạm vi chứng chỉ sau phản ánh những gì tổ chức thực hiện:

"Cung cấp các sản phẩm X và Y (mô tả chung về các sản phẩm)"

Tuyên bố về phạm vi chứng chỉ "sản xuất các sản phẩm Y và X" sẽ không còn đúng nữa.

Trường hợp 2

Nhà sản xuất giá đỡ. Tổ chức gia công mạ sản phẩm.

Sẽ là không phù hợp nếu có phạm vi chứng nhận nói rằng họ là nhà cung cấp các quá trình mạ.

Tuy nhiên, Nhà sản xuất phải bao gồm lớp mạ trong phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng của mình và chứng minh cách nó được tích hợp và kiểm soát.

Các phương pháp kiểm soát có thể bao gồm:

- Kiểm tra tại chỗ của nhà cung cấp xác minh:
  + Các thông số kỹ thuật cụ thể của ngành hiện hành;
  + Quá trình kỹ thuật;
  + Đội ngũ nhân viên có năng lực;
  + Cơ sở hạ tầng phù hợp.
  + Phương pháp và thiết bị đo lường / thử nghiệm:
    - ✓ Đồng hồ đo độ dày;
    - ✓ Quá trình chuẩn độ;
  + Xác thực quá trình và xác nhận lại;
- Xác minh chứng nhận quá trình đặc biệt thích hợp;
- Đơn đặt hàng với thông số kỹ thuật;
- Quá trình xử lý sản phẩm ra vào;
- Tiêu chí chấp nhận để xác minh hoặc kiểm tra thêm;

- Sự kiểm tra văn bản đâu tiên.

Trong trường hợp này, mặc dù nó không thuộc phạm vi của tuyên bố chứng nhận, nhưng nó phải được đưa vào thông tin dạng văn bản để cung cấp bằng chứng về nhận dạng, kiểm soát và tuân thủ.

Một tuyên bố chứng nhận phạm vi thay thế, được chấp nhận sẽ là "Nhà sản xuất giá đỡ mạ kẽm".

Chuyên gia có trách nhiệm đánh giá mức độ kiểm soát của quá trình thuê ngoài.

Trường hợp 3

Một tổ chức thiết kế và bán các bộ sưu tập thời trang. Họ hoàn toàn chịu trách nhiệm về thiết kế.

Họ có quá trình tiếp thị và bán hàng để bán bộ sưu tập của họ cho một số khách hàng. Khi họ có nhu cầu, họ đặt hàng sản xuất cho các nhà máy thuê ngoài mà họ kiểm soát trong QMS của họ.

Tuyên bố về phạm vi chứng chỉ sau phản ánh những gì tổ chức thực hiện.

Thiết kế và thương mại bộ sưu tập quần áo thời trang.

Tuyên bố về phạm vi chứng nhận: Việc thiết kế, sản xuất và thương mại bộ sưu tập quần áo thời trang sẽ bị coi là gây hiểu lầm vì tổ chức không sản xuất quần áo.

Trong một số lĩnh vực, mô tả phạm vi chứng nhận xác định bản chất của các hoạt động được thực hiện bởi tổ chức: nhà sản xuất, nhà lắp ráp, nhà phân phối.

Khả năng áp dụng và không áp dụng của các yêu cầu ISO 9001

Phụ lục A.5 của ISO 9001: 2015 cung cấp giải thích rõ về việc sử dụng Ứng dụng và chuyên gia cần phải làm quen với nó và sử dụng Phụ lục để làm rõ các xét đoán đánh giá khi cần thiết.

ISO 9001 yêu cầu (xem 4.3) tổ chức xác định và lập thành văn bản về phạm vi của mình, bao gồm các loại sản phẩm và dịch vụ được đề cập. Hơn nữa, tổ chức yêu cầu tổ chức cung cấp lý do cho bất kỳ yêu cầu nào của tiêu chuẩn này mà tổ chức xác định là không thể áp dụng cho phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng của mình. Tổ chức chỉ có thể tuyên bố sự phù hợp với ISO 9001 nếu các yêu cầu được xác định là không áp dụng được không ảnh hưởng đến khả năng hoặc trách nhiệm của tổ chức trong việc đảm bảo sự phù hợp của các sản phẩm và dịch vụ của tổ chức và việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Ví dụ về khả năng không áp dụng phổ biến của các yêu cầu:

- Tiệm hớt tóc không có thiết bị đo lường để theo dõi hoặc đo lường yêu cầu truy xuất nguồn gốc (ISO 9001: 2015, mục 7.1.5);
- Một tổ chức không xử lý tài sản của khách hàng hoặc nhà cung cấp, bao gồm thông tin khách hàng (ISO 9001: 2015, mục 8.5.3);
- Sở cảnh sát không áp dụng yêu cầu xác định tiêu chí lựa chọn nhà cung cấp vì đó là trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền khác theo Luật Liên bang #XXXX (ISO 9001: 2015, phần 8.4.1 trong phần "… Tổ chức sẽ xác định… tiêu chí lựa chọn… các nhà cung cấp bên ngoài ")
- Một tổ chức không nêu rõ các yêu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ mà tổ chức đó cung cấp, không có hoạt động thiết kế cũng như phát triển, vì chúng được cung cấp bởi một tổ chức mẹ khác hoặc khách hàng của tổ chức đó mà không có sự phát triển thêm (ISO 9001: 2015, mục 8.3).

Một tập hợp các yêu cầu hoặc toàn bộ điều khoản không thể được coi là không áp dụng trong phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng (và phạm vi của kế hoạch đánh giá) chỉ vì lý do chúng được thuê ngoài.

Trong cuộc đánh giá ISO 9001, nếu một tổ chức thuê ngoài một quá trình đã xác định các yêu cầu trong tiêu chuẩn, chúng ta vẫn cần xem xét các yêu cầu đó trong phạm vi đánh giá, bên cạnh nhu cầu rõ ràng là phải đánh giá việc kiểm soát các sản phẩm và dịch vụ được cung cấp bên ngoài.

Điều này xảy ra với tần suất nhất định trong quá trình thiết kế và phát triển, có thể được thuê ngoài toàn bộ hoặc một phần hoặc được thực hiện với sự cộng tác của các tổ chức khác. Tổ chức phải đảm bảo kiểm soát đầy đủ và có thẩm quyền đối với các hoạt động hoặc quá trình được thuê ngoài và chuyên gia không nên xác nhận tính không áp dụng của các yêu cầu điều 8.3 của ISO 9001 trong trường hợp này.

Cần lưu ý rằng không phải tất cả các yêu cầu trong 8.3 đều có thể áp dụng được. Để biết thêm chi tiết, hãy đọc tài liệu của APG về thiết kế và phát triển.

Khả năng áp dụng của thiết kế và phát triển, phạm vi của QMS và chứng chỉ

Phiên bản năm 2015 đã thay thế khái niệm loại trừ bằng khả năng ứng dụng. Về lý thuyết và theo nguyên tắc, tất cả các yêu cầu đều có thể áp dụng được. Điều này có nghĩa là một tổ chức có thể chọn xem xét toàn bộ khả năng áp dụng của tiêu chuẩn và không đưa ra bất kỳ lý do nào cho việc không áp dụng được. Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm tất cả các yêu cầu xác định tiêu chí để thực hiện chúng.

Tuy nhiên, tổ chức có thể không cung cấp bằng chứng khách quan rằng tổ chức đang áp dụng hiệu quả tất cả các yêu cầu tại thời điểm đánh giá nhưng tổ chức sẽ áp dụng chúng trong trường hợp cần thiết. Tình trạng này phổ biến bởi một số lý do:

- Tổ chức đã từng loại trừ 7.3 trong ISO 9001: 2008 và hiện đang nhận thức được rằng việc áp dụng quá trình thiết kế và phát triển sẽ cải thiện hiệu quả của QMS.
- Tổ chức cung cấp sản phẩm ổn định mà ít thay đổi qua các năm mà không cần phát triển sản phẩm và dịch vụ mới một cách thường xuyên.
- Không yêu cầu thiết kế và phát triển trong việc cung cấp dịch vụ hàng ngày, vì những thay đổi trong nhu cầu của khách hàng được giải quyết một cách hợp lý thông qua các yêu cầu trong ISO 9001: 2015 phần 8.2 và 8.5. Tuy nhiên, các yêu cầu đối với dịch vụ có thể bao hàm các yêu cầu đối với cơ sở hạ tầng và nguồn lực để cung cấp chúng. Trong những trường hợp này, thiết kế không thường xuyên và dường như không liên quan trực tiếp đến dịch vụ. Những người đó chỉ trở nên "hoạt động" khi có những thay đổi về công nghệ, yêu cầu pháp lý hoặc nhu cầu thay đổi cơ sở hạ tầng và nguồn lực hỗ trợ dịch vụ.
- Thường tổ chức không cung cấp bất kỳ thiết kế và phát triển nào, nhưng hoàn cảnh thay đổi đòi hỏi sự cần thiết phải xem xét.

Tình huống này có thể chấp nhận được, nhưng nó có thể ảnh hưởng đến phạm vi đã nêu của QMS và phạm vi của chứng chỉ, đặc biệt là ở cấp thiết kế và quá trình phát triển, thường được nêu trong phạm vi.

Trong những trường hợp nào một tổ chức có thể bao gồm thiết kế và phát triển trong phạm vi chứng chỉ? Chuyên gia cần đánh giá khả năng của tổ chức để tiến hành thiết kế và phát triển theo một quá trình đã thiết lập, thông qua bằng chứng có thể xác minh được. Nếu điều này không được chứng minh, thiết kế và phát triển không được nêu trong phạm vi chứng nhận, mặc dù tổ chức vẫn có thể xem xét khả năng áp dụng tiềm năng.

Phạm vi và sự thay đổi

Điều quan trọng cần nhớ là phạm vi thay đổi theo thời gian và hoàn cảnh và cần được sửa đổi, cập nhật và do đó, được kiểm tra thường xuyên. Những gì tổ chức làm ngày hôm nay, có thể khác trong vòng một năm.

Ngay cả khi các sản phẩm và dịch vụ được cung cấp có vẻ giống nhau, những thay đổi về quá trình, cơ sở hạ tầng, vị trí có thể có ý nghĩa trong bản thân sản phẩm và dịch vụ và trong định nghĩa phạm vi.

Một ví dụ là một cửa hàng bắt đầu bán hàng trực tuyến, giao sản phẩm về nhà. Trong tình huống này, một dịch vụ mới được tạo ra có thể ảnh hưởng đến các tuyên bố về phạm vi và chắc chắn là về phạm vi đánh giá.

Một ví dụ khác là một công ty xây dựng chỉ xây dựng, nhưng một ngày nào đó có một hợp đồng mà công ty đó trở thành người chịu trách nhiệm về thiết kế. Có thể cần thuê ngoài quá trình hoặc thực hiện các thỏa thuận khác và đưa quá trình đó vào phạm vi QMS. Khi dự án kết thúc và nó không còn ứng dụng thiết kế nào để chứng minh, nó sẽ cần phải điều chỉnh lại phạm vi của chứng nhận.

CHƯƠNG 4
XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ

1. Tính ngày công đánh giá

Tuỳ theo tiêu chuẩn đánh giá mà có những hướng dẫn và quy định về cách tính ngày công khác nhau. Việc tính thời gian đánh giá được hướng dẫn chi tiết trong tiêu chuẩn ISO/IEC TS 17023:2013 - Đánh giá sự phù hợp - Hướng dẫn xác định thời lượng đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý. Đối với cá tiêu chuẩn thông thường như ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 thì sử dụng các hướng dẫn IAF MD5, đối với các tiêu chuẩn nhóm thực phẩm thì áp dụng tiêu chuẩn ISO 22003-1:2022.

Bảng 4.1. Yêu cầu của ISO 17021-1:2015 về thời gian đánh giá

9.1.4.2. Khi xác định thời gian đánh giá, tổ chức chứng nhận phải xem xét, bên cạnh các nội dung khác, các khía cạnh sau đây:
a) các yêu cầu của tiêu chuẩn hệ thống quản lý liên quan;
b) mức độ phức tạp của khách hàng và hệ thống quản lý của khách hàng;
c) điều kiện công nghệ và quy định;
d) việc thuê ngoài bất kỳ hoạt động nào thuộc phạm vi của hệ thống quản lý;
e) kết quả của mọi đánh giá trước đó;
f) quy mô và số địa điểm, vị trí địa lý của các địa điểm và quy định xem xét nhiều địa điểm;
g) các rủi ro gắn với sản phẩm, quá trình hay hoạt động của tổ chức;
h) các đánh giá được kết hợp, đồng đánh giá hay tích hợp.

Các yếu tố sau đây cần phải xem xét khi tính toán thời gian đánh giá và hoạch định các giai đoạn trong đánh giá:

Những điều sau đây phải được xem xét khi xác định thời gian đánh giá:

- Thời gian đánh giá chắc chắn phải được phân bổ cho các giai đoạn đánh giá, Giai đoạn 1 và Giai đoạn 2. Thời gian của Giai đoạn 1 là thường từ 0,5 đến 1 ngày. Tối đa 50% tổng thời gian đánh giá có thể được phân bổ cho Giai đoạn 1.
- Thời gian của Giai đoạn 2 có thể không dưới 1 ngày.
- Thời gian đánh giá kỳ giám sát bằng 1/3 thời gian cần thiết cho đánh giá chứng nhận.
- Thời gian đánh giá kỳ chứng nhận lại thường là khoảng 2/3 thời gian đánh giá chứng nhận.
- Thời gian đánh giá tối thiểu tại hiện trường (onsite) có thể không thấp hơn 80% tổng thời gian tối thiểu.
- 20% còn lại của tổng thời gian tối thiểu là dành cho việc lập kế hoạch đánh giá và viết báo cáo.

- Một ngày đánh giá bao gồm 8 giờ làm việc, thời gian nghỉ ăn và thời gian di chuyển không được tính.
- Có thể thực hiện đánh giá giai đoạn 1 và giai đoạn 2 kế tiếp nhau (tách biệt về ngày) trong một số trường hợp đặt biệt như chuyển đổi cơ quan chứng nhận không đủ điều kiện đánh giá chuyển đổi, hệ thống đơn giản (ví dụ như nhân sự dưới 50 người),…
- Tham khảo thêm ISO/IEC TS 17023:2013 – Đánh giá sự phù hợp – Hướng dẫn xác định thời lượng đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý.

1. Tính toán ngày công đánh giá theo IAF MD5

1.1. Các yếu tố điều chỉnh thời lượng đánh giá (QMS, EMS và OH & SMS)

Các yếu tố bổ sung sẽ được xem xét bao gồm nhưng không giới hạn ở:

i) Tăng thời gian đánh giá tất cả các hệ thống quản lý:

a. Dịch vụ hậu cần phức tạp liên quan đến nhiều tòa nhà hoặc địa điểm nơi thực hiện công việc, ví dụ: một Trung tâm Thiết kế riêng biệt phải được đánh giá.
b. Nhân viên nói nhiều hơn một ngôn ngữ (yêu cầu (các) thông dịch viên hoặc ngăn cản các chuyên gia cá nhân làm việc độc lập).
c. Địa điểm rất lớn cho số lượng nhân sự (ví dụ: một khu rừng).
d. Mức độ quy định cao (ví dụ: thực phẩm, thuốc, hàng không vũ trụ, năng lượng hạt nhân,...).
e. Hệ thống bao gồm các quá trình phức tạp cao hoặc số lượng các hoạt động độc đáo tương đối cao.
f. Các hoạt động yêu cầu đến thăm các địa điểm tạm thời để xác nhận các hoạt động của (các) địa điểm cố định có hệ thống quản lý phải được chứng nhận.

ii) Tăng thời gian đánh giá các hệ thống quản lý chỉ dành cho QMS:

a. Các hoạt động được coi là có rủi ro cao.
b. Các chức năng hoặc quá trình được thuê ngoài.

iii) Tăng thời gian đánh giá các hệ thống quản lý chỉ dành cho EMS:

a. Tính nhạy cao hơn của môi trường tiếp nhận so với khu vực điển hình của ngành công nghiệp.
b. Quan điểm của các bên quan tâm.
c. Các khía cạnh gián tiếp đòi hỏi phải tăng thời gian đánh giá.
d. Các khía cạnh môi trường bổ sung hoặc bất thường hoặc các điều kiện quy định cho lĩnh vực này.
e. Các rủi ro về tai nạn và tác động môi trường phát sinh hoặc có khả năng phát sinh như hậu quả của các sự cố, tai nạn và các tình huống khẩn cấp tiềm ẩn, các vấn đề môi trường trước đây mà tổ chức đã góp phần gây ra.
f. Các chức năng hoặc quá trình được thuê ngoài.

iv) Tăng thời gian đánh giá hệ thống quản lý chỉ dành cho OH & SMS:

a. Quan điểm của các bên quan tâm;
b. Tỷ lệ tai nạn, bệnh nghề nghiệp cao hơn mức trung bình của khu vực doanh nghiệp;
c. Nếu các thành viên của công chúng có mặt trên địa điểm của tổ chức (ví dụ: bệnh viện, trường học, sân bay, bến cảng, nhà ga xe lửa, phương tiện giao thông công cộng);
d. Tổ chức đang phải đối mặt với các thủ tục pháp lý liên quan đến OH&S (tùy thuộc vào mức độ nghiêm trọng và tác động của rủi ro liên quan);

e. Sự hiện diện lớn tạm thời của nhiều công ty (nhà thầu phụ) và nhân viên của họ gây ra sự gia tăng mức độ phức tạp hoặc rủi ro OH&S (ví dụ: các nhà máy lọc dầu, nhà máy hóa chất, nhà máy sản xuất thép và các tổ hợp công nghiệp lớn khác phải đóng cửa định kỳ hoặc xoay vòng);
f. Khi các chất nguy hiểm có mặt với số lượng lớn khiến nhà máy có nguy cơ xảy ra tai nạn công nghiệp lớn, theo các quy định quốc gia hiện hành và / hoặc tài liệu đánh giá rủi ro;
g. Tổ chức có các địa điểm được bao gồm trong phạm vi ở các quốc gia khác với quốc gia của địa điểm mẹ (nếu luật pháp và ngôn ngữ không được biết rõ).

v) Giảm thời gian đánh giá hệ thống quản lý:

a. Khách hàng không phải là "chịu trách nhiệm thiết kế" hoặc các yếu tố tiêu chuẩn khác không được đề cập trong phạm vi (chỉ QMS).
b. Địa điểm rất nhỏ cho số lượng nhân sự (ví dụ: chỉ khu phức hợp văn phòng).
c. Độ chín của hệ thống quản lý.
d. Có kiến thức trước về hệ thống quản lý khách hàng (ví dụ: đã được chứng nhận theo tiêu chuẩn khác bởi cùng một CAB). Đối với OH & SMS, điều này có nghĩa là đã được chứng nhận trong một chương trình OH & SMS tự nguyện khác.
e. Khách hàng chuẩn bị sẵn sàng cho chứng nhận (ví dụ: đã được chứng nhận hoặc được công nhận bởi chương trình bên thứ 3 khác). Đối với OH & SMS, điều này có nghĩa là đã có chủ đề kiểm tra định kỳ của Cơ quan Quốc gia đối với chương trình OH & SMS bắt buộc của chính phủ.
f. Mức độ tự động hóa cao (không áp dụng cho OH & SMS).
g. Trường hợp nhân viên bao gồm một số người làm việc "ngoài địa điểm", ví dụ: nhân viên bán hàng, tài xế, nhân viên phục vụ,... và có thể kiểm tra cơ bản việc tuân thủ các hoạt động của họ với hệ thống thông qua việc xem xét hồ sơ (không áp dụng cho OH & SMS).

Một điều cần lưu ý, tổng thời gian giảm trừ không quá 30% tổng thời lượng được tính từ bảng xác định ngày công đánh giá dựa trên nhân sự hiệu lực của từng tiêu chuẩn..

1.2. Tính toán cho ISO 9001

Ngày công đánh giá trong ISO 9001 được tính sự trên số lượng nhân sự hiệu lực, các yếu tố điều chỉnh tăng giảm ngày công đánh giá, số lượng địa điểm đánh giá, tính phức tạp của bên được được đánh giá và mức độ rủi ro.

1.2.1. Tính toán số ngày công đánh giá trên số nhân sự hiệu lực

Bảng 4.2. Xác định ngày công dựa trên số nhân sự hiệu lực

Số lượng nhân sự hiệu lực	Thời gian đánh giá Giai đoạn 1 + Giai đoạn 2 (ngày)	Số lượng nhân sự hiệu lực	Thời gian đánh giá Giai đoạn 1 + Giai đoạn 2 (ngày)
1-5	1,5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2,5	1.176-1.550	14
16-25	3	1.551-2.025	15
26-45	4	2.026-2.675	16
46-65	5	2.676-3.450	17

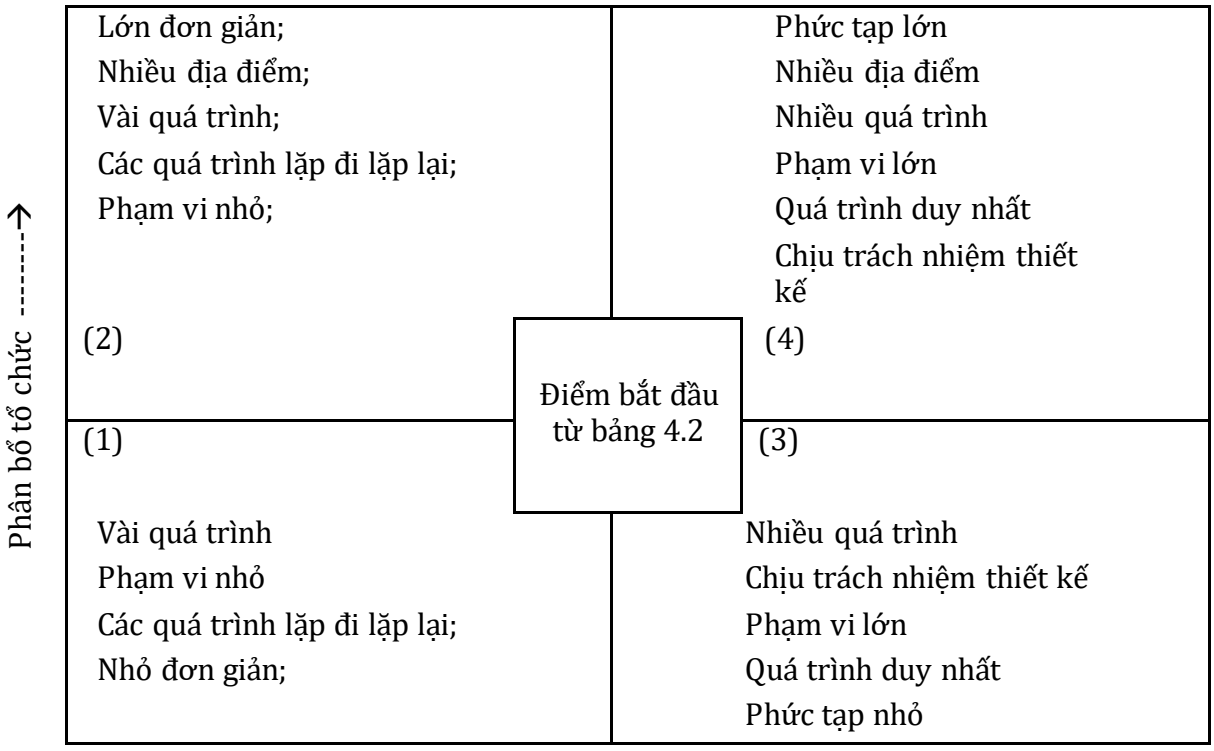
66-85	6	3.451-4.350	18
86-125	7	4.351-5.450	19
126-175	8	5.451-6.800	20
176-275	9	6.801-8.500	21
276-425	10	8.501-10.700	22
426-625	11	> 10.700	Theo dõi tiến trình ở trên

Số lượng nhân sự hiệu lực bao gồm tất cả nhân sự (chính thức, tạm thời và bán thời gian) liên quan trong phạm vi chứng nhận bao gồm cả những người làm việc trong mỗi ca làm việc. Khi được bao gồm trong phạm vi chứng nhận, nhân sự này cũng sẽ bao gồm các nhân viên không thường trực (ví dụ: nhà thầu).

Đối với OH & SMS, số nhân sự hiệu lực cũng bao gồm nhân sự từ các nhà thầu và nhà thầu phụ thực hiện công việc hoặc các hoạt động liên quan đến công việc dưới sự kiểm soát hoặc ảnh hưởng của tổ chức, có thể có tác động đến hiệu suất OH & SMS của tổ chức.

1.2.2. Tính mức độ phức tạp

Hình 4.1 – Mối quan hệ giữa Mức độ phức tạp và thời gian đánh giá



Ví dụ: Phức tạp thấp: Mức 1: giảm 15% thời lượng đánh giá, Mức 2, 3: giữ nguyên thời lượng đánh giá, Mức 4: tăng 15% thời lượng đánh giá.

1.2.3. Tính mức độ rủi ro

Các loại rủi ro này không có tính xác định, chúng chỉ là các ví dụ mà tổ chức chứng nhận có thể sử dụng khi xác định loại rủi ro của một cuộc đánh giá.

Rủi ro cao

Trường hợp sản phẩm hoặc dịch vụ bị lỗi gây ra thảm họa kinh tế hoặc gây rủi ro cho cuộc sống. Các ví dụ bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Thực phẩm; dược phẩm; phi cơ; đóng tàu; các thành phần và kết cấu chịu lực; hoạt động xây dựng phức tạp; thiết bị điện và gas; dịch vụ y tế và sức khỏe; đánh bắt cá; nhiên liệu hạt nhân; hóa chất, sản phẩm hóa học và sợi.

Rủi ro trung bình

Trường hợp lỗi của sản phẩm hoặc dịch vụ có thể gây ra thương tích hoặc bệnh tật. Các ví dụ bao gồm nhưng không giới hạn:

- Các thành phần và kết cấu không chịu tải; hoạt động xây dựng đơn giản; kim loại cơ bản và các sản phẩm chế tạo; sản phẩm phi kim loại; đồ nội thất; thiết bị quang học; giải trí và các dịch vụ cá nhân.

Nguy cơ thấp

Trường hợp lỗi của sản phẩm hoặc dịch vụ không có khả năng gây ra thương tích hoặc bệnh tật. Các ví dụ bao gồm nhưng không giới hạn:

- Hàng dệt và quần áo; bột giấy, giấy và các sản phẩm từ giấy; xuất bản; dịch vụ văn phòng; giáo dục; bán lẻ, khách sạn và nhà hàng.

CHÚ THÍCH 1: Dự kiến rằng các hoạt động kinh doanh được xác định là rủi ro thấp có thể cần ít thời gian đánh giá hơn thời gian được tính theo Bảng QMS 1, các hoạt động được xác định là rủi ro trung bình sẽ tính theo thời gian được tính theo Bảng QMS 1 và các hoạt động được xác định là rủi ro cao sẽ có thêm thời gian.

Lưu ý 2: Nếu một công ty đang cung cấp hỗn hợp các hoạt động kinh doanh (ví dụ: công ty xây dựng xây dựng công trình xây dựng đơn giản - rủi ro trung bình - và cầu - rủi ro cao), Tổ chức chứng nhận tùy thuộc vào việc xác định thời gian đánh giá chính xác, có tính đến số lượng nhân sự tham gia vào mỗi hoạt động.

Ví dụ: đối với ngành rủi ro cao tăng thời lượng đánh giá 10%, đối với rủi ro trung bình bằng thời lượng đánh giá và rủi ro thấp giảm 10% thời lượng đánh giá (so với thời lượng được tính bảng 4.2).

1.2.4. Ví dụ về tính ngày công cho ISO 9001

a. Tính ngày công

Công ty CP SX ACB có 5 địa điểm hoạt động, sản xuất bia tươi, bia lon và bia chai, công ty có hoạt động thiết kế và phát triển, có thông tin như sau:

Bảng 4.3 Bảng thông tin bên được chứng nhận

Site	Nơi hoạt động	Phạm vi	Nhân sự
Trụ sở chính	TP. HCM	Sản xuất bia tươi, bia lon và bia chai	100
Nhà máy 1	Bình Dương	Sản xuất bia tươi và bia chai	50
Nhà máy 2	Đồng Nai	Sản xuất bia lon và bia chai	45
Nhà máy 3	Tiền Giang	Sản xuất bia tươi, bia chai	50

Nhà máy 4	Phú Yên	Sản xuất bia lon và bia chai	60

Trong trường hợp nhiều địa điểm, việc tính toán sẽ được tiến hành từng site sau đó cộng lại.

Đầu tiên tra bảng 4.2 để tính ra ngày công đánh giá, sau đó xem xét các yếu tố giảm trừ hoặc tăng lên ở mục 1.2.2 và 1.2.3 để tính ngày công đánh giá.

- Các nhà máy có địa điểm khác nhau nên theo Gia tăng thời gian 5 % (MD5-8.i.a);
- Ngành thực phẩm yêu cầu cao về luật định Gia tăng 10% (MD 5 – 8.i.d);
- Mức phức tạp nhóm 3: giữ nguyên.

➔ Tổng tăng thêm 15%

Nguyên tắc tính ngày công quy đổi như sau: ngày công quy đổi phải làm tròn nữa ngày công. Nếu sau khi tính toán, kết quả là số thập phân, thì số ngày phải được điều chỉnh thành nửa ngày gần nhất (ví dụ: 5,3 ngày đánh giá trở thành 5,5 ngày đánh giá, 5,2 ngày đánh giá trở thành 5 ngày đánh giá).

Như vậy ngày công cần thiết đánh giá là 29.5 ngày công.

Bảng 4.4 Tính toán ngày công đánh giá theo nhân sự hiệu lực công ty

Site	Phạm vi	Nhân sự	Ngày công theo nhân sự	Ngày công tính Giảm trừ/Tăng thêm	Ngày công đánh giá quy đổi
Trụ sở chính (HO)	Sản xuất bia tươi, bia lon và bia chai	100	7	8.05	≈ 8
Nhà máy 1	Sản xuất bia tươi và bia chai	50	5	5.75	≈ 6
Nhà máy 2	Sản xuất bia lon và bia chai	45	4	4.6	≈ 4.5
Nhà máy 3	Sản xuất bia tươi, bia chai	50	5	5.75	≈ 6
Nhà máy 4	Sản xuất bia lon và bia chai	60	5	5.75	≈ 6
Tổng		**305**	**26**	**29.9**	**29.5**

b. Phân bổ ngày công đánh giá cho từng giai đoạn:

Trong trường hợp này là chứng nhận nhiều địa điểm, số lượng mẫu được chọn như sau:

Bảng 4.5 Tính toán số lượng địa điểm cần đánh giá cho các kỳ đánh giá

Phạm vi	Số site	Kỳ chứng nhận	Giám sát 1	Giám sát 2	Chứng nhận lại
HO: Sản xuất bia tươi, lon và bia chai	1	$y = \sqrt{x}) = \sqrt{1} = 1$	$y=0.6\sqrt{x} = 0.6 \times \sqrt{1} \approx 1$	$y=0.6\sqrt{x} = 0.6 \times \sqrt{1} \approx 1$	$y=0.8\sqrt{x} = 0.8 \times \sqrt{1} \approx 1$

Bia lon và bia chai	2	y = √x) = √2 = 1,4 ≈ 1	y=0.6 √x = 0.6 x √2 = 0.84 ≈ 1	y=0.6 √x = 0.6 x √2 = 0.84 = 1	y=0.8 √x = 0.8 x √2 = 1,13 ≈ 1
Sản xuất bia tươi và bia chai	2	y = √x) = √2 = 1,4 ≈ 1	y=0.6 √x = 0.6 x √2 = 0.84 ≈ 1	y=0.6 √x = 0.6 x √2 = 0.84 ≈ 1	y=0.8 √x = 0.8 x √2 = 1,13 ≈1

c. Chương trình đánh giá 3 năm cho công ty

Bảng 4.6 Lựa chọn địa điểm đánh giá trong một chu kỳ chứng nhận

Đơn vị	Khu vực	Phạm vi	Chứng nhận	Giám sát 1	Giám sát 2	Chứng nhận lại
Trụ sở chính	TP. HCM	Sản xuất bia tươi, bia lon và bia chai	**x**	**x**	**x**	**x**
Nhà máy 1	Bình Dương	Sản xuất bia tươi và bia chai	**x**		**x**	
Nhà máy 2	Đồng Nai	Sản xuất bia lon và bia chai	**X**		**X**	
Nhà máy 3	Tiền Giang	Sản xuất bia tươi, bia chai		**x**		x
Nhà máy 4	Phú Yên	Sản xuất bia lon và bia chai		**x**		x

d. Phân bổ thời gian cho từng giai đoạn

- Kỳ chứng nhận lần đầu: có 3 đơn vị được đánh giá: HO: 8 ngày công, nhà máy 1: 6 ngày công, nhà máy 2: 4,5 ngày công.
  + Thời gian đánh giá Giai đoạn 1 không quá 50 % thời lượng đánh giá, chọn thời lượng đánh giá giai đoạn 1 là 1 ngày công. Thời lượng đánh giá giai đoạn 2 bằng tổng thời gian trừ cho thời gian đánh giá giai đoạn 1, thời gian đánh giá giai đoạn 2 như sau:
    + Tức là HO: 8 - 1 = 7 ngày công;
    + Nhà máy 1: 6 - 1 = 5 ngày công;
    + Nhà máy 2: 4,5 - 1 = 3,5 ngày công.
  + Thời gian lập kế hoạch và báo cáo chiếm 20% thời lượng đánh giá:
    ✓ Tức là HO: 1,4 ngày công làm tròn = 1,5;
    ✓ Nhà máy 1: 1 ngày công;
    ✓ Nhà máy 2: 0,7 ngày công làm tròn thành 0,5 ngày công.
  + Thời lượng đánh giá tại hiện trường giai đoạn 2 = tổng thời gian – (thời gian lập kế hoạch + báo cáo)
    ✓ Tức là HO: 7 – 1,5 = 5,5 ngày công;
    ✓ Nhà máy 1: 5 - 1 = 4 ngày công;
    ✓ Nhà máy 2: 3,5 – 0,5 = 3 ngày công.

Bảng 4.7 Tính toán ngày công đánh giá cho đánh giá chứng nhận ban đầu

Đơn vị	Kỳ chứng nhận đầu tiên		
	Giai đoạn 1	Giai đoạn 2	
		Thời gian lập kế hoạch và báo cáo	Thời gian đánh giá hiện trường
HO	1	1,5	5,5
Nhà Máy 1	1	1	4
Nhà máy 2	1	0,5	3

- Kỳ giám sát 1: kỳ giám sát 1 và 2, thời lượng đánh giá bằng 1/3 thời lượng đánh giá chứng nhận, kỳ chứng nhận lại bằng 2/3 thời lượng đánh giá chứng nhận.

Bảng 4.8 Tính toán thời lượng đánh giá các kỳ

Site	Phạm vi	Ngày công đánh giá ban đầu	Kỳ giám sát 1: 1/3 ngày công ban đầu	kỳ giám sát 2: 1/3 ngày công ban đầu	Kỳ chứng nhận lại: 2/3 ngày công ban đầu
Trụ sở chính (HO)	Sản xuất bia tươi, bia lon và bia chai	8	=8/3 = 2,66 ≈ 2,5	=8/3 = 2,66 ≈ 2,5	=8x2/3 = 5.33 ≈ 5.5
Nhà máy 1	Sản xuất bia tươi và bia chai	6		=6/3=2	
Nhà máy 2	Sản xuất bia lon và bia chai	4,5		=4,5/3= 1,5	
Nhà máy 3	Sản xuất bia tươi, bia chai	6	=6/3=2		=6x2/3=4
Nhà máy 4	Sản xuất bia lon và bia chai	6	=6/3=2		=6x2/3=4
Tổng		**29,5**	**6,5**	**6**	**13,5**

Phân bổ thời gian lập kế hoạch và thời gian onsite: thời gian lập kế hoạch và làm báo báo chiếm 20% thời lượng đánh giá. Thời lượng đánh giá hiện trường bằng thổng thời gian trừ thời gian lập kế hoạch và làm báo cáo.

Bảng 4.9 Chương trình đánh giá 3 năm

Site	Kỳ giám sát 1		kỳ giám sát 2		Kỳ chứng nhận lại	
	Thời gian lập kế hoạch và báo cáo	Thời gian đánh giá onsite	Thời gian lập kế hoạch và báo cáo	Thời gian đánh giá onsite	Thời gian lập kế hoạch và báo cáo	Thời gian đánh giá onsite
Trụ sở chính (HO)	= 2,5 x 0,2 = 0,5	= 2,5 – 0,5 = 2	= 2,5 x 0,2 = 0,5	= 2,5 – 0,5 = 2	= 5.5 x 0,2 = 1,1 ≈ 1	= 5,5 – 1 = 4,5

Nhà máy 1			= 2 x0,2 = 0,4 ≈ 0,5	= 2-0,5 = 1,5		
Nhà máy 2			= 1,5 x 2 = 0,3 ≈ 0,5	= 1,5 – 0,5 = 1		
Nhà máy 3	= 2 x 0,2 = 0,4 ≈ 0,5	= 2 - 0,5 = 1,5			= 4 x 0,2 = 0,8 ≈ 1	= 4 - 1 = 3
Nhà máy 4	= 2 x 0,2 = 0,4 ≈ 0,5	= 2 - 0,5 = 1,5			= 4 x 0,2 = 0,8 ≈ 1	= 4 - 1 = 3

1.3. Tính toán cho tiêu chuẩn ISO 14001

1.3.1. Tính toán số ngày công đánh giá trên số nhân sự hiệu lực

Bảng 4.10 Xác định ngày công dựa trên số nhân sự hiệu lực

Số lượng nhân sự hiệu lực	**Thời gian đánh giá Giai đoạn 1 + Giai đoạn 2 (ngày)**				**Số lượng nhân sự hiệu lực**	**Thời gian đánh giá Giai đoạn 1 + Giai đoạn 2 (ngày)**			
	Cao	Trung bình	Thấp	Giới hạn		Cao	Trung bình	Thấp	Giới hạn
1-5	3	2.5	2.5	2.5	626-875	17	13	10	6.5
6-10	3.5	3	3	3	876-1175	19	15	11	7
11-15	4.5	3.5	3	3	1176-1550	20	16	12	7.5
16-25	5.5	4.5	3.5	3	1551-2025	21	17	12	8
26-45	7	5.5	4	3	2026-2675	23	18	13	8.5
46-65	8	6	4.5	3.5	2676-3450	25	19	14	9
66-85	9	7	5	3.5	3451-4350	27	20	15	10
86-125	11	8	5.5	4	4351-5450	28	21	16	11
126-175	12	9	6	4.5	5451-6800	30	23	17	12
176-275	13	10	7	5	6801-8500	32	25	19	13
276-425	15	11	8	5.5	8501-10700	34	27	20	14
426-625	16	12	9	6	>10700	Theo dõi tiến trình ở trên			

1.3.2. Mức độ phức tạp của các khía cạnh môi trường

Bảng 4.11 Mức độ phức tạp khía cạnh môi trường theo lĩnh vực kinh doanh

Hạng mục phức tạp	Lĩnh vực kinh doanh
Cao	- Khai thác mỏ và khai thác đá; - Khai thác dầu khí; - Thuộc da hàng dệt và quần áo; - Nghiền một phần của sản xuất giấy, bao gồm cả chế biến tái chế giấy; - Lọc dầu; - Hóa chất và dược phẩm; - Sản phẩm chính - kim loại; - Chế biến phi kim loại và các sản phẩm bao gồm gốm sứ và xi măng; - Sản xuất điện từ than; - Xây dựng dân dụng và phá dỡ; - Xử lý chất thải nguy hại và không nguy hại, ví dụ thiêu hủy,... - Xử lý nước thải và nước thải.
Trung bình	- Đánh cá / nông nghiệp / lâm nghiệp; - Hàng dệt và quần áo trừ thuộc da; - Sản xuất ván, xử lý/ngâm tẩm gỗ và các sản phẩm bằng gỗ; - Sản xuất và in giấy, không bao gồm nghiền bột; - Gia công phi kim loại và các sản phẩm bao gồm thủy tinh, đất sét, vôi,.. - Các chất xử lý bề mặt và các hoá chất khác cho các sản phẩm chế tạo bằng kim loại, không bao gồm sản xuất sơ cấp; - Các chất xử lý bề mặt và các chất xử lý hóa học khác cho kỹ thuật cơ khí nói chung; - Sản xuất bảng mạch in trần cho ngành điện tử; - Sản xuất thiết bị vận tải - đường bộ, đường sắt, đường hàng không, tàu thủy; - Sản xuất và phân phối điện không dùng than; - Sản xuất, lưu trữ và phân phối khí (lưu ý: khai thác được xếp loại cao); - Khai thác, lọc và phân phối nước, bao gồm quản lý sông (lưu ý: xử lý nước thải thương mại được xếp loại cao); - Bán buôn và bán lẻ nhiên liệu hóa thạch; - Chế biến thực phẩm và thuốc lá; - Vận chuyển và phân phối bằng đường biển, đường hàng không, đường bộ; - Đại lý bất động sản thương mại, quản lý bất động sản, vệ sinh công nghiệp, vệ sinh, giặt hấp thông thường là một phần của các dịch vụ kinh doanh chung; - Tái chế, sản xuất phân hữu cơ, chôn lấp (chất thải không nguy hại); - Thử nghiệm kỹ thuật và phòng thí nghiệm; - Chăm sóc sức khỏe / bệnh viện / thú y; - Dịch vụ giải trí và dịch vụ cá nhân, ngoại trừ khách sạn / nhà hàng;
Thấp	- Khách sạn/nhà hàng; - Gỗ và các sản phẩm bằng gỗ, trừ sản xuất ván, xử lý và ngâm tẩm gỗ; - Các sản phẩm từ giấy, không bao gồm in, ép giấy và làm giấy; - Đúc, tạo hình và lắp ráp cao su và nhựa, trừ sản xuất nguyên liệu cao su và nhựa là một phần của hóa chất; - Tạo hình nóng và lạnh và chế tạo kim loại, không bao gồm xử lý bề mặt và các phương pháp xử lý dựa trên hóa chất khác và sản xuất sơ cấp;

Bảng 4.11 Mức độ phức tạp khía cạnh môi trường theo lĩnh vực kinh doanh

Hạng mục phức tạp	Lĩnh vực kinh doanh
	- Lắp ráp kỹ thuật cơ khí nói chung, không bao gồm xử lý bề mặt và các xử lý dựa trên hóa học khác; - Bán sỉ và bán lẻ; - Lắp ráp thiết bị điện và điện tử, trừ sản xuất bảng mạch in trần.
Giới hạn	- Các hoạt động và quản lý của công ty, HQ và quản lý của các công ty mẹ; - Dịch vụ quản lý vận tải và phân phối không có đội xe thực tế để quản lý - Viễn thông; - Dịch vụ kinh doanh chung, ngoại trừ đại lý bất động sản thương mại, quản lý bất động sản, vệ sinh công nghiệp, vệ sinh, giặt hấp; - Dịch vụ giáo dục.
Trường hợp đặc thù	- Nguyên tử; - Phát điện hạt nhân; - Lưu trữ số lượng lớn vật liệu nguy hiểm; - Hành chính công; - Chính quyền địa phương; - Các tổ chức có các sản phẩm hoặc dịch vụ nhạy cảm với môi trường, các tổ chức tài chính.

Các điều khoản quy định trong tài liệu này dựa trên năm mức độ phức tạp chính về bản chất và mức độ nghiêm trọng của các khía cạnh môi trường của một tổ chức có ảnh hưởng cơ bản đến thời gian đánh giá. Đó là:

- **Cao** - Các khía cạnh môi trường với bản chất và tải trọng đáng kể (thường là các tổ chức loại hình sản xuất hoặc chế biến có tác động đáng kể đến một số khía cạnh môi trường);
- **Vừa phải** - Các khía cạnh môi trường với tính chất và tải trọng trung bình (điển hình là các tổ chức sản xuất có tác động đáng kể trong một số khía cạnh môi trường);
- **Thấp** - Các khía cạnh môi trường với tính chất và tải trọng thấp (thường là các tổ chức của một môi trường kiểu lắp ráp với ít khía cạnh có nghĩa);
- **Giới hạn** - Các khía cạnh môi trường với tính chất và tải trọng hạn chế (thường là các tổ chức thuộc loại môi trường văn phòng);
- **Đặc thù** - những yêu cầu này cần được xem xét bổ sung và duy nhất ở giai đoạn lập kế hoạch đánh giá.

Ví dụ như nhóm phức tạp cao, nhóm đặc thù tăng thời lượng đánh giá 15%, nhóm phức tạp thấp và hạn chế giảm 15% ngày công so với ngày công theo bảng Xác định ngày công theo số nhân sự hiệu lực.

1.3.3. Các yếu tố tăng giảm thời lượng đánh giá

Nếu xuất hiện các yếu tố tăng thời lượng đánh giá được nêu ở mục 1.1 thì cân nhắc tăng thời lượng đánh giá. Việc tăng này do các tổ chức chứng nhận quy định riêng. Ví dụ: Nếu bên được đánh giá xuất hiện 1 vấn đề nêu trong yếu tố tăng thời lượng đánh giá thì tăng 5% cho mỗi yếu tố xuất hiện.

Nếu xuất hiện các yếu tố giảm thời lượng đánh giá được nêu ở mục 1.1 thì cân nhắc giảm thời lượng đánh giá. Việc tăng này do các tổ chức chứng nhận quy định riêng. Ví dụ:

Nếu bên được đánh giá xuất hiện 1 vấn đề nêu trong yếu tố giảm thời lượng đánh giá thì giảm 5% cho mỗi yếu tố xuất hiện, tuy nhiên tổng lượng giảm không được quá 30% thời lượng ban đầu và không được thấp hơn cột giới hạn.

Phần ví dụ tính tương tự như tiêu chuẩn ISO 9001.

1.4. Tính toán cho tiêu chuẩn ISO 14001

1.4.1. Tính toán số ngày công đánh giá trên số nhân sự hiệu lực

Bảng 4.12 Xác định ngày công dựa trên số nhân sự hiệu lực

Số lượng nhân sự hiệu lực	Thời gian đánh giá Giai đoạn 1 + Giai đoạn 2 (ngày)			Số lượng nhân sự hiệu lực	Thời gian đánh giá Giai đoạn 1 + Giai đoạn 2 (ngày)		
	Cao	Trung bình	Thấp		Cao	Trung bình	Thấp
1-5	3	2.5	2.5	626-875	17	13	10
6-10	3.5	3	3	876-1175	19	15	11
11-15	4.5	3.5	3	1176-1550	20	16	12
16-25	5.5	4.5	3.5	1551-2025	21	17	12
26-45	7	5.5	4	2026-2675	23	18	13
46-65	8	6	4.5	2676-3450	25	19	14
66-85	9	7	5	3451-4350	27	20	15
86-125	11	8	5.5	4351-5450	28	21	16

126-175	12	9	6	5451-6800	30	23	17
176-275	13	10	7	6801-8500	32	25	19
276-425	15	11	8	8501-10700	34	27	20
426-625	16	12	9	>10700	Theo dõi tiến trình ở trên		

1.4.2. Mối liên kết giữa lĩnh vực kinh doanh và sự phức tạp của rủi ro an toàn

Bảng 4.13 Mối liên kết giữa lĩnh vực kinh doanh và sự phức tạp rủi ro an toàn

Phức tạp	Lĩnh vực kinh doanh
Cao	- Đánh bắt cá (nạo vét xa bờ, nạo vét ven biển và lặn biển); - Khai thác mỏ và khai thác đá; - Sản xuất than cốc và các sản phẩm dầu mỏ tinh chế; - Khai thác dầu khí; - Thuộc da và các sản phẩm từ da; - Nhuộm vải và quần áo; - Nghiền một phần của sản xuất giấy bao gồm cả chế biến tái chế giấy; - Lọc dầu; - Hóa chất (bao gồm thuốc trừ sâu, chế tạo pin và ắc quy), và dược phẩm; - Sản xuất sợi thủy tinh; - Sản xuất, lưu trữ và phân phối khí đốt; - Sản xuất và phân phối điện; - Nguyên tử; - Lưu trữ số lượng lớn vật liệu nguy hiểm; - Chế biến phi kim loại và các sản phẩm bao gồm gốm sứ, bê tông, xi măng, vôi, thạch cao,...; - Sản xuất kim loại sơ cấp; - Tạo hình nóng và lạnh và chế tạo kim loại; - Sản xuất và lắp ráp kết cấu kim loại; - Nhà máy đóng tàu (tùy thuộc vào các hoạt động có thể là trung bình); - Ngành công nghiệp hàng không vũ trụ; - Ngành công nghiệp ô tô; - Sản xuất vũ khí và chất nổ; - Tái chế chất thải nguy hại; - Xử lý chất thải nguy hại và không nguy hại, ví dụ: thiêu hủy…; - Xử lý nước thải và nước thải; - Xây dựng và phá dỡ công nghiệp và dân dụng (bao gồm hoàn thiện tòa nhà với các hoạt động lắp đặt điện, thủy lực và điều hòa không khí); - Lò giết mổ; - Vận chuyển và phân phối hàng hóa nguy hiểm (đường bộ, đường hàng không và đường thủy); - Hoạt động quốc phòng / quản lý khủng hoảng; - Chăm sóc sức khỏe / bệnh viện / thú y / công trình xã hội.

Bảng 4.13 Mối liên kết giữa lĩnh vực kinh doanh và sự phức tạp rủi ro an toàn

Phức tạp	Lĩnh vực kinh doanh
Trung bình	- Nuôi trồng thủy sản (chăn nuôi, nuôi trồng và thu hoạch thực vật và động vật trong tất cả các loại môi trường nước); - Đánh bắt cá (đánh bắt xa bờ cao); - Trồng trọt / lâm nghiệp (tùy thuộc vào các hoạt động có thể cao); - Thực phẩm, đồ uống và thuốc lá - chế biến; - Hàng dệt và quần áo trừ nhuộm; - Da và sản phẩm da ngoại trừ thuộc da; - Sản xuất gỗ và các sản phẩm bằng gỗ bao gồm sản xuất ván, xử lý / ngâm tẩm gỗ; - Sản xuất giấy và các sản phẩm từ giấy không bao gồm nghiền bột; - Chế tạo phi kim loại và các sản phẩm bao gồm thủy tinh, gốm sứ, đất sét,…; - Lắp ráp kỹ thuật cơ khí nói chung; - Sản xuất các sản phẩm kim loại; - Các chất xử lý bề mặt và các chất xử lý khác cho các sản phẩm chế tạo bằng kim loại không bao gồm sản xuất sơ cấp và cho kỹ thuật cơ khí nói chung (tùy thuộc vào cách xử lý và kích thước của thành phần có thể cao); - Sản xuất bảng mạch in trần cho ngành công nghiệp điện tử; - Đúc, tạo hình và lắp ráp cao su và nhựa; - Lắp ráp thiết bị điện và điện tử; - Sản xuất thiết bị vận tải và sửa chữa chúng - đường bộ, đường sắt và đường hàng không (tùy thuộc vào kích thước của thiết bị, có thể cao); - Tái chế, làm phân hữu cơ, chôn lấp (chất thải không nguy hại); - Khai thác, lọc và phân phối nước bao gồm quản lý sông (lưu ý rằng xử lý nước thải thương mại được xếp loại cao); - Bán buôn và bán lẻ nhiên liệu hóa thạch (tùy thuộc vào lượng nhiên liệu, có thể cao); - Vận chuyển hành khách (đường hàng không, đường bộ và đường biển); - Vận chuyển và phân phối hàng hóa không nguy hiểm (bằng đường bộ, đường hàng không và đường thủy); - Vệ sinh công nghiệp, vệ sinh, giặt hấp thường là một phần của các dịch vụ kinh doanh chung; - Nghiên cứu và phát triển trong khoa học tự nhiên và kỹ thuật (tùy thuộc vào lĩnh vực có thể cao). Kiểm tra kỹ thuật và phòng thí nghiệm; - Khách sạn, dịch vụ giải trí và dịch vụ cá nhân không bao gồm nhà hàng; - Dịch vụ giáo dục (tùy theo đối tượng của hoạt động giảng dạy có thể cao hay thấp).
Thấp	- Hoạt động và quản lý công ty, HQ và quản lý các công ty mẹ; - Bán buôn và bán lẻ (tùy thuộc vào sản phẩm, có thể ở mức trung bình hoặc cao, ví dụ: nhiên liệu); - Dịch vụ kinh doanh chung ngoại trừ dịch vụ vệ sinh công nghiệp, vệ sinh, giặt hấp và giáo dục); - Vận tải và phân phối - dịch vụ quản lý không có đội xe thực tế để quản lý; - Dịch vụ kỹ thuật (có thể ở mức trung bình tùy thuộc vào loại dịch vụ); - Dịch vụ viễn thông và bưu điện; - Nhà hàng và cắm trại; - Đại lý bất động sản thương mại, quản lý bất động sản; - Nghiên cứu và phát triển về khoa học xã hội và nhân văn; - Hành chính công, chính quyền địa phương; - Các tổ chức tài chính, đại lý quảng cáo.

1.4.3. Các yếu tố tăng giảm thời lượng đánh giá

Nếu xuất hiện các yếu tố tăng thời lượng đánh giá được nêu ở mục 1.1 thì cân nhắc tăng thời lượng đánh giá. Việc tăng này do các tổ chức chứng nhận quy định riêng. Ví dụ: Nếu bên được đánh giá xuất hiện 1 vấn đề nêu trong yếu tố tăng thời lượng đánh giá thì tăng 5% cho mỗi yếu tố xuất hiện.

Nếu xuất hiện các yếu tố giảm thời lượng đánh giá được nêu ở mục 1.1 thì cân nhắc giảm thời lượng đánh giá. Việc tăng này do các tổ chức chứng nhận quy định riêng. Ví dụ: Nếu bên được đánh giá xuất hiện 1 vấn đề nêu trong yếu tố giảm thời lượng đánh giá thì giảm 5% cho mỗi yếu tố xuất hiện, tuy nhiên tổng lượng giảm không được quá 30% thời lượng ban đầu và không được thấp hơn cột giới hạn.

Về ví dụ tương tự như phần ISO 9001.

2. Tính ngày công theo ISO 22003-1:2022

Theo ISO 22003-1:2022, khi xác định thời lượng đánh giá, tổ chức chứng nhận phải xem xét các khía cạnh sau;

a. Các yêu cầu của các tiêu chuẩn hoặc chương trình liên quan có thể được bao gồm trong hoặc ngoài thời gian thực hiện;
b. Các danh mục và danh mục phụ được nêu trong bảng phạm vi đánh giá (nếu phạm vi của tổ chức bao gồm nhiều loại, thì việc tính toán thời lượng đánh giá sẽ được thực hiện từ thời lượng đánh giá cơ bản cao nhất được khuyến nghị);
c. Mức độ phức tạp của các hoạt động của khách hàng (ví dụ: số lượng loại sản phẩm và quá trình, số dòng sản phẩm, số lượng người hoặc loại và nhiều loại nhiệm vụ ảnh hưởng đến an toàn thực phẩm, phát triển sản phẩm, thử nghiệm trong phòng thí nghiệm, vệ sinh) và FSMS của nó;
d. Các mối nguy liên quan đến các sản phẩm, quá trình và dịch vụ của tổ chức;
e. Bối cảnh luật định và quy định;
f. Mọi hoạt động thuê ngoài của bất kỳ hoạt động nào có trong phạm vi chứng nhận;
g. Mức độ thành thục và hiệu quả của FSMS, loại đánh giá (ví dụ: ban đầu, giám sát, không báo trước, theo dõi) và kết quả của bất kỳ cuộc đánh giá nào trước đó;
h. Quy mô địa điểm, cơ sở hạ tầng, số lượng địa điểm, vị trí địa lý và tính thời vụ;
i. Xem xét nhiều địa điểm;
j. Liệu các cuộc đánh giá có được kết hợp, liên kết hay tích hợp hay không;
k. Phương pháp phân phối đánh giá (ví dụ như ICT và phạm vi được sử dụng);
l. Mức độ kiểm soát tập trung của FSMS;
m. Mức độ tự động hoá, mức độ đóng của hệ thống sản xuất, mức độ sử dụng công nghệ, mức độ cơ giới hóa và mức độ thâm dụng lao động;
n. Bất kỳ ngôn ngữ hoặc nhu cầu thông dịch nào.

2.1. Tính thời gian đánh giá chứng nhận lần đầu tối thiểu

Thời gian đánh giá tối thiểu cho một địa điểm, D_S được tính bằng ngày, như sau:

$$D_S = (T_D + T_H + T_{FTE})$$

Trong đó:

D_D là tổng thời gian đánh giá;

T_H là số ngày đánh giá đối với các nghiên cứu HACCP bổ sung;

T_D là số ngày đánh giá hiện trường cơ bản cho lĩnh vực và phạm vi chứng nhận (bao gồm 01 kế hoạch HACCP), in ngày ;

T_{FTE} là số ngày đánh giá trên số người lao động hiệu lực.

Thời gian đánh giá giám sát tối thiểu phải là 1/3 thời gian đánh giá chứng nhận lần đầu, với ít nhất là 1 ngày đánh giá. Thời gian đánh giá chứng nhận lại tối thiểu phải là 2/3 thời gian đánh giá chứng nhận lần đầu với thời gian tối thiểu là 1 ngày.

2.2. Thời gian đánh giá tối thiểu cho mỗi địa điểm

Bảng 4.14 Thời gian đánh giá chứng nhận lần đầu tối thiểu

Loại hình (Phạm vi)	Thời gian đánh giá tại cơ sở, tính bằng ngày (T_D)	Số ngày đánh giá cho từng nghiên cứu HACCP bổ sung (T_H)	Số ngày đánh giá theo số người lao động (T_{FTE})
AI	1,0	0,25	1 đến 5 = 0 6 đến 49 = 0,5 50 đến 99 = 1,0 100 đến 199 = 1,5 200 đến 499 = 2,0 500 đến 999 = 2,5 > 1 000 = 3
AII	1,0	0,25	
BI	1,0	0,25	
BII	1,0	0,25	
BIII	1,0	0,25	
C0	2,0	0,50	
CI	2,0	0,50	
CII	2,0	0,50	
CIII	2,0	0,50	
CIV	2,0	0,50	
D	1,0	0,50	
E	1,5	0,50	
FI	1,0	0,50	
FII	1,0	0,50	
G	1,5	0,25	
H	1,5	0,25	
I	1,5	0,5	
J	1,5	0,5	
K	2,5	0,5	

2.3. Điều chỉnh thời gian đánh giá

Việc điều chỉnh thời lượng đánh giá có thể được xem xét tăng hay giảm theo các điều mục từ mục từ mục a đến điểm n của mục 2 phần này. Tuỳ theo quy định của từng tổ chức chứng nhận mà việc quy định mức độ tăng hoặc giảm ngày công riêng, tuy nhiên thời lượng giảm không quá 30% lượng đánh giá. Ví dụ: Công ty phối trộn và đóng gói phụ gia thực phẩm số lượng 5 người, quy trình đơn giản mục c phần 2 quá trình đơn giản có thể giảm 10% thời lượng đánh giá.

2.4. Ví dụ về tính thời gian đánh giá

Ví dụ 1: Công ty thực phẩm AAA, sản xuất nước ngọt có gas thuộc phạm vi CIV (xem phần phạm vi hệ thống an toàn thực phẩm ở chương 3), công ty có 96 người, có 01 kế hoạch HACCP, thời lượng đánh giá cho công ty.

Phạm vi: scope CIV, tra bảng trên ta có:

- $T_{D\ CIV} = 2$, $T_{H\ CIV} = 0,5$;
- Nhân sự: 96 người → $T_{FTE} = 1,0$;
- Vậy thời gian đánh giá = $T_D + T_H + T_{FTE} = 2 + 0,5 + 1,0 = 3,5$ ngày công.

Ví dụ 2: Công ty thực phẩm AAA, sản xuất nước ngọt có gas thuộc phạm vi CIV và sản xuất Vỏ chai nhựa chứa nước giải khát thuộc phạm vi I (xem phần phạm vi hệ thống an toàn thực phẩm ở chương 3), công ty có 96 người, có 02 kế hoạch HACCP, thời lượng đánh giá cho công ty là:

Phạm vi: CIV và I, theo mục a, khoản 2 ở trên thì việc tính toán chọn phạm vi có ngày công cơ bản cao nhất. Do đó chọn phạm vi tính là CIV.

Tra bảng trên ta có:

- $T_{D\ CIV} = 2$; $T_H = T_{H\ CIV} + T_{H\ I} = 0,5 + 0,5 = 1$
- Nhân sự: 96 người → $T_{FTE} = 1,0$
- Vậy thời gian đánh giá = $T_D + T_H + T_{FTE} = 2 + 1,0 + 1,0 = 4$ ngày công.

Cách thức phân bổ thời lượng đánh giá như ví dụ mục 1.2.4 ở trên.

II. Lựa chọn mẫu trong đánh giá

1. Lựa chọn mẫu theo IAF MD 1:2018

Việc lựa chọn mẫu đánh giá trong chương này là lựa chọn địa điểm đánh giá cho một tổ chức nhiều địa điểm đánh giá.

Theo định nghĩa trong IAF MD1:2018, Một tổ chức nhiều địa điểm không cần phải là một thực thể pháp lý duy nhất, nhưng tất cả các địa điểm phải có mối liên kết hợp pháp hoặc hợp đồng với chức năng trung tâm của tổ chức và chịu sự điều chỉnh của một hệ thống quản lý duy nhất, được xây dựng, thành lập và tuân theo giám sát liên tục và đánh giá nội bộ bởi chức năng trung tâm. Điều này có nghĩa là chức năng trung tâm có quyền yêu cầu các địa điểm thực hiện các hành động khắc phục khi cần thiết ở bất kỳ địa điểm nào. Nếu có thể, điều này phải được quy định trong thỏa thuận chính thức giữa chức năng trung tâm và các địa điểm. Như vậy tóm lại, chứng nhận nhiều địa điểm cần có:

- Có mối quan hệ về pháp lý với Văn phòng chính hoặc có hợp đồng về chức năng quản lý trung tâm với văn phòng chính;
- Tất cả các địa điểm có duy nhất một hệ thống quản lý được thiết lập từ văn phòng chính đến tất cả các địa điểm và chịu sự giám sát và chỉ đạo trực tiếp của văn phòng chính;
- Có đánh giá nội bộ được thực hiện bởi văn phòng chính cho tất cả các địa điểm được chứng nhận;
- Tất cả các địa điểm đang thực hiện các quá trình/hoạt động rất giống nhau, là một phần trong phạm vi của tổ chức;
- Văn phòng chính có quyền yêu cầu các địa điểm thực hiện các hành động khắc phục nào khi cảm thấy cần thiết.

Các trường hợp sau đây việc lấy mẫu là không phù hợp:

- Tất cả các địa điểm thực hiện các quá trình/hoạt động khác nhau đáng kể liên quan đến phạm vi hệ thống quản lý;
- Khách hàng đưa ra yêu cầu từng địa điểm được đánh giá (không phải chọn mẫu do tổ chức thực hiện); hoặc
- Có một kế hoạch ngành hoặc yêu cầu pháp lý quy định rằng mỗi địa điểm phải được đánh giá một cách có hệ thống (có quy định mỗi địa điểm phải đánh giá độc lập).

Trong trường hợp đặc biệt, có nhiều tổ chức nhiều địa điểm với một phần địa điểm của họ thực hiện các quá trình/hoạt động tương tự trong khi các địa điểm khác dành riêng cho các quá trình rất cụ thể không được thực hiện ở nơi khác trong tổ chức. Như với bất kỳ quá trình lấy mẫu nào, việc lấy mẫu tại địa điểm thích hợp chỉ giới hạn việc lấy mẫu đối với những địa điểm đang thực hiện các quá trình/hoạt động rất giống nhau, là một phần trong phạm vi của tổ chức.

1.1 Điều kiện chứng nhận một tổ chức nhiều địa điểm

- Tổ chức phải có một hệ thống quản lý duy nhất.
- Tổ chức phải xác định chức năng trung tâm của mình. Chức năng trung tâm là một phần của tổ chức và không được giao thầu phụ cho một tổ chức bên ngoài.
- Chức năng trung tâm sẽ có quyền tổ chức để xác định, thiết lập và duy trì hệ thống quản lý duy nhất.
- Hệ thống quản lý đơn lẻ của tổ chức phải được xem xét quản lý tập trung.
- Tất cả các địa điểm phải tuân theo chương trình đánh giá nội bộ của tổ chức.
- Chức năng trung tâm phải chịu trách nhiệm đảm bảo rằng dữ liệu được thu thập và phân tích từ tất cả các địa điểm và phải có khả năng chứng minh quyền hạn và khả năng bắt đầu thay đổi tổ chức theo yêu cầu, nhưng không giới hạn, đối với:
  + Tài liệu hệ thống và thay đổi hệ thống;
  + Xem xét của ban lãnh đạo;
  + Khiếu nại;
  + Đánh giá các hành động khắc phục;
  + Lập kế hoạch đánh giá nội bộ và đánh giá kết quả; và
  + Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến (các) tiêu chuẩn áp dụng.

Lưu ý: Chức năng trung tâm là nơi kiểm soát hoạt động và quyền hạn từ lãnh đạo cao nhất của tổ chức đối với mọi địa điểm. Không có yêu cầu đối với chức năng trung tâm được đặt tại một địa điểm duy nhất.

1.2. Lấy mẫu đánh giá

- Mẫu phải được chọn lọc một phần dựa trên các yếu tố nêu dưới đây và một phần ngẫu nhiên, và sẽ dẫn đến việc chọn một loạt các vị trí khác nhau, đảm bảo tất cả các quá trình thuộc phạm vi chứng nhận sẽ được đánh giá.
- Ít nhất 25% mẫu phải được chọn ngẫu nhiên.
- Có tính đến các điều khoản được đề cập dưới đây, phần còn lại sẽ được lựa chọn sao cho sự khác biệt giữa các vị trí được chọn trong thời gian hiệu lực của chứng chỉ càng lớn càng tốt.
- Việc lựa chọn địa điểm phải xem xét các khía cạnh sau:
  + Kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo hoặc các cuộc đánh giá chứng nhận trước đó;
  + Hồ sơ về các khiếu nại và các khía cạnh liên quan khác của hành động khắc phục và phòng ngừa;
  + Sự thay đổi đáng kể về quy mô của các địa điểm;
  + Sự thay đổi trong mô hình ca làm việc và quy trình làm việc;
  + Sự phức tạp của hệ thống quản lý và các quá trình được thực hiện tại các địa điểm;
  + Sự thay đổi kể từ lần đánh giá chứng nhận cuối cùng;
  + Sự trưởng thành của hệ thống quản lý và kiến thức về tổ chức;
  + Các vấn đề môi trường và mức độ của các khía cạnh và các tác động liên quan đối với hệ thống quản lý môi trường;
  + Sự khác biệt về văn hóa, ngôn ngữ và các yêu cầu quy định;
  + Sự phân tán về địa lý;
  + Các địa điểm là cố định, tạm thời hay ảo.
- Việc lựa chọn này không cần phải được thực hiện khi bắt đầu quá trình đánh giá. Nó cũng có thể được thực hiện sau khi hoàn thành việc đánh giá chức năng trung tâm. Trong mọi trường hợp, chức năng trung tâm phải được thông báo về các vị trí được đưa vào mẫu. Điều này có thể được thông báo trong thời gian tương đối ngắn, nhưng sẽ có đủ thời gian để chuẩn bị cho cuộc đánh giá.

1.3. Kích thước mẫu

- Số lượng địa điểm tối thiểu được viếng thăm ở mỗi lần đánh giá là:
  + Đánh giá chứng nhận ban đầu: kích thước của mẫu phải là căn bậc hai của số địa điểm: ($y = \sqrt{x}$), được làm tròn đến số nguyên tiếp theo, trong đó y = số địa điểm được lấy mẫu và x = tổng số các địa điểm của tổ chức).
  + Đánh giá giám sát: cỡ mẫu hàng năm phải là căn bậc hai của số địa điểm nhân với hệ số 0,6 ($y = 0,6\sqrt{x}$), được làm tròn đến số nguyên tiếp theo.
  + Đánh giá chứng nhận lại: quy mô của mẫu phải giống như đối với đánh giá ban đầu. Tuy nhiên, khi hệ thống quản lý được chứng minh là có hiệu lực trong suốt chu kỳ chứng nhận, kích thước của mẫu có thể giảm xuống, $y = 0,8\sqrt{x}$, làm tròn đến số nguyên tiếp theo.
- Chức năng trung tâm (văn phòng chính) sẽ được đánh giá trong quá trình chứng nhận ban đầu và mọi cuộc đánh giá chứng nhận lại và ít nhất mỗi năm một lần như một phần của giám sát.
- Kích thước hoặc tần suất của mẫu phải được tăng lên khi việc phân tích rủi ro của Tổ chức chứng nhận đối với quá trình/hoạt động thuộc hệ thống quản lý được chứng nhận chỉ ra những trường hợp đặc biệt liên quan đến các yếu tố như:
  + Quy mô của các địa điểm và số lượng nhân viên;
  + Mức độ phức tạp hoặc rủi ro của quá trình / hoạt động và của hệ thống quản lý;
  + Các phương thức làm việc khác nhau (ví dụ như làm việc theo ca);
  + Các thay đổi trong quá trình / hoạt động được thực hiện;
  + Hồ sơ về các khiếu nại và các khía cạnh liên quan khác của hành động khắc phục và phòng ngừa;
  + Bất kỳ khía cạnh đa quốc gia nào; và
  + Kết quả đánh giá nội bộ và xem xét của ban lãnh đạo.
- Khi tổ chức có hệ thống phân cấp gồm các chi nhánh (ví dụ: trụ sở chính (trung ương), văn phòng quốc gia, văn phòng khu vực, chi nhánh địa phương), mô hình lấy mẫu để đánh giá ban đầu như đã định nghĩa ở trên áp dụng cho từng cấp.

  Thí dụ:

  + 1 trụ sở chính: được thăm vào mỗi chu kỳ đánh giá (ban đầu hoặc giám sát hoặc chứng nhận lại);
  + 4 văn phòng quốc gia: mẫu = 2: tối thiểu 1 ngẫu nhiên;
  + 27 văn phòng khu vực: mẫu = 6: ngẫu nhiên tối thiểu 2;
  + 1700 chi nhánh địa phương: mẫu = 42: ngẫu nhiên tối thiểu 11.

  Mẫu văn phòng khu vực nên bao gồm ít nhất một văn phòng khu vực do mỗi văn phòng quốc gia kiểm soát. Mẫu các chi nhánh địa phương nên bao gồm ít nhất một chi nhánh địa phương do mỗi văn phòng khu vực kiểm soát. Điều này có thể dẫn đến việc cỡ mẫu ở mỗi cấp vượt quá cỡ mẫu tối thiểu được tính toán theo công thức trên.
- Quá trình lấy mẫu phải là một phần của việc quản lý chương trình đánh giá. Tại bất kỳ thời điểm nào (tức là trước khi lập kế hoạch đánh giá giám sát hoặc khi bất kỳ địa điểm tổ chức nào thay đổi cấu trúc hoặc trong trường hợp mua lại (các) địa điểm mới sẽ được thêm vào ranh giới chứng nhận), Tổ chức chứng nhận sẽ xem xét việc lấy mẫu dự kiến trong chương trình đánh giá nhằm thiết lập sự cần thiết phải điều chỉnh cỡ mẫu trước khi đánh giá mẫu nhằm duy trì chứng nhận.
- Các địa điểm bổ sung:
  + Khi áp dụng việc đưa các địa điểm mới hoặc một nhóm địa điểm mới vào một tổ chức đa địa điểm đã được chứng nhận, Tổ chức chứng nhận sẽ xác định các hoạt động cần thiết phải thực hiện trước khi đưa (các) địa điểm mới vào chứng chỉ. Điều này sẽ bao gồm việc xem xét có nên đánh giá (các) địa điểm mới hay không.

Sau khi đưa (các) địa điểm mới vào chứng chỉ, cỡ mẫu cho các cuộc đánh giá giám sát hoặc chứng nhận lại trong tương lai sẽ được xác định.

1.4. Phương pháp đánh giá các tổ chức đa địa điểm khi việc lấy mẫu địa điểm sử dụng Mục 1 là không phù hợp

Trong trường hợp tổ chức có nhiều địa điểm việc lấy mẫu là không phù hợp mà họ muốn chứng nhận hệ thống quản lý nhiều địa điểm thì xử lý như sau:

- Chương trình đánh giá phải bao gồm đánh giá ban đầu và đánh giá chứng nhận lại tất cả các địa điểm. Trong đánh giá giám sát, 30% địa điểm, được làm tròn đến số nguyên, sẽ được bao gồm trong một năm dương lịch. Mỗi cuộc đánh giá sẽ bao gồm chức năng trung tâm. Các địa điểm được chọn để đánh giá giám sát lần thứ hai thường sẽ khác với các địa điểm được chọn cho cuộc đánh giá giám sát đầu tiên.
- Chương trình đánh giá phải được thiết kế để đảm bảo rằng tất cả các quá trình thuộc phạm vi chứng nhận đều được đánh giá qua mỗi chu kỳ.
- Các địa điểm bổ sung:
  + Khi áp dụng một địa điểm mới tham gia vào một tổ chức đa địa điểm đã được chứng nhận, địa điểm đó sẽ được đánh giá trước khi được đưa vào chứng chỉ, ngoài việc giám sát theo kế hoạch trong chương trình đánh giá. Sau khi đưa địa điểm mới vào chứng chỉ, nó sẽ được gộp chung với những địa điểm trước đó để xác định thời gian đánh giá cho các cuộc đánh giá giám sát hoặc chứng nhận lại trong tương lai.

2. Lựa chọn mẫu theo ISO 22003-1:2022

2.1. Yêu cầu chung

- Tổ chức nhiều địa điểm là tổ chức có chức năng trung tâm được xác định tại đó các hoạt động FSMS nhất định được lập kế hoạch, kiểm soát hoặc quản lý và một mạng lưới các địa điểm tại đó các hoạt động đó được thực hiện toàn bộ hoặc một phần. Ví dụ về các tổ chức nhiều địa điểm có thể có là:
  + Tổ chức hoạt động nhượng quyền thương mại;
  + Nhóm sản xuất (đối với loại A và B);
  + Một công ty sản xuất với một hoặc nhiều địa điểm sản xuất và một mạng lưới của các văn phòng kinh doanh;
  + Các tổ chức dịch vụ có nhiều địa điểm cung cấp một dịch vụ tương tự;
  + Tổ chức có nhiều chi nhánh.

Việc lấy mẫu của các tổ chức nhiều địa điểm sẽ bao gồm tất cả các hoạt động.

- Khi thực hiện lấy mẫu tại nhiều địa điểm, tổ chức chứng nhận phải chứng minh và lập thành văn bản cơ sở lý luận dựa trên các điều kiện sau:
  + Các địa điểm đang hoạt động cùng một FSMS được kiểm soát và quản lý tập trung;
  + Các địa điểm được lấy mẫu tương tự nhau (danh mục phụ của chuỗi thực phẩm, vị trí địa lý, quá trình và công nghệ, quy mô và độ phức tạp, các yêu cầu pháp lý và luật định, yêu cầu của khách hàng, các mối nguy an toàn thực phẩm và các biện pháp kiểm soát); chức năng trung tâm là một phần của tổ chức, được xác định rõ ràng và không được giao thầu phụ cho một tổ chức bên ngoài;
  + Tất cả các địa điểm có mối quan hệ hợp pháp hoặc hợp đồng với chức năng trung tâm;
  + Chức năng trung tâm có quyền tổ chức để xác định, thiết lập và duy trì FSMS;
  + Tất cả các địa điểm phải tuân theo chương trình đánh giá nội bộ của tổ chức và đã được đánh giá;

+ Các phát hiện đánh giá tại một địa điểm được coi là dấu hiệu của toàn bộ FSMS và các hành động khắc phục được thực hiện tương ứng;
+ Chức năng trung tâm chịu trách nhiệm đảm bảo rằng các kết quả của việc đánh giá kết quả hoạt động và các khiếu nại của khách hàng từ tất cả các địa điểm được thu thập và phân tích;
+ FSMS của tổ chức phải được Lãnh đạo ở chức năng trung tâm xem xét;
+ Chức năng trung tâm có quyền bắt đầu cải tiến liên tục FSMS.

CHÚ THÍCH: Chức năng trung tâm là nơi kiểm soát hoạt động và quyền từ lãnh đạo cao nhất của tổ chức được thực hiện trên mọi địa điểm. Không có yêu cầu đối với chức năng trung tâm được đặt tại một địa điểm duy nhất.

2.2. Lấy mẫu

- Việc sử dụng lấy mẫu nhiều địa điểm được cho phép đối với nhóm A và B. Việc lấy mẫu có thể được áp dụng cho các tổ chức nhiều địa điểm, với cỡ mẫu tối thiểu là căn bậc hai của tổng số địa điểm: $\sqrt{x}$, làm tròn lên đến số nguyên tiếp theo. Mẫu căn bậc hai sẽ được lấy theo loại rủi ro dựa trên mức độ phức tạp sản xuất của các địa điểm (ví dụ: sản xuất cây trồng ngoài đồng ruộng, sản xuất cây lâu năm, sản xuất trong nhà, chăn nuôi ngoài đồng ruộng, chăn nuôi trong nhà).
- Việc sử dụng phương pháp lấy mẫu nhiều địa điểm được cho phép đối với loại F và G, và chỉ cho phép đối với các cơ sở dạng gia nhiệt lại (re-heating) (ví dụ: phục vụ sự kiện, quán cà phê, quán rượu) trong nhóm E và chỉ cho các cơ sở có hạn chế về sơ chế hoặc nấu nướng (ví dụ: gia nhiệt lại, rán). Đối với các tổ chức có từ 20 địa điểm trở xuống, tất cả các địa điểm sẽ được đánh giá. Đối với các tổ chức có hơn 20 địa điểm, số lượng địa điểm cần lấy mẫu tối thiểu phải là 20 cộng với căn bậc hai của tổng số địa điểm khác: $y = 20 + \sqrt{(x-20)}$, làm tròn đến số nguyên tiếp theo. Điều này áp dụng cho chứng nhận ban đầu, cho giám sát và đánh giá chứng nhận lại.
- Không cho phép sử dụng phương pháp lấy mẫu nhiều địa điểm đối với bất kỳ nhóm nào khác được xác định trong bảng phạm vi chứng nhận ISO 22000 ở chương 3.
- Trong trường hợp cho phép lấy mẫu tại nhiều địa điểm, tổ chức chứng nhận phải đảm bảo (ví dụ như thông qua các thỏa thuận theo hợp đồng) rằng tổ chức đã tiến hành đánh giá nội bộ đối với từng địa điểm trong vòng một năm trước khi chứng nhận và khi áp dụng phải có hiệu lực của các hành động khắc phục. Sau khi chứng nhận, đánh giá nội bộ hàng năm sẽ bao gồm tất cả các địa điểm của tổ chức nằm trong phạm vi chứng nhận của tổ chức nhiều địa điểm và hiệu quả liên tục của các hành động khắc phục phải được chứng minh.
- Khi cho phép lấy mẫu tại nhiều địa điểm, tổ chức chứng nhận phải xác định và sử dụng chương trình lấy mẫu để đảm bảo đánh giá hiệu lực FSMS khi áp dụng các điều kiện sau.
  + Ít nhất hàng năm, tổ chức chứng nhận phải thực hiện đánh giá chức năng trung tâm đối với FSMS trước khi tiến hành các cuộc đánh giá địa điểm được lấy mẫu.
  + Ít nhất hàng năm, tổ chức chứng nhận phải thực hiện các cuộc đánh giá trên số lượng địa điểm được lấy mẫu theo yêu cầu.
  + Các phát hiện đánh giá của các địa điểm được lấy mẫu phải được đánh giá để xác định chắc chắn nếu những phát hiện này chỉ ra sự thiếu hụt FSMS tổng thể và do đó có thể áp dụng cho một số hoặc tất cả các địa điểm khác.
  + Khi các phát hiện đánh giá về các địa điểm được lấy mẫu được coi là dấu hiệu của toàn bộ FSMS, các hành động khắc phục phải được thực hiện tương ứng.
  + Đối với các tổ chức có từ 20 địa điểm trở xuống, tất cả các địa điểm phải được đánh giá.

Tổ chức chứng nhận phải tăng cỡ mẫu hoặc chấm dứt việc lấy mẫu tại hiện trường khi FSMS được chứng nhận không chỉ ra khả năng đạt được kết quả dự kiến.

- Mẫu phải gồm hai phần, một phần lựa chọn và một phần ngẫu nhiên, đảm bảo tất cả các quá trình nằm trong phạm vi áp dụng sẽ được kiểm tra. 25% mẫu sẽ được chọn ngẫu nhiên. Phần còn lại sẽ được chọn sao cho các địa điểm được chọn trong thời gian hiệu lực của chứng nhận có quy mô tương đương. Việc lựa chọn địa điểm sẽ xem xét, trong số những khía cạnh khác, các khía cạnh sau:
  + Kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo hoặc các cuộc đánh giá trước đó;
  + Hồ sơ về các khiếu nại, thu hồi/thu hồi sản phẩm và các khía cạnh liên quan khác của hành động khắc phục:
  + Các biến đổi trong các đặc điểm của các địa điểm
  + Có những thay đổi có liên quan kể từ lần kiểm tra cuối cùng.
- Bất kỳ địa điểm nào có sự không phù hợp lớn và hành động khắc phục thỏa đáng không được thực hiện trong khung thời gian đã thỏa thuận, chứng nhận sẽ không được cấp hoặc duy trì cho toàn bộ quá trình chờ đợi hành động khắc phục thỏa đáng.

III. Hoạch định chương trình đánh giá

Theo ISO 19011:2018, Chương trình đánh giá (audit programme) là các sắp đặt cho tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá được hoạch định cho một khoảng thời gian cụ thể và nhằm mục đích cụ thể.

Theo điều khoản 9.1.3.2 tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015, Chương trình đánh giá cho chứng nhận lần đầu phải bao gồm đánh giá lần đầu hai giai đoạn, đánh giá giám sát trong năm đầu tiên và năm thứ hai sau quyết định chứng nhận và đánh giá chứng nhận lại trong năm thứ ba trước khi hết hạn chứng nhận. Chu kỳ chứng nhận ba năm đầu tiên bắt đầu bằng quyết định chứng nhận. Chu kỳ tiếp theo bắt đầu bằng quyết định chứng nhận lại. Việc xác định chương trình đánh giá và mọi điều chỉnh sau đó phải tính đến quy mô của khách hàng, phạm vi và mức độ phức tạp của hệ thống quản lý, các sản phẩm và quá trình cũng như mức độ chứng tỏ tính hiệu lực của hệ thống quản lý và kết quả của các lần đánh giá trước đó.

Theo điều 5.1 tiêu chuẩn ISO 19011:2018, một chương trình đánh giá gồm các nội dung sau:

- Mục tiêu đối với chương trình đánh giá;
- Các rủi ro và cơ hội gắn với chương trình đánh giá và các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội;
- Phạm vi (mức độ, ranh giới, địa điểm) của từng cuộc đánh giá trong chương trình đánh giá;
- Lịch trình (số lượng/thời lượng/tần suất) của các cuộc đánh giá;
- Loại hình đánh giá, chẳng hạn như nội bộ hoặc bên ngoài;
- Chuẩn mực đánh giá;
- Phương pháp đánh giá được sử dụng;
- Tiêu chí lựa chọn thành viên đoàn đánh giá;
- Thông tin dạng văn bản có liên quan.

Một chương trình đánh giá được quản lý tốt bao gồm:

- Lập kế hoạch và thực hiện đánh giá;
- Nỗ lực chuẩn hóa và cải tiến kết quả hoạt động;
- Tạo ra kết quả đánh giá có nghĩa;
- Kiểm tra xác nhận sự tuân thủ;
- Thúc đẩy cải tiến liên tục trong tổ chức.

Các mục tiêu của chương trình đánh giá phải giải quyết các câu hỏi "Why - ai," "What - cái gì", "Where - ở đâu", "When - khi nào", "Why - tại sao" và "How - như thế nào" —ví dụ:

- Ai thực hiện và ai tham gia đánh giá?
- Hoạt động hoặc hệ thống nào đang được đánh giá?
- Các cuộc đánh giá được thực hiện ở đâu?
- Các cuộc đánh giá được thực hiện khi nào?
- Tại sao các cuộc đánh giá được thực hiện? Sự cần thiết của cuộc đánh giá là gì?
- Việc đánh giá được thực hiện như thế nào?

1. Xác định mục tiêu của chương trình đánh giá

Mục tiêu chương trình đánh giá là kết quả cần đạt được cho một chương trình đánh giá hay nói một cách khác là các hoạt động cần thiết để định hướng việc hoạch định và tiến hành các cuộc đánh giá và cần đảm bảo chương trình đánh giá được triển khai một cách hiệu lực.

- Theo điều khoản 9.2.1.2 tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015, mục tiêu chương trình đánh giá phải bao gồm việc:
  + Xác định sự phù hợp của một phần hay toàn bộ hệ thống quản lý của khách hàng với chuẩn mực đánh giá;
  + Xác định khả năng của hệ thống quản lý nhằm đảm bảo tổ chức khách hàng đáp ứng các yêu cầu luật định, chế định và hợp đồng thích hợp;
  + Xác định hiệu lực của hệ thống quản lý để đảm bảo khách hàng có thể mong đợi một cách hợp lý việc đạt được các mục tiêu xác định của mình;
  + Khi thích hợp, nhận biết các khu vực có tiềm năng cải tiến của hệ thống quản lý.
- Theo điều khoản 5.2 tiêu chuẩn ISO 19011:2018, khi thiết lập mục tiêu của chương trình đánh giá cần xem xét các nội dung sau:
  + Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan, cả nội bộ và bên ngoài;
  + Đặc điểm và các yêu cầu đối với các quá trình, sản phẩm, dịch vụ và dự án và bất kỳ sự thay đổi nào đối với chúng;
  + Các yêu cầu của hệ thống quản lý;
  + Nhu cầu xem xét đánh giá nhà cung cấp bên ngoài;
  + Mức độ về kết quả thực hiện của bên được đánh giá và mức độ phát triển của (các) hệ thống quản lý như được thể hiện qua các chỉ số kết quả thực hiện có liên quan (ví dụ KPI), việc xảy ra sự không phù hợp hoặc sự cố hay khiếu nại của các bên quan tâm;
  + Các rủi ro và cơ hội được nhận diện đối với bên được đánh giá;
  + Kết quả của các cuộc đánh giá trước đó.

2. Xác định phạm vi cuộc đánh giá

Phạm vi cuộc đánh giá được thảo luận trong phần chương 3.

3. Xây dựng lịch trình đánh giá

Lịch trình đánh giá bao gồm các địa điểm được đánh giá, số ngày công đánh giá, thời gian đánh giá cho từng cuộc đánh giá.

- Lựa chọn địa điểm và xác định ngày công đánh giá được trình bày ở phần ví dụ 1.2.4, và phần II của chương này.
- Thời gian đánh giá nói lên từng suất đánh giá và thời điểm thực hiện đánh giá. Tần suất đánh giá nói lên một địa điểm, phòng ban, quá trình được đánh giá mấy lần trong 1 năm hoặc 1 chu kỳ chứng nhận. Thời điểm đánh giá nói đến thời gian đánh giá, ví dụ như đánh giá vào tháng 3.

Đối với đánh giá chứng nhận, việc đánh giá giám sát phải tiến hành ít nhất mỗi năm một lần, trừ năm chứng nhận lại. Ngày của cuộc đánh giá giám sát đầu tiên sau chứng nhận lần đầu không được quá 12 tháng tính từ ngày quyết định chứng nhận.

4. Xác định chuẩn mực đánh giá

Theo ISO 19011:2015, Chuẩn mực đánh giá là tập hợp các yêu cầu được sử dụng làm chuẩn theo đó so sánh các bằng chứng khách quan. Chúng có thể là:

- Yêu cầu pháp luật đối với phạm vi được đánh giá;
- Yêu cầu của các bên liên quan khác buộc phải tuân thủ như khách hàng, nhà cung cấp, công ty mẹ, các chủ sở hữu khác, cộng đồng địa phương, Ban quản lý khu công nghiệp, tiêu chuẩn ngành,...;
- Các quy trình, hướng dẫn công việc, các tiêu chí được tổ chức được đánh giá đưa ra để vận hành hệ thống quản lý;
- Yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng để đánh giá;

5. Phương pháp đánh giá được sử dụng;

Phương pháp đánh giá là cách thức để thực hiện một cuộc đánh giá, phương pháp đánh giá bao gồm hai nhóm chính là đánh giá tại chỗ (onsite audit) và đánh giá từ xa (remote audit).

Bảng 4.15. Các phương pháp đánh giá

<table>
<tr><th rowspan="2">Mức độ tham gia giữa chuyên gia đánh giá và bên được đánh giá</th><th colspan="2">Địa điểm của chuyên gia đánh giá</th></tr>
<tr><th>Tại chỗ (hiện trường)</th><th>Từ xa</th></tr>
<tr><td>Tương tác giữa người với người</td><td>Tiến hành phỏng vấn.
Hoàn thành 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.</td><td>Thông qua phương tiện truyền thông tương tác:
- Tiến hành phỏng vấn
- Quan sát công việc được thực hiện với sự hướng dẫn từ xa
- Hoàn thành danh mục kiểm tra và phiếu hỏi
- Tiến hành xem xét tài liệu với sự tham gia của bên được đánh giá</td></tr>
<tr><td>Không có sự tương tác giữa người với người</td><td>Tiến hành xem xét tài liệu (ví dụ hồ sơ, phân tích dữ liệu).
Quan sát công việc được thực hiện.
Đến thăm cơ sở.
Hoàn thành danh mục kiểm tra.
Lấy mẫu (ví dụ sản phẩm).</td><td>Tiến hành xem xét tài liệu (ví dụ hồ sơ, phân tích dữ liệu).
Quan sát công việc được thực hiện qua phương tiện giám sát, có tính đến các yêu cầu luật định, chế định và xã hội.
Phân tích dữ liệu.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Hoạt động đánh giá tại chỗ được thực hiện tại địa điểm của bên được đánh giá. hoạt động đánh giá từ xa được thực hiện tại địa điểm bất kỳ khác với địa điểm của bên được đánh giá, không phân biệt khoảng cách.
Các hoạt động đánh giá mang tính tương tác đòi hỏi sự tương tác giữa nhân sự của bên được đánh giá và đoàn đánh giá. Các hoạt động đánh giá không mang tính tương tác không đòi hỏi sự tương tác với các cá nhân đại diện cho bên được đánh giá nhưng đòi hỏi sự tương tác với thiết bị, các phương tiện và tài liệu.</td></tr>
</table>

5.1. Đánh giá tại chỗ (Tại hiện trường – onsite audit)

Đánh giá tại hiện trường là đánh giá được diễn ra tại địa điểm bên được đánh giá. Đánh giá hiện trường hầu như được thực hiện hầu hết các cuộc đánh giá, trừ trường hợp đặc biệt thực hiện đánh giá từ xa (xem bảng 4.16).

Bảng 4.16. Ưu và nhược điểm đánh giá hiện trường

Ưu điểm	Nhược điểm
- Không đòi hỏi cơ sở hạ tầng thông tin và kết nối internet đầy đủ và phù hợp; - Việc lấy mẫu và quan sát hiện trường dễ dàng; - Không đòi hỏi kỹ năng sử dụng các phần mềm đánh giá của bên được đánh giá và chuyên gia; - Thuận tiện cho việc trao đổi, phỏng vấn, quan sát để nhận định các vấn đề của hệ thống; - Dễ dàng theo vết đánh giá, kiểm tra chéo các quá trình.	- Chỉ được được thực hiện ở những nơi không bắt buộc phải nghiêm ngặt về an toàn và các chứng chỉ đặc thù khác, ví dụ chứng chỉ an toàn trước khi lên dàn khoan; - Tốn thời gian di chuyển, ăn ở, đi lại cho chuyên gia; - Không đảm bảo khi có các yêu cầu về an toàn, kiểm soát dịch bệnh.

5.2. Đánh giá từ xa

Đánh giá từ xa là cuộc đánh giá được thực hiện bởi chuyên gia ở ngoài khu vực được đánh giá, có nhiều lý do mà chuyên gia có thể không có mặt do các hạn chế về an toàn, đại dịch hoặc hạn chế đi lại (xem bảng 4.18). Có hai tình huống chung cho đánh giá từ xa:

- Đánh giá từ xa tại chỗ: Chuyên gia có mặt tại các địa điểm của tổ chức và đang đánh giá những người, hoạt động hoặc quá trình ở bên ngoài cơ sở;
- Đánh giá từ xa ngoài cơ sở: Chuyên gia không ở địa điểm của tổ chức và con người và các quá trình được đặt tại cơ sở của khách hàng hoặc tại một địa điểm khác (chẳng hạn như một cơ sở lắp đặt ngoài cơ sở).

Đối với đánh giá từ xa, việc quan trọng là xác nhận cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin của khách hàng có đáp ứng được đánh giá từ xa hay không. Để làm được điều này, đoàn đánh giá và bên được đánh giá phải kiểm tra cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin của khách hàng có đáp ứng được đánh giá từ xa hay chưa. Việc kiểm tra này bao gồm: kiểm tra tính ổn định của đường truyền, kiểm tra việc kết nối dữ liệu và chia sẻ thông tin, kiểm tra hệ thống bảo mật bên được đánh giá và kiểm tra khả năng sẵn sàng cung cấp các thông tin dạng văn bản, tài liệu hồ sơ của khách hàng. Đối với kế hoạch đánh giá cần thêm thời gian cho việc kiểm tra kết nối thử.

Bảng 4.17. Ưu và nhược điểm đánh giá từ xa

Ưu điểm	Nhược điểm
- Được thực hiện bất kỳ nơi nào nếu đủ điều kiện kết nối và cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin; - Không tốn thời gian di chuyển, ăn ở, đi lại cho chuyên gia; - Đáp ứng tốt các yêu cầu về an toàn, kiểm soát dịch bệnh.	- Đòi hỏi cơ sở hạ tầng thông tin và kết nối internet đầy đủ và phù hợp; - Việc lấy mẫu và quan sát hiện trường bị hạn chế; - Thời lượng đánh giá có thể kéo dài do thời gian chuẩn bị tài liệu, ví dụ như scan tài liệu; - Đòi hỏi kỹ năng sử dụng các phần mềm đánh giá của bên được đánh giá và chuyên gia; - Đòi hỏi vấn đề bảo mật thông tin và truy cập vùng dữ liệu; - Hạn chế trong việc trao đổi và phỏng vấn nhân sự.

Một số vấn đề thường xảy ra khi đánh giá từ xa:

- Mất kết nối khi đánh giá: Trường hợp này thường hay gặp trong đánh giá, việc này có thể do mạng internet hai bên không ổn định, phần mềm bị quá tải,… Để giải quyết vấn đề này, trong các cuộc đánh giá nên lên kế hoạch ít nhất 2 phần mềm sử dụng hỗ trợ đánh giá, ví dụ như Webex, zoom,… Khi lựa chọn phần mềm hỗ trợ thực hiện đánh giá cần lưu ý đến tính bảo mật hoặc chứng chỉ an ninh của phần mềm đó. Trong trường hợp mất kết nối do mạng internet chập chờn, đoàn đánh giá có thể yêu cầu khách hàng dự trù thêm thiết bị phát 4G để trường hợp mất internet xảy ra.
- Vấn đề bảo mật dữ liệu: Một số hệ thống có yêu cầu cao về vấn đề bảo mật thông tin, việc kết nối sẽ bị hạn chế, điều này gây không ít khó khăn cho 2 bên, để kiểm soát điều này hai bên phải test kết nối dữ liệu trước và thống nhất những dữ liệu nào được chia sẻ và ai sẽ được chia sẻ được phép chia sẻ. Trong một số trường hợp hồ sơ bảo mật và không thể cho đánh giá viên xem trực tuyến thì đánh giá viên phải
- Ghi âm, ghi hình: để đảm bảo tính bảo mật của cuộc đánh giá, mọi hình thức ghi âm hoặc ghi hình quá trình đánh giá giữa hai bên là không được phép, trừ có sự thống nhất giữa 2 bên.
- Chuẩn bị hồ sơ chậm: Trong tình huống này có 2 dạng, dạng thứ nhất là do khách hàng scan và tìm tài liệu chậm và dạng thứ 2 là khách hàng cố tình kéo dài thời gian.
  + Khách hàng chuẩn bị tài liệu chậm: Đối với trường hợp này, đoàn đánh giá nên chuẩn bị một danh sách các tài liệu cần chuẩn bị trước như là quy trình, các hồ sơ chung, ví dụ như mục tiêu, chính sách, rủi ro, kế hoạch,… nội dung này nên tầm chiếm khoản 40 – 60 % khối lượng công việc của quá trình/phòng ban được đánh giá. Số lượng còn lại sẽ được lấy mẫu tại thời điểm đánh giá. Khi bắt đầu đánh giá, chuyên gia đánh giá tiến hành lấy mẫu thêm các tài liệu/hồ sơ khác, sau đó tiến hành xem các tài liệu đã chuẩn bị trước, trong lúc chuyên gia xem các tài liệu được chuẩn bị trước thì bên được đánh giá sẽ đi chuẩn bị các tài liệu theo yêu cầu mới cho chuyên gia.
  + Trong trường hợp khách hàng cố tình kéo dài thời gian, phần này được nêu trong chương 9.

6. Tiêu chí lựa chọn thành viên đoàn đánh giá;

Tiêu chí lựa chọn thành viên trong đoàn đánh giá được nêu điều khoản 5.5.4 tiêu chuẩn ISO 19011:2018 và điều khoản 9.2.2. Lựa chọn và chỉ định đoàn đánh giá tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015.

Thành viên đoàn đánh giá bao gồm trưởng đoàn đánh giá, các chuyên gia, các chuyên gia kỹ thuật, các nhân sự hỗ trợ ngôn ngữ, các quan sát viên và thành viên chứng kiến (nếu có).

Việc lựa chọn thành viên trong đoàn sẽ được đề cập trong chương 5.

7. Ví dụ về Chương trình đánh giá

Bảng 4.18. Ví dụ về Audit Program

Tên công ty	Công ty TNHH Hoàng Em Đồng Tháp	**Mã**	**9K001**
Địa chỉ	Số 01, đường số 01, phường 1, quận 1, TP. HCM		
Người liên hệ	Hoàng Em Đồng Tháp, ĐT: 0968.193.426, Email: nguyenhoangem@gmail.com		
Phạm vi	Sản xuất sản phẩm A, sản phẩm B, sản phẩm C		
Mã code	EAC: 03	**Mức độ rủi ro**	Cao
Số chứng chỉ	9K202108001	**Ngày cấp**	01/08/2021
Thời hạn	01/08/2024	**Điều khoản không áp dụng**	8.3
Số lượng người	20	**Làm ca**	01

1. Hoạch định chu kỳ đánh giá 03 năm theo phòng ban

Nội dung	**Phòng Nhân sự**	**Phòng sản xuất**	**Phòng QA/QC**	**Phòng Mua Hàng**	**Phòng Kinh doanh**	**Phòng bảo trì**	**Ban ISO/Lãnh đạo cao nhất**
Chứng nhận	x	x	x	x	x	x	x
Giám sát 1	x	x	x	x	x		x
Giám sát 2		x	x	x	x	x	x
Chứng nhận lại	x	x	x	x	x	x	x

2. Thời lượng đánh giá

Kỳ đánh giá	**Chứng nhận**		**Giám sát**		**Chứng nhận lại**	**Ghi chú**
	GĐ 1	**GĐ 2**	**1**	**2**		
Tổng ngày công	1	3	1,5	1,5	2,5	GĐ: Giai đoạn
Thời gian hoạch định và báo cáo	0,5		0,5	0,5	0,5	
Thời gian đánh giá hiện trường	1	2,5	1	1	2	

3. Thời gian đánh giá dự kiến

Kỳ đánh giá	**Giám sát 1**	**Giám sát 2**	**Chứng nhận lại**	**Ghi chú**
Thời điểm	Tháng 7/2022	Tháng 7/2023	Tháng 7/2024	

4. Hoạch định chu kỳ đánh giá 03 năm theo sản phẩm/dịch vụ

Công ty có 3 dòng sản phẩm A, B, C, trong đó sản phẩm A chiếm 70 %, sản phẩm B chiếm 15%, sản phẩm C chiếm 15% tổng sản lượng sản xuất.	
Chứng nhận	Sản phẩm Nhóm A, Nhóm B và Nhóm C
Giám sát 1	Sản phẩm Nhóm A, Nhóm B
Giám sát 2	Sản phẩm Nhóm A, Nhóm C
Chứng nhận lại	Sản phẩm Nhóm A, Nhóm B và Nhóm C

5. Hoạch định đánh giá theo điều khoản và phòng ban (*x: đánh giá, N/A: không áp dụng)*							
Điều khoản	**Phòng Nhân sự**	**Phòng sản xuất**	**Phòng QA/QC**	**Phòng Mua Hàng**	**Phòng Kinh doanh**	**Phòng bảo trì**	**Ban ISO/Lãnh đạo cao nhất**
Điều khoản 4					x		x
Điều khoản 5							x
Điều khoản 6	x	x	x	x	x	x	x
Điều khoản 7	x	x	x	x	x	x	x
Điều khoản 8.1		x	x	x			
Điều khoản 8.2					x		
Điều khoản 8.3	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Điều khoản 8.4				x			
Điều khoản 8.5		x	x				
Điều khoản 8.6		x	x				
Điều khoản 8.7		x	x	x			
Điều khoản 9	9.1	9.1	9.1	9.1	9.1	9.1	x
Điều khoản 10		x	x				x
Dấu chứng nhận							x
Khắc phục đánh giá lần trước							x
6. Phần ghi chú và kiểm soát sự thay đổi của các trưởng đoàn trong các kỳ đánh giá							
Ngày 1/7/2021, kỳ chứng nhận: Mr. Hoàng Em - Công ty không giữ tài sản khách hàng và nhà cung cấp; - Hoạt động sau giao hàng gồm xử lý khiếu nại khách hàng ở phòng kinh doanh, bảo hành sản phẩm ở bộ phận QC. Ngày 1/7/2022, kỳ giám sát 1: Mr. Hoàng Em - Công ty đang xây thêm nhà xưởng cạnh bên, trong kỳ đánh giá sau xác nhận sự thay đổi của nhà xưởng mới này.							

<u>Tài liệu tham khảo</u>:

1. J.P. Russell, *The ASQ auditing handbook : principles, implementation, and use*, ASQ Quality Audit Division , 4th ed, © 2013. ISBN 978-0-87389-847-8.
2. ISO 19011:2018 - *Guidelines for auditing management systems*.
3. ISO 17021-1:2015 - *Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 1: Requirements.*

CHƯƠNG 5
LỰA CHỌN ĐOÀN ĐÁNH GIÁ

Lựa chọn chuyên gia đánh giá là một điều quan trọng để quyết định thành công của cuộc đánh giá. Lựa chọn chuyên gia đánh giá bao gồm trưởng đoàn đánh giá, các chuyên gia, chuyên gia kỹ thuật, thông dịch viên.

Trong yêu cầu tiêu chuẩn ISO 19011:2018 và ISO 17021-1:2015 cũng đề cập các yêu cầu đối với lựa chọn đoàn đánh giá.

I. Yêu cầu tiêu chuẩn

Theo yêu cầu tiêu chuẩn ISO 19011:2018, điều khoản 5.5.4 Lựa chọn thành viên đoàn đánh giá đã đề cập vấn đề này. Về cơ bản, việc lựa chọn đoàn đánh giá cần xem xét:

a) Năng lực tổng thể của đoàn đánh giá cần có để đạt được các mục tiêu đánh giá, có tính đến phạm vi và chuẩn mực đánh giá. Năng lực tổng thể của đoàn đánh giá bao gồm yêu cầu về năng lực trưởng đoàn, năng lực các chuyên gia trong đoàn. Yêu cầu này được quy định cụ thể theo từng tiêu chuẩn được đánh giá, ISO 19011:2018 và ISO 17021-1:2015.

- ISO 17021-1:2015 quy định phụ lục A - *Kiến thức và kỹ năng cần thiết*;
- ISO 19011:2018 quy định tại điều khoản 7 - *Năng lực và đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá*;

Đối với từng tiêu chuẩn đánh giá thì có yêu cầu riêng như:

- ISO/IEC 17021-2:2016 về Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 2: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý môi trường;
- ISO/IEC 17021-3:2017 về Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 3: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng;
- ISO/IEC TS 17021-4:2015 về Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 4: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý sự kiện bền vững;
- ISO/IEC TS 17021-5:2014 về Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 5: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý tài sản;
- ISO/IEC 17021-6:2017 Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 6: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý kinh doanh liên tục;
- ISO / IEC TS 17021-7: 2014 - Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với cơ quan cung cấp dịch vụ đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 7: Yêu cầu năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý an toàn giao thông đường bộ
- ISO / IEC TS 17021-8: 2019 - Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 8: Yêu cầu năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý để phát triển bền vững trong cộng đồng;
- ISO/IEC TS 17021-9:2016 - Đánh giá sự phù hợp - yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 9: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chống hối lộ
- ISO/IEC TS 17021-10:2018 - Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 10: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp;

- ISO/TS 22003-1:2022- An toàn thực phẩm —Phần 1: Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm.

b) Mức độ phức tạp của cuộc đánh giá;

Mức độ phức tạp của cuộc đánh giá sẽ quyết định số ngày công đánh giá, yêu cầu kiến thức chuyên môn của các thành viên trong đoàn đánh giá. Đối với những cuộc đánh giá phức tạp như nhiều địa điểm, nhiều phạm vi, sản phẩm công nghệ cao đòi hỏi chuyên môn sâu và riêng biệt thì cần phải lựa chọn số lượng chuyên gia và trình độ chuyên gia đặc thù.

c) Cuộc đánh giá kết hợp hay đồng đánh giá;

Đánh giá tích hợp là cuộc đánh giá được thực hiện đồng thời trên hai hay nhiều hệ thống quản lý cho chỉ một bên được đánh giá. Đồng đánh giá là đánh giá được thực hiện cho chỉ một bên được đánh giá bởi hai hay nhiều tổ chức đánh giá. Trong tính số lượng ngày công đánh giá, việc đánh giá tích hợp hoặc đồng đánh giá có thể giảm thời lượng đánh giá so với đánh giá bình thường do mức độ thuần thục của hệ thống. Ngoài ra, nếu là đánh giá tích hợp thì lựa chọn chuyên gia phải có đủ năng lực đánh giá tất cả các tiêu chuẩn tích hợp.

d) Các phương pháp đánh giá được lựa chọn;

Tuỳ theo phương pháp được đánh giá mà có thể chọn đoàn đánh giá và chuyên gia khác nhau. Đối với phương pháp đánh giá từ xa thì chọn chuyên gia ngoài năng lực chuyên môn còn kỹ năng sử dụng các phần mềm hỗ trợ đánh giá từ xa.

e) Đảm bảo tính vô tư và khách quan để tránh mọi xung đột lợi ích trong quá trình đánh giá;

Các chuyên gia trong đoàn phải đảm bảo tính vô tư và khách quan trong cuộc đánh giá, điều này được nói trong phụ lục cuối chương. Một điều cần lưu ý, đối với sử dụng các chuyên gia thuê ngoài, việc đảm bảo chuyên gia này không đang làm hay tư vấn cho các công ty cùng lĩnh vực sản xuất để bảo vệ bí quyết công nghệ của bên được đánh giá.

f) Khả năng các thành viên trong đoàn đánh giá làm việc và tương tác có hiệu lực với đại diện của bên được đánh giá và các bên quan tâm có liên quan;

Đoàn đánh phải có tương tác tốt với bên được đánh giá, hạn chế xếp những chuyên gia có tương tác không tốt với bên được đánh giá. Nhất là những chuyên gia đã bị khách hàng "Comment" trong các kỳ đánh giá trước liên quan đến thái độ làm việc.

g) Các vấn đề bên ngoài/nội bộ có liên quan, như ngôn ngữ đánh giá và các đặc điểm văn hóa và xã hội của bên được đánh giá. Những vấn đề này có thể được giải quyết bằng kỹ năng của chính chuyên gia đánh giá hoặc thông qua sự hỗ trợ của chuyên gia kỹ thuật, cũng cần xem xét nhu cầu về người phiên dịch;

h) Loại hình và mức độ phức tạp của các quá trình được đánh giá.

Mức độ phức tạp của quá trình đánh giá sẽ quyết định số ngày công đánh giá, yêu cầu kiến thức chuyên môn của các thành viên trong đoàn đánh giá. Đối với những quá trình phức tạp việc lựa chọn chuyên gia phải có kiến thức và trình độ tương ứng để đảm bảo bao quát hết quá trình và các khía cạnh kỹ thuật của cuộc đánh giá.

Đối với chuyên gia kỹ thuật, việc lựa chọn xem hướng dẫn của tiểu ban TC176 ở phục lục 5.1 cuối chương này.

II. KỸ NĂNG VÀ QUÁ TRÌNH PHÊ DUYỆT CHUYÊN GIA

1. Kỹ năng

Yêu cầu kỹ năng tổng thể của chuyên gia đã được nêu cụ thể trong ISO 17021-1:2015 quy định phụ lục A - *Kiến thức và kỹ năng cần thiết* và ISO 19011:2018 quy định tại điều khoản 7 - *Năng lực và đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá*. Ngoài ra, từng tiêu chuẩn 17021-n (n=2→10) cũng đã nêu yêu cầu riêng cho từng tiêu chuẩn cụ thể được đánh giá.

Việc đào tạo cho chuyên gia không nên giới hạn ở chức năng của quá trình đánh giá, nhưng chuyên gia cần phải có các kỹ năng quản lý tốt, bao gồm các kỹ năng chính sau:

- Kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức công việc;
- Kỹ năng quản lý thời gian;
- Kỹ năng thu thập thông tin;
- Kỹ năng quan sát;
- Kỹ năng đọc;
- Kỹ năng phỏng vấn;
- Kỹ năng lắng nghe;
- Kỹ năng giao tiếp;
- Kỹ năng báo cáo;
- Kỹ năng điều hành cuộc họp hiệu quả;
- Kỹ năng đánh giá…

2. Quá trình phê duyệt chuyên gia mới

Quá trình phê duyệt chuyên gia là do chính tổ chức chứng nhận quy định phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015. Không có yêu cầu cụ thể về quá trình này nên mỗi tổ chức chứng nhận có yêu cầu khác nhau.

Theo các tổ chức cung cấp chứng chỉ chuyên gia, chẳng hạn như ASQ, IIA và RABQSA International (trước đây là Ban Công nhận Đăng ký của Hoa Kỳ và Hiệp hội Chất lượng Úc có trụ sở tại Sydney), yêu cầu năng lực kiến thức và kỹ năng cũng như trình độ giáo dục chính quy tối thiểu. Cả ASQ và RABQSA International đều không yêu cầu bằng cấp cao, chúng có thể tóm gọn bảng bên dưới:

Bảng 5.1. Yêu cầu trình độ chuyên gia

Nội dung	AQS Certified Quality Auditor	IIA Certified Internal Auditor	RABQSA QMS-Auditor
1. Yêu cầu nhiều năm kinh nghiệm dựa trên giáo dục chính quy đã hoàn thành:			
Tốt nghiệp phổ thông trung học	08 năm	Không đủ điều kiện	Không đủ điều kiện
Tốt nghiệp trường trung cấp kỹ thuật/thương mại	7 năm	Không đủ điều kiện	2 năm
Tốt nghiệp cao đẳng	6 năm	Không đủ điều kiện	2 năm
Tốt nghiệp đại học	4 năm	2 năm	2 năm
Thạc sỹ hoặc tiến sỹ	3 năm	1 năm	2 năm
2. Đào tạo / Kinh nghiệm			
Kinh nghiệm đánh giá	8 năm	2 năm	2 năm
Đào tạo	Không yêu cầu	Không yêu cầu	Không yêu cầu
Người hướng dẫn (Xác minh tính chuyên nghiệp)	Yêu cầu	Yêu cầu	Không yêu cầu
Kiểm tra, kiến thức	5 giờ	4 phần trong 3.5 giờ	3 phần được thiết kế
Kiểm tra, kỹ năng	Không yêu cầu	Không yêu cầu	Không yêu cầu
Tiếp tục phát triển theo hướng chuyên nghiệp	18 RUs trong 3 năm	80 giờ trong 2 năm	kiểm tra trong 4 năm

Theo IRCA – CQI

Bảng 5.2. Yêu cầu của IRCA về chuyên gia

Tiêu chí	Yêu cầu
Tiêu chuẩn /huấn luyện	Bạn phải đã vượt qua: • Một khóa học Chuyên gia/Chuyên gia trưởng được Chứng nhận IRCA; hoặc • Một khóa học chuyển đổi Chuyên gia/Chuyên gia trưởng được Chứng nhận IRCA có liên quan (nếu bạn là Chuyên gia/Chuyên gia trưởng trong một chương trình khác).
Kinh nghiệm đánh giá	Bạn phải hoàn thành tối thiểu bốn lần đánh giá hệ thống quản lý: • Bao gồm tất cả các yếu tố của chu kỳ đánh giá; • Số lượng tối thiểu là 20 ngày; • Bao gồm tối thiểu 15 ngày đánh giá tại hiện trường. Đánh giá phải được thực hiện: • Sau khi vượt qua khóa đào tạo được chứng nhận IRCA có liên quan; • Trong vòng 5 năm kể từ ngày bạn nộp đơn;
Kinh nghiệm làm việc	Một số chương trình IRCA có các yêu cầu bổ sung về kinh nghiệm làm việc.
Thông tin về các yêu cầu kinh nghiệm bổ sung	
ISO 9001	Là một chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng, bạn sẽ cần phải chứng minh rằng bạn: • Có kiến thức về các nguyên tắc quản lý chất lượng cơ bản; • Hiểu các công cụ và kỹ thuật quản lý chất lượng được áp dụng trong các tổ chức cho phép bạn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và đưa ra các phát hiện và kết luận đánh giá; • Hiểu các hoạt động và tương tác của tổ chức cũng như mối quan hệ của chúng với chất lượng sản phẩm.
ISO 14001	Là một chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý môi trường, bạn sẽ cần chứng minh rằng bạn có: • Kiến thức về các khía cạnh và tác động môi trường; • Khả năng đánh giá mức độ khía cạnh có nghĩa; • Kiến thức về luật môi trường địa phương; • Hiểu biết về các phương pháp và kỹ thuật quản lý môi trường giúp chuyên gia có thể kiểm tra hệ thống quản lý môi trường và đưa ra các phát hiện và kết luận đánh giá thích hợp; • Hiểu biết về khoa học và công nghệ môi trường giúp chuyên gia hiểu được các mối quan hệ cơ bản giữa các hoạt động của con người và môi trường; • Hiểu biết về các kỹ thuật và khía cạnh môi trường của hoạt động cho phép chuyên gia hiểu được sự tương tác của các hoạt động, sản phẩm, dịch vụ và hoạt động của một tổ chức với môi trường.

Bảng 5.2. Yêu cầu của IRCA về chuyên gia

Tiêu chí	Yêu cầu
ISO 45001	**Yêu cầu cụ thể (bổ sung) của chương trình** Chuyên gia phải chứng minh các kiến thức và năng lực sau: • Các kỹ năng đánh giá chung ở cấp độ áp dụng cho các phương pháp và kỹ thuật quản lý OH&S cho phép chuyên gia kiểm tra các hệ thống quản lý OH&S, đồng thời đưa ra các kết luận và kết luận đánh giá thích hợp; • Năng lực kỹ thuật OH&S, chẳng hạn như quản lý rủi ro, các hoạt động sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc, bao gồm cả các mối nguy hóa học / vật lý / sinh học; các yếu tố pháp lý và tổ chức trong quốc gia hoặc khu vực hoạt động,... **Kinh nghiệm làm việc có liên quan.** Năng lực kỹ thuật có thể được chứng minh bằng cách cung cấp bằng chứng về kinh nghiệm làm việc có liên quan. Điều này có thể bao gồm: • Một vai trò toàn thời gian với tư cách là người quản lý, giám sát, kỹ sư hoặc kỹ thuật viên, liên quan đến các khía cạnh kỹ thuật của việc vận hành cơ sở tuân thủ các quy định của OH&S; • Thực hiện và duy trì OH&S hoặc các hệ thống quản lý tích hợp liên quan đến quản lý tuân thủ an toàn và sức khỏe; • Giám sát việc tuân thủ luật và quy định về sức khỏe và an toàn, thay mặt cho cơ quan quản lý; • Đánh giá hệ thống quản lý OH&S thay mặt cho tổ chức chứng nhận được công nhận; • Đánh giá tính xác thực của nhà cung cấp theo tiêu chuẩn hệ thống quản lý OH&S được chấp nhận thay mặt cho tổ chức sử dụng lao động; • Cung cấp các dịch vụ tư vấn thích hợp liên quan đến OH&S; • Toàn thời gian có vai trò liên quan đến việc thực hiện đánh giá rủi ro OH&S và quản lý các loại hình đánh giá an toàn (không nhất thiết là đánh giá hệ thống).
ISO 50001	**Bạn được yêu cầu chứng minh những kiến thức và năng lực sau:** • Kiến thức về quản lý năng lượng và các nguyên tắc sử dụng năng lượng hiệu quả; • Hiểu các nguyên tắc của quá trình đốt cháy nhiên liệu, truyền nhiệt và dòng năng lượng; • Hiểu các nguồn về các quy định, hướng dẫn và tiêu chuẩn năng lượng liên quan; • Hiểu các phương pháp và công nghệ điển hình để tăng hiệu quả sử dụng năng lượng; • Khả năng giải thích các đơn vị đo lường năng lượng, nguồn, chi phí, biểu giá và lập kế hoạch; • Khả năng xem xét kỹ lưỡng các phương pháp phân tích dữ liệu sử dụng năng lượng; • Khả năng phân tích đường cơ sở năng lượng, mục tiêu năng lượng, chỉ số hiệu suất, giám sát và đo lường hiệu suất;

Bảng 5.2. Yêu cầu của IRCA về chuyên gia

Tiêu chí	Yêu cầu
	• Hiểu tác động của các quá trình và thiết bị của tổ chức đối với hiệu quả sử dụng năng lượng; • Hiểu biết về các phương pháp và kỹ thuật quản lý năng lượng cho phép chuyên gia kiểm tra hệ thống quản lý năng lượng và đưa ra các phát hiện và kết luận đánh giá thích hợp (ví dụ: Chứng chỉ Cơ bản về Quản lý Năng lượng của Viện Năng lượng, hoặc tương đương, hoặc các bằng cấp liên quan đến quản lý năng lượng cấp cao hơn). *Lưu ý:* Theo hướng dẫn, các khóa học như Chứng chỉ Cơ bản về Quản lý Năng lượng của Viện Năng lượng (hoặc tương đương) sẽ đáp ứng yêu cầu này, cũng như các bằng cấp liên quan đến quản lý năng lượng cấp cao hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. https://p.widencdn.net/kqbzo5/41577-Cert-Factsheet-CQA.
2. https://www.quality.org/article/auditor.
3. J.P. Russell, *The ASQ auditing handbook : principles, implementation, and use*, ASQ Quality Audit Division , 4th ed, © 2013. ISBN 978-0-87389-847-8.
4. ISO 19011:2018 - *Guidelines for auditing management systems*.
5. ISO 17021-1:2015 - *Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 1: Requirements.*
6. BV Ceritificate, EMS Auditor/Lead auditor training course (A17912).

PHẦN PHỤ LỤC
PHỤ LỤC 5.1. HƯỚNG DẪN CỦA ISO & IAF 2016
Hướng dẫn về: Chuyên gia kỹ thuật

Các chuyên gia kỹ thuật (dưới sự giám sát của chuyên gia đánh giá) có thể cần phải bổ sung kiến thức và kỹ năng của nhóm đánh giá để đáp ứng các mục tiêu đánh giá.

Tổ chức đánh giá chứng nhận có trách nhiệm lựa chọn và chỉ định một nhóm đánh giá (bao gồm cả trưởng đoàn đánh giá) có kiến thức và kỹ năng cần thiết cần thiết để thực hiện một cuộc đánh giá có năng lực và đảm bảo tính toàn vẹn, bí mật và không có xung đột lợi ích.

Trong trường hợp nhóm đánh giá cần được chuyên gia kỹ thuật bổ sung, hướng dẫn sau đây cần được xem xét.

- Trong việc lựa chọn chuyên gia kỹ thuật, cần chú trọng đến việc đảm bảo rằng không có xung đột lợi ích (không có gì lạ khi các chuyên gia kỹ thuật đến từ cùng lĩnh vực công nghiệp với bên được đánh giá và họ có thể có mối quan hệ với các đối thủ cạnh tranh của bên được đánh giá); do đó, tất cả các chuyên gia kỹ thuật phải được yêu cầu ký một tuyên bố về việc tránh xung đột lợi ích và đảm bảo tính bảo mật trước khi tham gia đánh giá (xem thêm tài liệu của APG "Quy tắc Ứng xử và Đạo đức của Chuyên gia").
- Thời gian dành cho các chuyên gia kỹ thuật không được tính vào các tính toán thời gian đánh giá bắt buộc.
- Trưởng nhóm đánh giá, với sự tham vấn của nhóm đánh giá, nên giao trách nhiệm cho từng thành viên trong việc đánh giá các quá trình, chức năng, địa điểm, khu vực hoặc hoạt động cụ thể. Việc phân công như vậy cần tính đến nhu cầu về năng lực và việc sử dụng hiệu lực và hiệu quả nhóm đánh giá, cũng như các vai trò và trách nhiệm khác nhau của chuyên gia và chuyên gia kỹ thuật. Chuyên gia cần nhận được hướng dẫn về vai trò của các chuyên gia kỹ thuật, bao gồm bất kỳ hạn chế nào đối với sự tham gia của họ vào cuộc đánh giá.
- Mỗi chuyên gia kỹ thuật cần được giao trách nhiệm của một chuyên gia đánh giá cụ thể trong đoàn đánh giá.
- Nếu không có thỏa thuận khác với khách hàng, chuyên gia kỹ thuật phải luôn đi cùng với chuyên gia đánh giá mà họ được chỉ định.
- Nếu xét thấy cần thiết, chuyên gia kỹ thuật phải được phép thực hiện các cuộc phỏng vấn dưới sự giám sát của chuyên gia đánh giá mà họ được chỉ định.
- Các nhận xét hoặc phát hiện đánh giá của chuyên gia kỹ thuật chỉ nên được thông báo cho bên được đánh giá thông qua chuyên gia hoặc trưởng đoàn đánh giá. Trong trường hợp chuyên gia cần làm rõ các nhận xét hoặc phát hiện của chuyên gia kỹ thuật với khách hàng, chuyên gia có thể cho phép chuyên gia kỹ thuật trực tiếp làm rõ vấn đề với khách hàng dưới sự giám sát của chuyên gia.

CHƯƠNG 6
CÁC LOẠI HÌNH ĐÁNH GIÁ

I. CÁC LOẠI HÌNH ĐÁNH GIÁ

1. Đánh giá bên thứ I

Đánh giá của bên thứ nhất thường được gọi là đánh giá nội bộ, do tổ chức tự thực hiện hoặc thực hiện với danh nghĩa của tổ chức. Đây là quá trình các chuyên gia của tổ chức tiến hành đánh giá các quá trình hoặc các phòng ban trong hệ thống quản lý của tổ chức để đảm bảo chúng đáp ứng các quy trình, tiêu chí, mục tiêu mà tổ chức đã thiết lập. Chuyên gia có thể là nhân viên của tổ chức hoặc người được tổ chức thuê để thực hiện đánh giá nội bộ, chẳng hạn như chuyên gia tư vấn, các chuyên gia tự do nhưng điều quan trọng là người đó đang đại diện cho tổ chức chứ không phải khách hàng hoặc tổ chức chứng nhận.

Đánh giá của bên thứ nhất giúp xác định xem tổ chức có thực sự làm những gì bạn đã tuyên bố rằng tổ chức sẽ thực hiện hệ thống quản lý và đảm bảo tuân thủ các yêu cầu phải tuân thủ hay không. Ngoài ra, đánh giá của bên thứ nhất đóng một vai trò quan trọng trong:

- Để xác định mức độ tuân thủ các tiêu chuẩn, chính sách và thủ tục đã thiết lập;
- Xác định các điểm yếu có thể có trong hệ thống quản lý của tổ chức;
- Phát hiện bất kỳ vấn đề tiềm ẩn nào có thể dẫn đến sự không tuân thủ yêu cầu các bên liên quan;
- Tập trung chú ý vào các cơ hội cải tiến để nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý và ngăn ngừa các rủi ro tiềm năng;
- Thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa đối với bất kỳ sự không phù hợp nào;
- Báo cáo các thông tin về thực trạng của hệ thống và các lời khuyên hữu ích cho lãnh đạo cao nhất để cải tiến hiệu lực của hệ thống.

Khi quá trình đánh giá nội bộ được lập kế hoạch, thực hiện và duy trì tốt, các cuộc đánh giá nội bộ sẽ bổ sung giá trị đáng kể cho quá trình quản lý hệ thống và giúp hạ thấp chi phí quản lý.

2. Đánh giá bên thứ II

Đánh giá của bên thứ hai được tiến hành bởi các bên quan tâm tới tổ chức, như khách hàng hoặc người khác với danh nghĩa của khách hàng. Đánh giá của bên thứ hai thường gặp nhất là đánh giá nhà cung cấp để đảm bảo rằng họ đáp ứng các yêu cầu quy định trong hợp đồng. Các yêu cầu này có thể bao gồm kiểm soát đặc biệt đối với các quá trình nhất định, yêu cầu về khả năng truy xuất nguồn gốc của các bộ phận, yêu cầu về tiêu chuẩn độ sạch đặc biệt, yêu cầu đối với tài liệu cụ thể hoặc bất kỳ các mặt hàng khác mà khách hàng quan tâm đặc biệt. Các cuộc đánh giá này có thể được thực hiện tại nhà cung cấp bằng cách xem xét các quá trình hoặc thậm chí thực hiện bên ngoài nhà cung cấp bằng cách xem xét các tài liệu do nhà cung cấp gửi. Điều quan trọng là phải hiểu rằng đánh giá của bên thứ hai là giữa khách hàng và nhà cung cấp và không liên quan gì đến việc được chứng nhận.

Việc thực hiện các cuộc đánh giá của Bên thứ 2 có thể xuất phát từ nhiều trường hợp khác nhau. Đánh giá bên ngoài có thể được thực hiện khi một tổ chức:

- Phát triển một sản phẩm mới và xác định nguồn cung ứng cho các thành phần phụ;
- Phê duyệt một nhà cung cấp mới để tìm nguồn cung ứng các linh kiện hoặc hàng hóa;
- Tìm kiếm các nguồn thay thế của các linh kiện trong nỗ lực giảm chi phí;
- Điều tra vấn đề liên quan đến sản phẩm của nhà cung cấp;
- Xác nhận đã hoàn thành các hành động khắc phục từ một vấn đề không phù hợp trong quá khứ;

- Thực hiện đánh giá hoặc đánh giá duy trì như một phần của quá trình quản lý nhà cung cấp.

Đánh giá của bên thứ 2 là một công cụ có giá trị để củng cố chuỗi cung ứng của công ty thông qua việc xác minh rằng tất cả các nhà cung cấp hiện tại và tương lai đều đáp ứng hoặc vượt quá các yêu cầu đã xác định trước.

3. Đánh giá bên thứ III

Đánh giá bên thứ ba được tiến hành bởi tổ chức đánh giá độc lập, như tổ chức cấp chứng nhận/đăng ký sự phù hợp hoặc cơ quan quản lý. Đánh giá của bên thứ ba xảy ra khi một công ty quyết định rằng họ muốn công bố một hệ thống quản lý phù hợp với một bộ yêu cầu tiêu chuẩn và thuê một tổ chức độc lập thực hiện đánh giá để xác minh rằng tổ chức đã phù hợp với tiêu chuẩn được đánh giá. Các tổ chức độc lập này được gọi là tổ chức chứng nhận hoặc cơ quan đăng ký , và họ có nhiệm vụ tiến hành đánh giá để so sánh và xác minh rằng hệ thống quản lý đáp ứng tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn đã chọn và tiếp tục đáp ứng các yêu cầu trên cơ sở liên tục. Sau đó, tổ chức chứng nhận cung cấp chứng nhận cho các tổ chức mà họ chấp thuận. Có ba loại đánh giá được sử dụng trong quá trình này, được gọi là đánh giá chứng nhận , đánh giá duy trì hoặc giám sát và đánh giá chứng nhận lại.

Đánh giá của bên thứ ba là một cuộc đánh giá khách quan, độc lập nhằm xác định mức độ chặt chẽ của hệ thống quản lý tuân thủ các chuẩn mực đánh giá nhất định. Chuyên gia của bên thứ ba tuân thủ các quy tắc nghiêm ngặt để đảm bảo tính khách quan bằng cách cung cấp cho lãnh đạo cao nhất thông tin không thiên vị và minh bạch.

Đối với các cuộc đánh giá của bên thứ ba, những cuộc đánh giá sự tuân thủ các Tiêu chuẩn Quốc tế (ISO) là phổ biến nhất. Đầu ra của quá trình đánh giá bên thứ 3 là xác nhận hệ thống quản lý phù hợp với tiêu chuẩn áp dụng và được cấp chứng nhận nếu kết quả xác nhận là phù hợp.

Bảng 6.1 - Các loại hình đánh giá khác nhau

Đánh giá bên trong	**Đánh giá bên ngoài**	
Đánh giá bên thứ nhất	**Đánh giá bên thứ hai**	**Đánh giá bên thứ ba**
Đánh giá nội bộ	Đánh giá nhà cung cấp bên ngoài	Đánh giá chứng nhận và/hoặc công nhận
	Đánh giá các bên quan tâm bên ngoài khác	Đánh giá theo luật định, chế định và tương tự

II. CÁC DẠNG ĐÁNH GIÁ BÊN THỨ 3

1. Đánh giá chứng nhận lần đầu

Đánh giá chứng nhận lần đầu được chia là hai giai đoạn, giai đoạn 1 và giai đoạn 2. Thông thường hai giai đoạn này sẽ tách biệt nhau nhằm có thời gian nhất định để khắc phục các điểm yếu của hệ thống nếu được phát hiện. Trong một số trường hợp như đánh giá chuyển đổi chứng nhận, hay hệ thống của bên được đánh giá vận hành ổn định nhiều năm nhưng chưa được chứng nhận thì hai giai đoạn này có thể thực hiện kề nhau nhưng tách biệt về ngày đánh giá, loại đánh giá này gọi là Back to Back, ví dụ như đánh giá giai đoạn 1 ngày 2/1/2023, giai đoạn 2 ngày 3/1/2023.

1.1. Đánh giá giai đoạn 1

Yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015 về đánh giá giai đoạn 1 như bản 6.2.

Bảng 6.2. Yêu cầu tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015 về giai đoạn 1
9.3.1.2. Giai đoạn 1
9.3.1.2.1. Việc hoạch định phải đảm bảo rằng mục tiêu của giai đoạn 1 có thể được đáp ứng và khách hàng phải được thông tin về các hoạt động bất kỳ tại cơ sở trong giai đoạn 1.
CHÚ THÍCH: Giai đoạn 1 không yêu cầu kế hoạch đánh giá chính thức (xem 9.2.3).
9.3.1.2.2. Mục tiêu của giai đoạn 1 là để:
a) xem xét thông tin dạng văn bản về hệ thống quản lý của khách hàng;
b) đánh giá các điều kiện của các địa điểm cụ thể của khách hàng và tiến hành trao đổi với nhân sự của khách hàng để xác định sự sẵn sàng cho giai đoạn 2;
c) xem xét tình trạng và sự hiểu biết của khách hàng về các yêu cầu của tiêu chuẩn, cụ thể là liên quan đến việc nhận biết việc thực hiện chính hoặc các khía cạnh, quá trình, mục tiêu và hoạt động quan trọng của hệ thống quản lý;
d) thu được các thông tin cần thiết về phạm vi của hệ thống quản lý, bao gồm: - (các) địa điểm của khách hàng; - các quá trình và thiết bị sử dụng; - mức độ kiểm soát được thiết lập (đặc biệt là trong trường hợp khách hàng có nhiều địa điểm); - các yêu cầu luật định và chế định hiện hành;
e) xem xét việc phân bổ nguồn lực cho giai đoạn 2 và thống nhất với khách hàng về chi tiết giai đoạn 2;
f) đưa ra trọng tâm để hoạch định giai đoạn 2 bằng việc thu nhận hiểu biết đầy đủ về hệ thống quản lý của khách hàng và các hoạt động tác nghiệp tại cơ sở trong bối cảnh tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác về hệ thống quản lý;
g) đánh giá xem các cuộc đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo có được hoạch định và thực hiện hay không và mức độ áp dụng của hệ thống quản lý có chứng tỏ rằng khách hàng sẵn sàng để đánh giá giai đoạn 2.

Như vậy, mục tiêu của đánh giá giai đoạn 1 là xác định sự sẵn sàng của tổ chức cho đánh giá chứng nhận giai đoạn 2. Thông thường, đánh giá giai đoạn 1 được thực hiện trong thời lượng từ 0,5 đến 2 ngày và thường diễn ra tại địa điểm bên được đánh giá. Đối với các tổ chức có nhiều hơn 1 địa điểm, việc đánh giá thường được thực hiện tại địa điểm chức năng trung tâm (head office) của bên được đánh giá.

Ngoài những vấn đề được nêu trong giai bảng 6.1, Chuyên gia cần xem xét thêm các mục tiêu, các số liệu quan trọng của việc đạt được các hoạch định, cũng như các yêu cầu cơ bản của luật định liên quan bắt buộc phải tuân thủ.

Tóm lại, trong thời gian này, chuyên gia sẽ:

- Xem xét các chỉ số chính của hoạt động chính, kết quả đạt được của các mục tiêu:
  + Xem xét các mục tiêu công ty đạt ra có đạt được hay không?
  + Xác định các chỉ tiêu chính như: Kế hoạch hoạt động của bên được đánh giá về hệ thống quản lý được đánh giá có đạt được hay không? Ví dụ như đối với ISO 9001 các chỉ tiêu như Doanh số bán hàng, sản lượng sản xuất và bán hàng, tỷ lệ hàng hư, tỷ lệ đổi trả hàng, số lượng đơn hàng bị trả hàng hoặc bồi thường,…
- Xem xét phạm vi của Hệ thống quản lý, khi xác nhận phạm vi đánh giá cần lưu ý:
  + Phạm vi đánh giá phải thể hiện đủ: Tên công ty, địa chỉ, địa điểm, logo in trên chứng nhận, ngôn ngữ của chứng nhận, thông thường các tổ chức chứng nhận thường sử dụng phiếu Certificate order Form;
  + Các hoạt động đăng ký chứng nhận không được 100% thuê ngoài;

+ Các hoạt động đăng ký chứng nhận phải được triển khai tối thiểu một thời gian nhất định (ví dụ như 3 tháng) và đã bao quát được đầy đủ các giai đoạn trong quá trình thực hiện sản xuất và cung cấp dịch vụ;
+ Phạm vi phải thể hiện các sản phẩm và dịch vụ đang sản xuất hoặc đang cung cấp, không chứng nhận cho sản phẩm tương lai hay sản phẩm đang sản xuất thử nghiệm;
+ Địa chỉ và tên bên được đánh giá phải phù hợp với các đăng ký pháp nhân hoạt động, trong trường hợp có sự thay đổi về đơn vị quản lý hình chính thì có thể ghi theo thực tế.
+ Trường hợp bên được đánh giá đăng ký kinh doanh một nơi và sản xuất/cung cấp dịch vụ một nơi thì phạm vi đánh giá phải thể hiện rõ địa điểm đăng ký kinh doanh và địa điểm hoạt động nếu giấy chứng nhận cho nơi đăng ký kinh doanh đó;
+ Thể hiện rõ ràng sản phẩm/dịch vụ đăng ký chứng nhận thông qua xem xét tài liệu và xem xét hồ sơ sản xuất và cung cấp dịch vụ. Không được ghi chung chung, trường hợp sản phẩm thuộc nhóm chung lớn nên mở ngoặc ghi những nhóm sản phẩm được sản xuất. Ví dụ như "*Sản xuất nước giải khát (nước cam ép, trà bí đao, trà đào)*".
+ Khi xác định các phạm vi sản xuất, lắp ráp, gia công cần lưu ý như sau:
    - ✓ Sản xuất nghĩa là bên được đánh giá mua nguyên vật liệu, thực hiện sản xuất, bán hàng;
    - ✓ Gia công nghĩa là khách hàng cung cấp nguyên vật liệu, bên được đánh giá sản xuất, giao cho khách hàng bán hàng;
    - ✓ Lắp ráp là đặt các vật tư/linh kiện cho nhà cung cấp sản xuất, bên được đánh giá mua về lắp lại tạo thành phẩm và không có bước chế tạo. Ví dụ như mua kính và khung nhựa về lắp thành gương.

- Xem xét các tài liệu của khách hàng có phù hợp yêu cầu tiêu chuẩn chưa, thông thường các tổ chức chứng nhận thường sử dụng biểu mẫu "Document Review" để xem xét các yêu cầu của từng điều khoản trong tiêu chuẩn về thông tin dạng văn bản có được đáp ứng.

Bảng 6.3. Ví dụ về "Xem xét tài liệu – Document Review"

Điều khoản	Tài liệu của khách hàng	Kết luận
Điều khoản 4.1	Phiếu xem xét bối cảnh tổ chức và yêu cầu các bên liên quan ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 4.2	Phiếu xem xét bối cảnh tổ chức và yêu cầu các bên liên quan ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 4.3	Sổ tay chất lượng ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 4.4	Bảng xác định các quá trình ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 5.1	Sổ tay chất lượng ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 5.2	Sổ tay chất lượng ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 5.3	Sổ tay chất lượng ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 6.1	Quy trình phân tích rủi ro ký hiệu QT 6.1 ban hành ngày 2/2/2022 Bảng phân tích rủi ro và cơ hội ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 6.2	Mục tiêu chất lượng công ty ban hành ngày 1/1/2022	Phù hợp
Điều khoản 6.3	Quy trình kiểm soát sự thay đổi ký hiệu QT.6.3 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp

Bảng 6.3. Ví dụ về "Xem xét tài liệu – Document Review"

Điều khoản	Tài liệu của khách hàng	Kết luận
Điều khoản 7.1	Quy trình tuyển dụng và đào tạo ký hiệu QT.7.1.2 ban hành ngày 2/2/2022 Quy trình bảo trì ký hiệu QT.7.1.3 ban hành ngày 2/2/2022 Quy trình kiểm soát môi trường làm việc ký hiệu QT.7.1.4 ban hành ngày 2/2/2022 Quy trình kiểm soát thiết bị đo lường ký hiệu QT.7.1.5 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 7.3	Quy trình tuyển dụng và đào tạo ký hiệu QT.7.1.2 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 7.4	Quy trình trao đổi thông tin ký hiệu QT.7.4 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 7.5	Quy trình quản lý thông tin dạng văn bản ký hiệu QT.7.5 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 8.1	Quy trình lập kế hoạch sản xuất ký hiệu QT.8.1 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 8.2	Quy trình bán hàng ký hiệu QT.8.2 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 8.3	Quy trình thiết kế và phát triển ký hiệu QT.8.3 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 8.4	Quy trình mua hàng ký hiệu QT.8.4 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 8.5.1	Quy trình sản xuất sản phẩm A, ký hiệu QT.8.5.1.A ban hành ngày 2/2/2022 Quy trình sản xuất sản phẩm B, ký hiệu QT.8.5.1.B ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 8.5.2	Quy trình truy xuất nguồn gốc, ký hiệu QT.8.5.2 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 8.5.4	Quy trình xuất nhập kho, ký hiệu QT.8.5.4 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 8.5.5	Quy trình bảo hành sản phẩm, ký hiệu QT.8.5.5 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 8.5.6	Quy trình kiểm soát sự thay đổi ký hiệu QT.6.3 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 8.6	Quy trình kiểm soát chất lượng đổi ký hiệu QT.8.6 ban hành ngày 2/2/2022 Hướng dẫn kiểm tra sản phẩm đổi ký hiệu HD.8.6 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 8.7	Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp đổi ký hiệu QT.8.7 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 9.1	Quy trình thống kê ký hiệu QT.9.1.1 ban hành ngày 2/2/2022 Quy trình đo lường sự hài lòng của khách hàng ký hiệu QT.9.1.2 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp

Bảng 6.3. Ví dụ về "Xem xét tài liệu – Document Review"

Điều khoản	Tài liệu của khách hàng	Kết luận
Điều khoản 9.2	Quy trình đánh giá nội bộ ký hiệu QT.9.2 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 9.3	Quy trình xem xét lãnh đạo ký hiệu QT.9.3 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 10.1	Quy trình cải tiến ký hiệu QT.10.1 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 10.2	Quy trình hành động khắc phục và phòng ngừa ký hiệu QT.10.2 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp
Điều khoản 10.3	Quy trình cải tiến ký hiệu QT.10.1 ban hành ngày 2/2/2022	Phù hợp

- Xem xét việc hoạch định, thực hiện và kiểm soát các hoạt động và quá trình;
  + Xem xét các quá trình chính có được xác định, thiết lập, thực hiện và kiểm soát hay không?
  + Các tiêu chí kiểm soát của từng quá trình có được thiết lập, thực hiện và kiểm soát hay không?
  + Các tiêu chí thông qua công đoạn và thông qua sản phẩm có được thiết lập, thực hiện và kiểm soát hay không?
- Đánh giá cơ sở hạ tầng, thiết bị sử dụng có phù hợp:
  + Xem xét cơ sở nhà xưởng có phù hợp cho hoạt động sản xuất kinh doanh dự kiến chứng nhận;
  + Xem xét các thiết bị có đảm bảo đủ và phủ hợp để sản xuất sản phẩm hoặc cung cấp dịch vụ hay không.
- Xem xét việc xác định và đáp ứng các yêu cầu luật định và chế định:
  + Xác định pháp nhân của bên được đánh giá như giấy phép kinh doanh, giấy phép đầu tư,…
  + Xác định các giấy tờ pháp luật yêu cầu như:

    a. Hệ thống quản lý chất lượng:
    - ✓ Công bố sản phẩm (nếu có);
    - ✓ Công bố hợp quy sản phẩm (nếu có);
    - ✓ Giấy phép đủ điều kiện sản xuất (nếu có);
    - ✓ Các yêu cầu luật định chuyên ngành ví dụ như: giấy phép khai thác nước mặt, giấy phép sản xuất phân bón, giấy phép kinh doanh khí đặc biệt,…

    b. Hệ thống quản lý môi trường:
    - ✓ Giấy phép môi trường;
    - ✓ Giấy phép khai thác tài nguyên như nước mặt, nước ngầm…;
    - ✓ Đánh giá tác động môi trường;
    - ✓ Nghiệm thu hệ thống phòng cháy chữa cháy;
    - ✓ Giấy xác nhận hoàn thành các công trình bảo vệ môi trường;
    - ✓ Giấy phép đấu nối nước thải;
    - ✓ Sổ chủ nguồn thải;
    - ✓ Báo cáo quan trắc môi trường định kỳ,…

    c. Hệ thống quản lý an toàn:
    - ✓ Kiểm định thiết bị an toàn;
    - ✓ Báo tai nạn và sức khỏe nghề nghiệp;
    - ✓ Báo cáo sử dụng thiết bị, máy móc, vật tư có yêu cầu nghiêm ngặt về an toàn lao động;

- ✓ Báo cáo quan trắc môi trường lao động định kỳ;
- ✓ Khám sức khỏe;
- ✓ Đo tiếp địa công trình;
- ✓ Nghiệm thu hệ thống phòng cháy chữa cháy;
- ✓ Huấn luyện an toàn lao động các nhóm,…

d. Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm

- ✓ Công bố sản phẩm;
- ✓ Giấy cơ sở đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm (nếu có);
- ✓ Khám sức khỏe định kỳ;
- ✓ Đào tạo kiến thức an toàn thực phẩm,…

- Đánh giá hoạt động đánh giá nội bộ, xem xét lãnh đạo:
  + Đánh giá nội bộ đã được thực hiện theo đầy đủ các quá trình và yêu cầu của tiêu chuẩn chưa? Các điểm không phù hợp đã được khắc phục chưa?
  + Xem xét lãnh đạo đã được thực hiện hay chưa? Nội dung xem xét có đầy đủ yêu cầu của tiêu chuẩn chưa?
- Đánh giá mức độ thực hiện và đạt được của Hệ thống quản lý (hiệu lực của hệ thống quản lý);
  + Xác định kết quả các quá trình/hoạt động có đạt được như dự định hay không?
  + Xác định các điểm không phù hợp có được khắc phục có hiệu lực hay không?
  + Các mục tiêu của hệ thống có khả năng đạt được hay không?
- Trong trường hợp đánh giá nhiều địa điểm (Multi-site) phải xem xét việc thiết lập kiểm soát trung tâm (centralize) xem có đủ để chứng nhận đa địa điểm hay không? Trong trường hợp chứng nhận đa địa điểm, nội dung yêu cầu được nêu trong IAF MD 1:2018.

Giai đoạn 1 này, việc đánh giá các quá trình chủ yếu tập trung vào việc đã thiết lập hay chưa thiết lập các nội dung theo yêu cầu mà không đi quá chi tiết vào chúng hoạch định như thế nào, các tiêu chí kiểm soát quá trình có hiệu lực hay không? Do đó, chuyên gia cần xác nhận rằng các yêu cầu của tiêu chuẩn được đánh giá đã được xác lập và có thể đánh giá cho giai đoạn 2.

Đối với hệ thống quản lý an toàn thực phẩm theo ISO 22000 và HACCP thì việc hoạch định đánh giá giai đoạn 1 phải tuân thủ yêu cầu ISO 22003-1:2022.

Đầu ra cho đánh giá giai đoạn 1 là:

- Xác nhận phạm vi đánh giá;
- Thiết lập kế hoạch đánh giá cho giai đoạn 2, việc thiết lập kế hoạch đánh giá được đề cập chi tiết trong chương 7.
- Xây dựng chương trình đánh giá cho 3 năm chứng nhận.
- Các thông tin về nguồn lực cần chuẩn bị cho đánh giá giai đoạn 2;
- Thống nhất khách hàng về nội dung và thời gian dự kiến đánh giá giai đoạn 2;
- Các điểm yếu của hệ thống cần khắc phục trước khi đánh giá giai đoạn 2.

1.2. Đánh giá giai đoạn 2

Đánh giá giai đoạn 2 là đánh giá chính thức hệ thống quản lý để xác nhận rằng hệ thống đang vận hành phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn được chứng nhận để ban hành giấy chứng nhận phù hợp cho tiêu chuẩn đó.

Đánh giá giai đoạn 2 như đánh giá chứng nhận lại sẽ được trình bày chương 9.

Bảng 6.4. Ví dụ về Audit Program							
1. Hoạch định chu kỳ đánh giá 03 năm theo phòng ban							
Nội dung	**Phòng Nhân sự**	**Phòng sản xuất**	**Phòng QA/QC**	**Phòng Mua Hàng**	**Phòng Kinh doanh**	**Phòng bảo trì**	**Ban ISO/ Lãnh đạo cao nhất**
Giám sát 1	x	x	x	x	x		x
Giám sát 2		x	x	x	x	x	x
Chứng nhận lại	x	x	x	x	x	x	x
2. Hoạch định chu kỳ đánh giá 03 năm theo sản phẩm/dịch vụ							
Công ty có 3 dòng sản phẩm A, B, C, trong đó sản phẩm A chiếm 70 %, sản phẩm B chiếm 15%, sản phẩm C chiếm 15% tổng sản lượng sản xuất.							
Giám sát 1	Sản phẩm Nhóm A, Nhóm B						
Giám sát 2	Sản phẩm Nhóm A, Nhóm C						
Chứng nhận lại	Sản phẩm Nhóm A, Nhóm B và Nhóm C						
3. Hoạch định đánh giá theo điều khoản và phòng ban (*x: đánh giá, N/A: không áp dụng)*							
Điều khoản	**Phòng Nhân sự**	**Phòng sản xuất**	**Phòng QA/QC**	**Phòng Mua Hàng**	**Phòng Kinh doanh**	**Phòng bảo trì**	**Ban ISO/ Lãnh đạo cao nhất**
Điều khoản 4					x		x
Điều khoản 5							x
Điều khoản 6	x	x	x	x	x	x	x
Điều khoản 7	x	x	x	x	x	x	x
Điều khoản 8.1		x	x	x			
Điều khoản 8.2					x		
Điều khoản 8.3	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Điều khoản 8.4				x			
Điều khoản 8.5		x	x				
Điều khoản 8.6		x	x				
Điều khoản 8.7		x	x				
Điều khoản 9	9.1	9.1	9.1	9.1	9.1	9.1	x
Điều khoản 10		x	x				x
Dấu chứng nhận							x
Khắc phục đánh giá lần trước							x
4. Phần ghi chú và kiểm soát sự thay đổi của trưởng đoàn trong các kỳ đánh giá							
Ngày 2/1/2022, kỳ chứng nhận: Mr. Hoàng Em - Công ty không giữ tài sản khách hàng và nhà cung cấp; - Hoạt động sau giao hàng gồm xử lý khiếu nại khách hàng ở phòng kinh doanh, bảo hành sản phẩm ở bộ phận QC. Ngày 2/1/2023, kỳ giám sát 1: Mr. Hoàng Em - Công ty đang xây thêm nhà xưởng cạnh bên, trong kỳ đánh giá sau xác nhận sự thay đổi của nhà xưởng mới này.							

Bảng 6.5. Yêu cầu tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015 về đánh giá giai đoạn 2
9.3.1.3. Giai đoạn 2
Mục đích của giai đoạn 2 là đánh giá việc áp dụng, bao gồm cả tính hiệu lực, của hệ thống quản lý của khách hàng. Giai đoạn 2 phải thực hiện tại (các) địa điểm của khách hàng. Giai đoạn 2 ít nhất phải bao gồm việc đánh giá:
a) thông tin và bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định thích hợp khác về hệ thống quản lý;
b) theo dõi, đo lường, báo cáo và xem xét việc thực hiện theo các mục tiêu và chỉ tiêu thực hiện chính (phù hợp với mong đợi trong các tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định thích hợp khác về hệ thống quản lý);
c) khả năng và việc thực hiện hệ thống quản lý của khách hàng trong việc đáp ứng các yêu cầu luật định, chế định và hợp đồng;
d) kiểm soát việc thực hiện các quá trình của khách hàng;
e) đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo;
f) trách nhiệm của lãnh đạo đối với các chính sách của khách hàng;

1.3. Đánh giá thử (tiền đánh giá) - Pre-audit

Đây là một loại hình đánh giá thuộc đánh giá chứng nhận, trước khi thực hiện đánh giá, bên được đánh giá có thể yêu cầu một cuộc đánh giá thử để xem liệu hệ thống của bên được đánh giá có sẵn sàng cho việc đánh giá giai đoạn 2 hay chưa? Việc này chủ yếu là xác nhận tính sẵn sàng và các lỗ hổng của hệ thống để đảm bảo đánh giá giai đoạn 1 và giai đoạn 2 không phát hiện các điểm không phù hợp nặng để quá trình chứng nhận được thuận lợi.

Một điều cần lưu ý, trong cuộc đánh giá này, bên được đánh giá thường yêu cầu chuyên gia phải đưa ra những khuyến nghị hay những giải pháp giúp họ, điều này sẽ vi phạm đến tính vô tư của cuộc đánh giá. Phần này đã trình bày ở phần phụ lục chương 1.

2. Đánh giá giám sát

Trong một chu kỳ chứng nhận ba năm bao gồm ít nhất 3 cuộc đánh giá, đánh giá chứng nhận/chứng nhận lại, đánh giá giám sát 1 và đánh giá giám sát 2 (xem yêu cầu tiêu chuẩn ở bảng 6.6 bên dưới).

Trong kỳ đánh giá giám sát, do thời gian có hạn nên một số quá trình hỗ trợ có thể không nhất thiết phải đánh giá trong một trong hai kỳ đánh giá giám sát. Hai phòng ban/quá trình thường được miễn đánh giá 1 lần trong 2 kỳ đánh giá như phòng nhân sự, phòng bảo trì. Ví dụ như giám sát 1 không đánh giá phòng nhân sự, giai đoạn 2 không đánh giá phòng bảo trì.

Ngày thực hiện cuộc đánh giá giám sát đầu tiên sau chứng nhận lần đầu không được quá 12 tháng tính từ ngày quyết định chứng nhận. Ví dụng ngày quyết định chứng nhận ghi trên chứng chỉ là 2/2/2022 thì ngày đánh giá giám sát lần 1 phải không được sau ngày 2/2/2023.

3. Đánh giá chứng nhận lại

Đánh giá chứng nhận lại được thực hiện sau kỳ đánh giá giám sát lần 2, mục đích chính việc đánh giá chứng nhận lại là cấp lại chứng nhận cho chu kỳ mới. Việc đánh giá chứng nhận lại phải đòi hỏi xác nhận lại phạm vi đánh giá.

Nội dung đánh giá giám sát như các cuộc đánh giá giám sát 1 và giám sát 2, tuy nhiên thời lượng nhiều hơn, bao quát hơn các khía cạnh cần đánh giá (xem bảng 6.7).

Bảng 6.6. Yêu cầu tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015 về đánh giá giám sát

9.6.2. Hoạt động giám sát

9.6.2.1. Khái quát

9.6.2.1.1. Tổ chức chứng nhận phải triển khai hoạt động giám sát sao cho các khu vực và chức năng đại diện thuộc phạm vi của hệ thống quản lý được theo dõi thường xuyên và có tính đến những thay đổi đối với khách hàng được chứng nhận và hệ thống quản lý của khách hàng.

9.6.2.1.2. Hoạt động giám sát phải bao gồm đánh giá tại hiện trường để đánh giá sự thỏa mãn các yêu cầu quy định của hệ thống quản lý của khách hàng được chứng nhận với tiêu chuẩn chứng nhận. Các hoạt động giám sát khác có thể bao gồm:

a) yêu cầu của tổ chức chứng nhận đối với khách hàng được chứng nhận về các khía cạnh chứng nhận;

b) xem xét mọi tuyên bố của khách hàng được chứng nhận về các hoạt động của mình (ví dụ tài liệu quảng cáo, trang tin điện tử);

c) yêu cầu khách hàng được chứng nhận cung cấp thông tin dạng văn bản (bản giấy hoặc phương tiện điện tử);

d) các biện pháp khác để theo dõi việc thực hiện của khách hàng được chứng nhận.

9.6.2.2. Đánh giá giám sát

Đánh giá giám sát là đánh giá tại hiện trường, nhưng không nhất thiết là đánh giá toàn bộ hệ thống và phải được hoạch định cùng với các hoạt động giám sát khác sao cho tổ chức chứng nhận có thể duy trì sự tin cậy rằng hệ thống quản lý của khách hàng được chứng nhận luôn thỏa mãn các yêu cầu giữa các lần đánh giá chứng nhận lại. Từng lần giám sát theo tiêu chuẩn hệ thống quản lý liên quan phải bao gồm:

a) đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo;

b) xem xét các hành động được thực hiện đối với sự không phù hợp được xác định trong lần đánh giá trước đó;

c) xử lý khiếu nại;

d) hiệu lực của hệ thống quản lý trong việc đạt được các mục tiêu của khách hàng được chứng nhận và kết quả dự kiến của (các) hệ thống quản lý tương ứng;

e) sự tiến triển của các hoạt động được hoạch định để cải tiến liên tục;

f) kiểm soát liên tục hoạt động;

g) xem xét các thay đổi bất kỳ;

h) sử dụng dấu và/hoặc mọi viện dẫn khác tới chứng nhận.

4. Các loại hình đánh giá khác

4.1. Đánh giá mở rộng/thu hẹp

- Đối với đánh giá mở rộng/thu hẹp phạm vi có hai nhóm, nhóm thứ nhất là đánh giá mở rộng cùng thời gian đánh giá giám sát hoặc chứng nhận lại và nhóm thứ 2 là đánh giá mở rộng/thu hẹp phạm vi chứng nhận vào một thời điểm khác đánh giá giám sát hoặc chứng nhận lại.
- Đối với đánh giá mở rộng:
  + Để trả lời đăng ký mở rộng phạm vi của chứng nhận đã cấp, tổ chức chứng nhận phải thực hiện việc xem xét đăng ký và xác định mọi hoạt động đánh giá cần thiết để quyết định có hoặc không được phép cấp mở rộng. Được phép tiến hành việc này kết hợp với một cuộc đánh giá giám sát.

Bảng 6.7. Yêu cầu tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015 về đánh giá chứng nhận lại

9.6.3. Chứng nhận lại

9.6.3.1. Hoạch định đánh giá chứng nhận lại

9.6.3.1.1. Mục đích của việc đánh giá chứng nhận lại là để xác nhận sự phù hợp liên tục và hiệu lực của toàn bộ hệ thống quản lý cũng như tính thích hợp liên tục và khả năng áp dụng đối với phạm vi chứng nhận. Việc đánh giá chứng nhận lại phải được hoạch định và tiến hành nhằm đánh giá sự đáp ứng liên tục tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác có liên quan về hệ thống quản lý. Việc này phải được hoạch định và tiến hành đúng kỳ hạn để có thể cấp chứng nhận lại kịp thời trước khi hết hạn chứng nhận.

9.6.3.1.2. Hoạt động chứng nhận lại phải bao gồm việc xem xét các báo cáo đánh giá giám sát trước đó và xem xét việc thực hiện của hệ thống quản lý trong toàn bộ chu kỳ chứng nhận hiện thời.

9.6.3.1.3. Hoạt động đánh giá chứng nhận lại có thể cần đánh giá giai đoạn 1 trong các trường hợp có thay đổi đáng kể đối với hệ thống quản lý, tổ chức hoặc bối cảnh vận hành của hệ thống quản lý (ví dụ như những thay đổi về luật).

CHÚ THÍCH: Những thay đổi này có thể xảy ra ở thời điểm bất kỳ của chu kỳ chứng nhận và tổ chức chứng nhận có thể cần thực hiện đánh giá đặc biệt (xem 9.6.4) có thể là đánh giá hai giai đoạn hoặc có thể không phải là đánh giá hai giai đoạn.

9.6.3.2. Đánh giá chứng nhận lại

9.6.3.2.1. Đánh giá chứng nhận lại phải bao gồm đánh giá tại hiện trường đề cập tới:

a) hiệu lực của hệ thống quản lý xét trong tổng thể của nó khi có các thay đổi bên trong và bên ngoài cũng như tính thích hợp liên tục và khả năng áp dụng đối với phạm vi chứng nhận;

b) thể hiện rõ cam kết để duy trì hiệu lực và cải tiến hệ thống quản lý nhằm nâng cao việc thực hiện tổng thể;

c) hiệu lực của hệ thống quản lý trong việc đạt được mục tiêu của khách hàng được chứng nhận và kết quả dự kiến của hệ thống quản lý tương ứng.

9.6.3.2.2. Với mọi sự không phù hợp nặng, tổ chức chứng nhận phải xác định giới hạn thời gian cho việc khắc phục và hành động khắc phục. Những hành động này phải được thực hiện và kiểm tra xác nhận trước khi hết hạn chứng nhận.

9.6.3.2.3. Khi hoạt động chứng nhận lại được hoàn thành trước thời hạn của chứng nhận hiện thời thì ngày hết hạn của chứng nhận mới có thể dựa trên ngày hết hạn của chứng nhận hiện thời. Ngày cấp giấy chứng nhận mới phải đúng hoặc sau ngày quyết định chứng nhận lại.

9.6.3.2.4. Khi tổ chức chứng nhận chưa hoàn thành đánh giá chứng nhận lại hoặc không thể kiểm tra xác nhận việc thực hiện khắc phục và hành động khắc phục đối với mọi sự không phù hợp nặng (xem 9.5.2.1) trước thời hạn của chứng nhận, thì không được kiến nghị việc chứng nhận lại và không được gia hạn hiệu lực của chứng nhận cũ. Khách hàng phải được thông báo và các hệ quả phải được diễn giải.

9.6.3.2.5. Sau khi hết hạn chứng nhận, tổ chức chứng nhận có thể khôi phục chứng nhận trong vòng 6 tháng với điều kiện hoạt động chứng nhận lại đã hoàn thành hoặc ít nhất giai đoạn 2 phải được thực hiện. Ngày hiệu lực của giấy chứng nhận phải đúng hoặc sau ngày quyết định chứng nhận lại và ngày hết hạn phải dựa trên chu kỳ chứng nhận trước đó.

+ Đối với đánh giá mở rộng cùng thời điểm đánh giá giám sát hoặc chứng nhận lại thì ngoài việc đánh giá dựa trên phạm vi chứng nhận trước đó thì phải đánh giá thêm phạm vi chứng nhận mới được đề xuất mở rộng;
+ Đối với đánh giá mở rộng khác thời điểm đánh giá giám sát hoặc chứng nhận lại thì đây là cuộc đánh giá chỉ tập trung vào phạm vi mới được yêu cầu mở rộng và xem các quá trình của phạm vi mới đã được tính hợp đầy đủ vào hệ thống quản lý hay chưa?

- Đối với đánh giá thu hẹp: đối với cuộc đánh giá này chủ yếu tập chung vào quản lý sự thay đổi của việc thu hẹp phạm vi và các tác động của việc thu hẹp phạm vi đến hệ thống quản lý.

4.2. Đánh giá xác nhận khắc phục các điểm không phù hợp (Follow-up Audit)

- Đây là cuộc đánh giá để xác định hiệu lực của hành động khắc phục các điểm không phù hợp của bên được đánh giá. Thông thường, đối với một số điểm không phù hợp không thể kiểm tra xác nhận (verification) bằng hồ sơ khách hàng cung cấp thì cần một cuộc đánh giá trực tiếp tại bên được để giá. Cuộc đánh giá này chỉ tập trung chủ yếu vào tính hiệu lực của hành động khắc phục.

4.3. Đánh giá đột xuất

- Trong một số tiêu chuẩn hệ thống quản lý có yêu cầu thực hiện đánh giá đột xuất không báo trước, ví dụ như FSSC 22000,… Việc đánh giá này nhằm mục đích xác nhận hiện trạng thực tế hệ thống quản lý của khách hàng đang vận hành. Trong thời gian 30 phút đoàn đánh giá phải tiếp cận được với khu vực sản xuất để xác nhận các chương trình tiên quyết đang được áp dụng và duy trì. Thông thường, đối với các cuộc đánh giá báo trước thì bên được đánh giá có thời gian chuẩn bị để tiếp đoàn đánh giá, tuy nhiên đánh giá đột xuất thì không có thời gian chuẩn bị, đó đó nói nên được bản chất thực sự hệ thống đang vận hành.
- Đánh giá đột xuất khi có sự cố: Khi có sự cố liên quan đến hệ thống như bên đánh giá có các sự cố lớn như rò rỉ khí độc đối với ISO 45001, người tiêu dùng bị ngộ độc sản phẩm đối với ISO 22000,… thì tổ chức chứng nhận có thể tiến hành cuộc đánh giá đột xuất để xác nhận hiện trạng và hành động khắc phục sự cố của khách hàng.
- Tổ chức chứng nhận có thể cần tiến hành đánh giá đột xuất hoặc không thông báo cho khách hàng được chứng nhận để điều tra về các khiếu nại hay đáp ứng với các thay đổi hoặc giám sát khách hàng bị đình chỉ. Trong những trường hợp này:
  + Tổ chức chứng nhận phải mô tả và làm rõ trước cho khách hàng được chứng nhận các điều kiện tiến hành các cuộc đánh giá này;
  + Tổ chức chứng nhận phải chú ý hơn trong việc chỉ định đoàn đánh giá vì khách hàng không có cơ hội phản đối thành viên đoàn đánh giá.

5. Đình chỉ, hủy bỏ hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận

Việc đình chỉ, hủy bỏ hoặc thu hẹp phạm vi được quy định ở điều khoản 9.6.5 tiêu chuẩn ISO 17021:2015 như bảng sau:

9.6.5. Đình chỉ, hủy bỏ hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận

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

9.6.5.2. Tổ chức chứng nhận phải đình chỉ chứng nhận trong các trường hợp, ví dụ:

- hệ thống quản lý được chứng nhận của khách hàng không thỏa mãn một cách liên tục hoặc nghiêm trọng các yêu cầu chứng nhận, bao gồm cả các yêu cầu đối với hiệu lực của hệ thống quản lý;

- khách hàng được chứng nhận không tuân thủ việc tiến hành đánh giá giám sát hoặc đánh giá chứng nhận lại theo tần suất yêu cầu;

- khách hàng được chứng nhận tự nguyện yêu cầu đình chỉ.

9.6.5.3. Trong thời gian đình chỉ, chứng nhận hệ thống quản lý của khách hàng tạm thời không còn giá trị.

9.6.5.4. Tổ chức chứng nhận phải khôi phục lại chứng nhận bị đình chỉ khi vấn đề dẫn đến việc đình chỉ đã được giải quyết. Khi không giải quyết được những vấn đề dẫn đến đình chỉ trong thời gian mà tổ chức chứng nhận đã thiết lập, thì phải hủy bỏ hoặc thu hẹp phạm vi chứng nhận.

CHÚ THÍCH: Trong hầu hết các trường hợp, việc đình chỉ không được vượt quá 6 tháng.

9.6.5.5. Tổ chức chứng nhận phải thu hẹp phạm vi chứng nhận để loại trừ các phần không đáp ứng yêu cầu, khi khách hàng được chứng nhận không thỏa mãn một cách liên tục hoặc nghiêm trọng các yêu cầu chứng nhận đối với các phần thuộc phạm vi chứng nhận đó. Việc thu hẹp này phải phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn dùng để chứng nhận.

Tài liệu tham khảo:

1. https://advisera.com/9001academy/blog/2015/02/24/first-second-third-party-audits-differences/
2. https://quality-one.com/auditing/1st-party/
3. https://isoupdate.com/resources/exploring-stage-1-and-stage-2-audits/
4. https://www.cgbusinessconsulting.com/iso-stage-1-2-audits-what-is-the-difference/
5. ISO 19011:2018 - *Guidelines for auditing management systems*
6. ISO 17021-1:2015 - *Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 1: Requirements.*

CHƯƠNG 7
KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ

I. Yêu cầu của các tiêu chuẩn về lập kế hoạch đánh giá

Theo ISO 19011:2018, điều khoản 3.6 định nghĩa rằng *kế hoạch đánh giá (audit plan) là sự mô tả các hoạt động và sắp xếp cho một cuộc đánh giá*. Như vậy lập kế hoạch đánh giá là lập chi tiết các hoạt động và phân bổ thời gian cho một cuộc đánh giá.

Theo yêu cầu ISO 17021-1:2015, nội dung kế hoạch đánh giá bao gồm các nội dung sau:

Bảng 7.1. Yêu cầu ISO 17021-1:2015, nội dung kế hoạch đánh giá

Kế hoạch đánh giá phải phù hợp với mục tiêu và phạm vi đánh giá. Kế hoạch đánh giá ít nhất phải bao gồm hoặc viện dẫn tới: *a) mục tiêu đánh giá;* *b) chuẩn mực đánh giá;* *c) phạm vi đánh giá, gồm việc nhận biết các đơn vị tổ chức và chức năng hay các quá trình được đánh giá;* *d) ngày và địa điểm tiến hành hoạt động đánh giá tại chỗ, bao gồm việc thăm các địa điểm tạm thời và các hoạt động đánh giá từ xa, khi thích hợp;* *e) khoảng thời gian dự kiến của hoạt động đánh giá tại chỗ;* *f) vai trò và trách nhiệm của các thành viên trong đoàn đánh giá cũng như những người đi cùng như quan sát viên hoặc phiên dịch.*

Theo yêu cầu tiêu chuẩn ISO 19011:2018, kế hoạch đánh giá bao gồm những nội dung sau:

Bảng 7.2. ISO 17021-1:2015 – Điều khoản 6.3.2.2 nội dung kế hoạch đánh giá

6.3.2.2 Nội dung chi tiết khi lập kế hoạch đánh giá *Quy mô và nội dung khi lập kế hoạch đánh giá có thể khác nhau, ví dụ, giữa các cuộc đánh giá ban đầu và đánh giá tiếp theo, cũng như giữa đánh giá nội bộ và bên ngoài, việc lập kế hoạch đánh giá cần đủ linh hoạt để cho phép các thay đổi khi chúng trở nên cần thiết theo tiến triển của hoạt động đánh giá.* *Việc lập kế hoạch đánh giá cần đề cập hoặc viện dẫn đến:* *a) mục tiêu đánh giá;* *b) phạm vi đánh giá, kể cả việc nhận biết tổ chức và các chức năng của tổ chức, cũng như các quá trình được đánh giá;* *c) chuẩn mực đánh giá và mọi thông tin tham chiếu dạng văn bản;* *d) các địa điểm (thực và ảo), ngày, thời gian dự kiến và thời lượng của các hoạt động đánh giá được tiến hành, bao gồm cả các cuộc họp với lãnh đạo của bên được đánh giá;* *e) nhu cầu đối với đoàn đánh giá về việc làm quen với cơ sở vật chất và các quá trình của bên được đánh giá [ví dụ xuống (các) địa điểm thực tế hoặc xem xét công nghệ thông tin và truyền thông];* *f) phương pháp đánh giá được sử dụng, bao gồm cả mức độ theo đó cần lấy mẫu đánh giá để thu được đủ bằng chứng đánh giá;* *g) vai trò và trách nhiệm của các thành viên trong đoàn đánh giá, cũng như của người hướng dẫn, quan sát viên hoặc phiên dịch;* *h) phân bổ các nguồn lực thích hợp dựa trên việc xem xét các rủi ro và cơ hội liên quan đến các hoạt động được đánh giá.* *Khi thích hợp, việc lập kế hoạch đánh giá cần tính đến:*

- *Việc xác định (các) đại diện của bên được đánh giá cho cuộc đánh giá này;*
- *Ngôn ngữ làm việc và ngôn ngữ báo cáo của cuộc đánh giá, khi ngôn ngữ này khác với ngôn ngữ của chuyên gia đánh giá hoặc của bên được đánh giá hoặc cả hai;*
- *Các nội dung của báo cáo đánh giá;*
- *Các sắp đặt về logistic và trao đổi thông tin, bao gồm cả các sắp đặt cụ thể cho các địa điểm được đánh giá;*
- *Mọi hành động cụ thể được thực hiện để giải quyết rủi ro trong việc đạt được các mục tiêu đánh giá và cơ hội nảy sinh;*
- *Các vấn đề liên quan đến bảo mật và an ninh thông tin;*
- *Mọi hành động tiếp theo từ lần đánh giá trước đó hoặc (các) nguồn khác, ví dụ các bài học kinh nghiệm, xem xét dự án;*
- *Các hoạt động tiếp theo đối với cuộc đánh giá đã được lập kế hoạch;*
- *Việc điều phối với các hoạt động đánh giá khác, trong trường hợp đồng đánh giá.*

Các kế hoạch đánh giá cần được trình bày cho bên được đánh giá. Mọi vấn đề với kế hoạch đánh giá đều cần được giải quyết giữa trưởng đoàn đánh giá, bên được đánh giá và, nếu cần, (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá.

Tuỳ theo loại hình đánh giá và mục tiêu đánh giá mà kế hoạch đánh giá sẽ có sự khác nhau đôi chút về nội dung. Trong lần đánh giá chứng nhận lần đầu, kế hoạch đánh giá sẽ có 2 giai đoạn, giai đoạn 1 và giai đoạn 2, trong lần giám sát 1 và giám sát 2 kế hoạch đánh giá có thể tương tự như nhau.

II. Trình tự các bước trong lập kế hoạch đánh giá

1. Xem xét tài liệu

1.1. Xem xét phạm vi đánh giá, quy mô và thời gian hoạt động bên được đánh giá

a. Phạm vi

Xem xét phạm vi đánh giá: việc xem xét phạm vi đánh giá giúp trưởng đoàn đánh giá hiểu đủ giới hạn của một cuộc đánh giá, các quá trình/sản phẩm/dịch vụ nằm trong phạm vi và bất kỳ các điều khoản nào loại trừ để đảm bảo lập kế hoạch đúng, đủ và hợp lý. Ngoài ra, việc xem xét phạm vi cũng giúp trưởng đoàn cân nhắc bố trí thời gian di chuyển phù hợp.

Xem xét phạm vi đánh giá cũng cho biết những quá trình nào được tuyên bố không áp dụng để giới hạn phạm vi đánh giá.

Thời gian đánh giá là luôn thiếu đối với các chuyên gia, do đó việc xem xét số lượng sản phẩm/quá trình để tính xem khối lượng công việc mà một chuyên gia phải thực hiện trong thời gian bao lâu để đảm bảo cuộc đánh giá đủ sâu và bao quát là điều trưởng đoàn phải tính tới. Do đó, số lượng quá trình/sản phẩm trong phạm vi đánh giá là thông tin cần thiết để trưởng đoàn có thể hoạch định một kế hoạch đánh giá phù hợp.

Việc xem xét phạm vi đánh giá đã trình bày ở chương 3: Xác định phạm vi đánh giá.

b. Quy mô

Số lượng nhân sự: số lượng nhân sự sẽ ảnh hưởng đến ngày công đánh giá, chúng đã được đề cập ở phần tính ngày công đánh giá.

Số lượng nhà xưởng và khoảng cách nhà xưởng có thể ảnh hưởng đến việc di chuyển của các chuyên gia. Do đó, trưởng đoàn đánh giá phải xem xét đến yếu tố này để tính toán thời gian phù hợp cho từng chuyên gia.

Mức độ phức tạp của quá trình cũng cần phải được trưởng đoàn xem xét khi lên kế hoạch đánh giá. Đối với quá trình phức tạp, đòi hỏi công nghệ cao, sản phẩm tinh vi thì việc đánh giá cần phải bố trí chuyên gia có chuyên môn phù hợp, thời lượng đòi hỏi phải đủ nhiều để theo hết quá trình sản xuất.

c. Số ca làm việc

Thông thường, các doanh nghiệp sản xuất thường hoạt động một đến ba ca một ngày. Nếu doanh nghiệp hoạt động một ca thì kế hoạch đánh giá không cần quan tâm nhiều đến số ca trong ngày. Trong trường hợp, doanh nghiệp làm việc hai đến ba ca một ngày thì việc lập kế hoạch phải cân nhắc đến các yếu tố sau:

- Việc kiểm soát các quá trình của hai hoặc ba ca sản xuất là như nhau hay có sự khác biệt nhất định do các yếu tố khách quan như ánh sáng, thời tiết,…
- Nhân sự vận hành và giám sát quá trình giữa hai/ba ca có như nhau hay không? Ví dụ như ca đêm có thể hoạt động mà không có sự giám sát thích hợp và/hoặc hỗ trợ kỹ thuật bởi phòng kỹ thuật hoặc phòng quản lý chất lượng, hay nhân viên QC không đi ca đêm…

Việc thu thập thông tin ca làm việc thông qua việc trao đổi với đầu mối của bên được đánh giá, hoặc sử dụng thông tin từ các báo cáo trước đó. Nếu quá trình thu thập thông tin cho thấy có sự sai khác về việc kiểm soát giữa các ca, trưởng đoàn đánh giá phải xem xét mức độ rủi ro để trao đổi với Giám đốc kỹ thuật xem liệu có nhất thiết phải đánh giá ca ngoài giờ hành chính hay không. Trường hợp nhất thiết phải đánh giá ca ngoài giờ, trưởng đoàn đánh giá phải thông báo cho điều phối chứng nhận làm việc với bên được đánh giá để thỏa thuận lại thời gian trước khi thiết lập lịch chính thức.

Trong trường hợp phải đánh giá ca ngoài giờ hành chính, trưởng đoàn nên cân nhắc sắp xếp đánh giá thời điểm giao ca để đảm bảo mức độ ổn định của quá trình kiểm soát, ngoài ra việc chuyển giao giữa hai ca có thể phát sinh một số vấn đề cần quan sát và đánh giá.

Trong yêu cầu IAF MD 5:2019 của IAF có một quy định rằng: "Đối với QMS và EMS, trong đó các quá trình tạo sản sản phẩm hoặc dịch vụ hoạt động theo ca, mức độ đánh giá của từng ca bởi Tổ chức chứng nhận, chúng phụ thuộc vào chứng minh các quá trình được thực hiện trên mỗi ca và mức độ kiểm soát của từng ca được khách hàng. Để đánh giá việc thực hiện có hiệu lực, ít nhất một trong các ca phải được đánh giá. Lý do cho việc không kiểm tra các ca làm việc khác (ví dụ: ca làm việc ngoài giờ hành chính thông thường) phải được lập thành văn bản.

Đối với OH & SMS, trong đó các quá trình tạo sản phẩm hoặc dịch vụ hoạt động theo ca, mức độ kiểm tra của CAB đối với mỗi ca phụ thuộc vào các quá trình được thực hiện trên mỗi ca, có tính đến các rủi ro OH&S liên quan và mức độ kiểm soát của mỗi ca được chứng minh bởi khách hàng. Để đánh giá việc thực hiện có hiệu lực, ít nhất một trong các ca làm việc trong giờ hành chính và một ca ngoài giờ hành chính thông thường sẽ được đánh giá trong chu kỳ đầu tiên của chứng nhận. Trong quá trình đánh giá giám sát của các chu kỳ tiếp theo, CB có thể quyết định không đánh giá ca thứ hai dựa trên mức độ trưởng thành được công nhận của OH & SMS của tổ chức. Các điều chỉnh để trì hoãn thời gian bắt đầu đánh giá được khuyến nghị bất cứ khi nào có thể, để bao gồm cả hai ca trong ngày đánh giá. Lý do cho việc không đánh giá các thay đổi khác phải được lập thành văn bản có tính đến rủi ro do không làm như vậy."

1.2. Xem xét thông tin dạng văn bản được cung cấp

Theo yêu cầu tiêu chuẩn ISO 19011:2018, điều khoản 6.3.1. Thực hiện xem xét thông tin dạng văn bản quy định như sau:

Bảng 7.3. ISO 19011:2018, điều khoản 6.3.1

"Thông tin dạng văn bản của hệ thống quản lý liên quan của bên được đánh giá cần được xem xét nhằm:

- *Thu thập thông tin để hiểu các hoạt động của bên được đánh giá và chuẩn bị các hoạt động đánh giá, các tài liệu có thể sử dụng cho công việc đánh giá, ví dụ về các quá trình, chức năng;*
- *Hình thành tổng quan về mức độ thông tin dạng văn bản để xác định sự phù hợp có thể có với chuẩn mực đánh giá và phát hiện các khu vực có thể cần quan tâm, chẳng hạn như các thiếu sót, những nội dung bị bỏ qua hoặc các mâu thuẫn.*

Thông tin dạng văn bản cần bao gồm, nhưng không giới hạn ở: các tài liệu và hồ sơ hệ thống quản lý, cũng như các báo cáo của cuộc đánh giá trước đó. Việc xem xét cần tính đến bối cảnh của bên được đánh giá, bao gồm quy mô, tính chất và mức độ phức tạp cũng như các rủi ro và cơ hội liên quan của tổ chức. Cũng cần tính đến phạm vi, chuẩn mực và các mục tiêu đánh giá."

Như vậy, việc xem xét thông tin dạng văn bản được cung cấp gồm các thông tin sau:

- Danh mục tài liệu hệ thống quản lý, danh mục các quá trình chính và tương tác giữa các quá trình;
- Tài liệu chung về hệ thống quản lý, ví dụ như sổ tay chất lượng, tuyên bố phạm vị, báo cáo đánh giá nội bộ, báo cáo xem xét của lãnh đạo, chính sách, mục tiêu,…;
- Các báo cáo của các lần đánh giá trước đó (xem phần 1.5).

1.2.1. Xem xét danh mục tài liệu quản lý

Trước khi thực hiện đánh giá, trưởng đoàn đánh giá phải đảm bảo rằng các tài liệu về các chính sách, tiêu chí kiểm soát và thủ tục của bên được đánh giá phù hợp với các yêu cầu của chuẩn mực được đánh giá và quy định của tổ chức chứng nhận. Trưởng đoàn đánh giá cần liên hệ với bên được đánh giá để xác định sự sẵn có của các tài liệu liên quan đến các tiêu chí đánh giá và để yêu cầu bản sao hoặc quyền truy cập trực tuyến.

Việc xem xét tài liệu quản lý và danh mục các quá trình chính giúp trưởng đoàn đánh giá hình dung được bức tranh toàn về hệ thống tài liệu của bên được đánh giá so với các yêu cầu của chuẩn mực đánh giá mà cụ thể là tiêu chuẩn cần đánh giá. Việc xem xét này giúp trưởng đoàn xác nhận được những điều khoản hoặc yêu cầu tiêu chuẩn nào chưa được văn bản hoá để thiết lập kế hoạch đánh giá phù hợp, đồng thời cũng giúp trưởng đoàn đưa ra các khuyến nghị cho các thành viên trong đoàn đánh giá lưu tâm đến những điểm thiếu sót đó.

Thông thường, các tổ chức chứng nhận xây dựng một biểu mẫu "Xem xét tài liệu – Document review" các hạng mục trong biểu mẫu này giống như từng yêu cầu của tiêu chuẩn và thêm một cột để điền thông tin tài liệu của khách hàng khi thực hiện xem xét như một checklist. Khi các hạng mục này đáp ứng yêu cầu thì trưởng đoàn đánh giá mới lên kế hoạch chi tiết cho cuộc đánh giá, nếu quá trình xem xét tài liệu chưa đáp ứng cuộc đánh giá có thể bị dời đến khi việc xem xét tài liệu được hoàn tất.

Nếu việc xem xét tài liệu cho thấy rằng các kiểm soát bằng văn bản còn thiếu hoặc không đầy đủ, trưởng đoàn đánh giá trước tiên cần liên hệ với bên được đánh giá để làm rõ. Rất có thể, thông tin tồn tại ở đâu đó. Cũng có những trường hợp việc thiếu đó là hoàn toàn phù hợp do các quá trình đó chuẩn mực đánh giá không yêu cầu tài liệu. Nếu việc xem xét tiếp theo tiếp tục cho thấy rằng các thông tin dạng bằng văn bản được yêu cầu không đạt yêu cầu, thì có khả năng cuộc đánh giá có thể phải bị hủy bỏ hoặc hoãn lại. Nhưng trước khi đưa ra quyết định này, trưởng đoàn đánh giá phải tham khảo ý kiến của Quản lý chứng nhận, người quản lý chương trình đánh giá và các bên liên quan khác.

1.2.2. Xem xét tài liệu chung về hệ thống

Xem xét sổ tay chất lượng: Trong nhiều trường hợp, phiên bản mới của tiêu chuẩn không yêu cầu thông tin dạng văn bản cho việc thiết lập sổ tay chất lượng, do đó nếu bên được đánh giá có thiết lập mới cung cấp cho đoàn đánh giá. Việc xem xét sổ tay quản lý có thể giúp trưởng đoàn đánh giá hình dung được các tài liệu của hệ thống như là phạm vi, các tuyên bố về chính sách, quá trình, các yêu cầu viện dẫn các tài liệu của bên được đánh giá.

Xem xét báo cáo đánh giá nội bộ: Việc xem xét này giúp trưởng đoàn đánh giá biết được vấn đề đang mắc phải của hệ thống, những vấn đề không phù hợp đang tồn tại, những điểm yếu hệ thống nào đang phải cải tiến để đưa ra kế hoạch đánh giá phù hợp. Trong trường hợp báo cáo đánh giá cho thấy một quá trình nào đó đang gặp vấn đề thì trưởng đoàn xem xét bố trí thời gian đánh giá nhiều hơn hay thông báo chuyên gia phụ trách quá trình đó phải chú ý vấn đề đang tồn tại.

Xem xét tài liệu "Xem xét lãnh đạo" đầu vào quá trình xem xét lãnh đạo là những vấn đề cốt lõi của hệ thống quản lý, đầu ra của quá trình này là các cơ hội cải tiến. Do đó, việc xem xét biên bản xem xét lãnh đạo sẽ giúp trưởng hình dung toàn cảnh hệ thống quản lý, những vấn để thay đổi, những vấn đề đang tồn tại và những cơ hội cải tiến được đề xuất. Từ đó trưởng đoàn có thể lập kế hoạch đánh giá tập trung vào các điểm tồn tại hay những vấn đề cần phải giải quyết của hệ thống.

Xem xét chính sách hệ thống để biết liệu cam kết của lãnh đạo như thế nào? Định hướng của hệ thống cũng như là các ý muốn của ban lãnh đạo. Từ đó trưởng đoàn có thể xem xét các hoạch định các thông tin dạng văn bản có đi cùng hướng với chính sách hay không? Hoặc thông qua xem xét chính sách hệ thống, trưởng đoàn có thể hình dung được những gì cần trao đổi cho việc phỏng vấn lãnh đạo về cam kết lãnh đạo và định hướng chiến lược của tổ chức.

1.3. Xem xét báo cáo đánh giá lần trước và Audit program

Việc xem xét các báo cáo đánh giá từ các lần đánh giá trước đó sẽ giúp trưởng đoàn biết được những phát hiện đánh giá, những điểm mạnh cũng như là những điểm yếu của hệ thống bên được vận hành. Từ những nhận định đó, trưởng đoàn đánh giá lên kế hoạch đánh giá phù hợp.

Audit program (chương trình đánh giá) là hoạch định ban đầu cho toàn bộ một chu kỳ đánh giá 3 năm của đánh giá bên thứ 3, chúng đề cập đến những phòng ban/quá trình được đánh giá cho từng năm, các điều khoản được đánh giá tại các quá trình/phòng ban, các ghi chú của trưởng đoàn đánh giá từng năm. Căn cứ vào audit program, trưởng đoàn đánh giá sẽ biết được những vấn đề sau:

- Trong kỳ đánh giá này, các quá trình/phòng ban nào được đánh giá, các quá trình/phòng ban nào chưa được đánh giá;
- Các sản phẩm/quá trình trong phạm vi đánh giá mà các đoàn trước đó đã lấy mẫu, còn những sản phẩm/quá trình chưa được đánh giá;
- Những vấn đề mà trưởng đoàn đánh giá các lần trước đó ghi lại để xem xét cho lần đánh giá sau.

Từ audit program này, trưởng đoàn đánh giá tiến hành lên kế hoạch đánh giá phù hợp.

1.4. Xem xét mức độ thuần thục của hệ thống bên được đánh giá

- Hệ thống chưa thuần thục: Đối với hệ thống quản lý được đánh giá chưa trưởng thành và yếu, trưởng đoàn đánh giá nên tập trung kế hoạch vào việc xác định chung cho các vấn đề hệ thống hơn là đi chi tiết các quá trình. Đối với việc đánh giá này, việc cân nhắc dành nhiều thời gian hơn cho việc xem xét các hoạch định quá trình, các quy trình và tiêu chuẩn vận hành hơn là đi sâu một quá trình cụ thể.

- Hệ thống thuần thục vừa phải: Đối với hệ thống quản lý được đánh giá có sự trưởng thành nhất định, kế hoạch đánh giá cần tập trung vào việc kiểm soát tại hiện trường hơn là xem xét các hồ sơ hệ thống. Mục đích của việc này nhằm tìm kiếm các vấn đề mang tính hệ thống có thể tồn tại.
- Hệ thống thuần thục cao: Đối với hệ thống dạng này, kế hoạch đánh giá nên tập trung vào tìm kiếm các cơ hội cải tiến, đi sâu và chi tiết từng quá trình, xác nhận tính nhất quán và hiệu quả của biện pháp kiểm soát so với chi phí và nguồn lực.

1.5. Xem xét các yêu cầu luật định liên quan

Yêu cầu luật định liên quan là yếu tố cần xem xét trước khi lập kế hoạch đánh giá. Có những sản phẩm, quá trình là yêu cầu rất nghiêm ngặt của luật định, có những ngành thì pháp luật không yêu cầu cụ thể. Do đó, đối với những sản phẩm/quá trình nào đòi hỏi yêu cầu nghiêm ngặt thì trưởng đoàn phải xem xét những yêu cầu này sẽ được đánh giá ở đâu (quá trình/phòng ban/sản phẩm) trong kế hoạch đánh giá dự kiến xây dựng.

1.6. Xem xét mức độ rủi ro của quá trình/sản phẩm/dịch vụ

Trong phần xây dựng chương trình đánh giá chúng ta đã đề cập đến tính rủi ro của từng ngành trong đánh giá bên thứ ba. Đối với những ngành có rủi ro cao, ví dụ như ngành thực phẩm trong ISO 9001, thì việc đánh giá cần tập trung vào xác nhận các rủi ro liên quan đến chất lượng và an toàn sử dụng, do đó thời lượng cho quá trình này cũng có thể nhiều hơn bình thường.

2. Xem xét thành phần đoàn đánh giá

2.1. Xem xét code của từng chuyên gia và chuyên gia kỹ thuật

Trong đoàn đánh giá, có thể tất cả chuyên gia đều có code (chuyên ngành), cũng có thể có những chuyên gia không có code. Trong trường hợp chuyên gia không có code thì có thể đánh giá các quá trình/phòng ban hỗ trợ như nhân sự, bảo trì, kho, vận chuyển,…. Trong trường hợp có chuyên gia kỹ thuật đi kèm thì chuyên gia đó có thể đánh giá các quá trình chính thông qua sự tư vấn của chuyên gia kỹ thuật này.

Chính vì các điều trên, trước khi lên kế hoạch đánh giá, trưởng đoàn phải xem xét code của từng chuyên gia trước khi phân bổ công việc cho họ.

2.2. Xem xét thông dịch

Ngôn ngữ giao tiếp là một phần quan trọng trong đánh giá, việc xác định ngôn ngữ sử dụng trong cuộc họp khai mạc, bế mạc hoặc sử dụng trong suốt quá trình đánh giá là một vấn đề quan trọng mà trưởng đoàn phải tính tới.

Trong trường hợp các thành viên trong đoàn đánh giá không sử dụng được ngôn ngữ của bên được đánh giá thì trưởng đoàn đánh giá có thể đề xuất thông dịch viên. Khi sử dụng thông dịch viên, trưởng đoàn phải xem xét thêm thời gian dành cho thông dịch khi thực hiện các cuộc họp hoặc đánh giá trực tiếp.

2.4. Xem xét bố trí quan sát viên/trainee

Theo ISO 19011:2018, Quan sát viên là cá nhân tham gia cùng đoàn đánh giá nhưng không hành động như chuyên gia đánh giá. Quan sát viên là những người theo quan sát quá trình đánh giá để học hỏi họ không tham gia đánh giá như một chuyên gia. Quan sát viên chỉ được quan sát đánh giá mà không được phỏng vấn hay yêu cầu khách hàng cung cấp bất kỳ tài liệu, hồ sơ nào.

Nếu quá trình đánh giá có bố trí quan sát viên thì trưởng đoàn cũng phải liệt kê họ trong kế hoạch đánh giá và có thể phân công họ theo một chuyên gia nào cụ thể.

3. Xem xét thời gian di chuyển, văn hoá và các vấn đề an ninh/bảo mật

3.1. Xem xét thời gian di chuyển đến nơi được đánh giá

Việc di chuyển đến địa điểm đánh giá là một vấn đề cần phải xem xét khi lên kế hoạch đánh giá, có những địa điểm đánh giá xa, hẻo lánh, thời gian di chuyển mất nhiều thời gian thì việc xây dựng thời gian họp khai mạc, thời gian nghỉ giải lao và thời gian ra về phải hợp lý.

Trưởng đoàn phải liên hệ khách hàng về thời gian làm việc hành chính, thời gian làm việc theo ca và thời gian có thể tiếp đoàn đánh giá để đưa ra kế hoạch đánh phù hợp.

Ngoài ra, việc di chuyển từ địa điểm đánh giá này đến địa điểm đánh giá tiếp theo cũng phải được tính đến khi lập kế hoạch trương trường hợp bên được đánh giá có nhiều địa điểm hoặc nhiều nhà xưởng trong cùng một khuôn viên nhà máy. Việc di chuyển là thời gian chết cần phải loại ra khi lên kế hoạch đánh giá.

3.2. Xem xét các vấn đề an ninh/bảo mật

An ninh thông tin/bảo mật thông tin là những vấn đề cần phải xem xét khi thiết lập kế hoạch đánh giá. Trong thực tế, có những doanh nghiệp việc bảo mật thông tin không quá phức tạp, lại một số doanh nghiệp việc bảo mật thông tin là rất cao. Đối với các doanh nghiệp có chế độ bảo mật thông tin cao, việc tiếp cận với nguồn thông tin có thể mất rất nhiều thời gian và có thể được phê duyệt ở nhiều cấp. Do đó, tuỳ vào mức độ bảo mật thông tin của bên được đánh giá mà trưởng đoàn đánh giá ước lượng thời gian đánh giá phù hợp cho từng chuyên gia.

Trong những trường hợp đánh giá từ xa, việc test thử máy, xác nhận kết nối ổn định và quyền truy cập khi kết nối là một vấn đề mà trưởng đoàn cần phải cân nhắc. Trong kế hoạch đánh giá liệu có cần phải test trước đường truyền, kết nối, truy cập hồ sơ, tài liệu khi đánh giá hay không?

3.3. Xem xét văn hoá doanh nghiệp

Văn hoá doanh nghiệp là một phần quan trọng tạo nên doanh nghiệp, việc xem xét văn hoá doanh nghiệp và văn hoá địa phương giúp trưởng đoàn có những phân bổ thời gian phù hợp. Một số trường hợp về văn hoá như:

- Đối với doanh nghiệp Nhật bản văn hoá đúng giờ, văn hoá 5S, sạch sẽ,…;
- Nhân sự địa phương theo đạo hồi xem xét bố trí giờ giải lao cùng giờ cầu nguyện;
- Đối với khách hàng khó tính, phân bố chuyên gia chuyên nghiệp, tinh ý,…

4. Xem xét cơ cấu tổ chức bên được đánh giá

Việc hiểu cơ cấu tổ chức và phân công công việc của bên được đánh giá sẽ giúp trưởng đoàn biết được các quá trình mà từng đơn vị của bên được đánh giá phụ trách, từ đó trưởng đoàn sẽ bố trí kế hoạch đánh giá đảm bảo bao quát tất cả các quá trình mà đơn vị đó phụ trách.

Trong thực tế, nhiều doanh nghiệp chỉ cung cấp sơ đồ tổ chức mà không chú thích bất kỳ các hoạt động nào của các đơn vị đó, trưởng đoàn đánh giá cần liên hệ với bên được đánh giá để tìm hiểu hoạt động của từng đơn vị chức năng để đưa ra kế hoạch đánh giá phù hợp.

5. Nội dung của kế hoạch đánh giá

Trước khi lập kế hoạch đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá phải hiểu các khía cạnh sau trong quá trình lập kế hoạch đánh giá:

- Hiểu rõ cơ cấu, hoạt động kinh doanh và quản lý của bên được đánh giá;
- Hiểu các quá trình của bên được đánh giá;

- Tư duy dựa trên rủi ro liên quan đến lĩnh vực công nghiệp hoặc cụ thể đối với tổ chức;
- Đánh giá trước các yêu cầu luật định và chế định;
- Xem xét ảnh hưởng của các hoạt động đánh giá đối với các quá trình của bên được đánh giá;
- Xác định các bằng chứng đánh giá có thể có để tìm kiếm trong các tài liệu công việc đánh giá;
- Phân bổ thời gian thích hợp.

Trong quá trình thực hiện đánh giá, chuyên gia phải đánh giá sự tuân thủ hoặc không tuân thủ dựa trên các bằng chứng đánh giá đã thu thập được. Điều này có nghĩa là nếu chuyên gia không có khả năng tìm ra bằng chứng về sự phù hợp thì không nhất thiết phải đưa ra kết luận rằng bên được đánh giá không tuân thủ các chuẩn mực đánh giá.

Thông thường việc lập kế hoạch đánh giá sẽ tiếp cận theo xu hướng xuôi quá trình theo thời gian đánh giá, tức là bắt đầu từ các quá trình đầu vào của doanh nghiệp đến các quá trình đầu ra. Ví dụ như trong đánh giá ISO 9001, việc lập kế hoạch thường bắt đầu từ: Quá trình bán hàng, marketing → Thiết kế phát triển → mua hàng → sản xuất → QA/QC → kho và logistic → bảo trì. Việc hoạch định như vậy giúp các chuyên gia có thể có đủ thông tin cho việc truy xuất toàn bộ quá trình sản xuất của một lô hàng được lấy mẫu từ quá trình bán hàng.

Một kế hoạch đánh giá nên chứa các mục sau:

- Tiêu đề: Kế hoạch đánh giá
- Mã số đánh giá: để theo dõi, ví như VN9001
- Thông tin bên được đánh giá: tên bên được đánh giá, địa chỉ, người liên hệ, số điện thoại, email,…
- Mục tiêu của đánh giá;
- Mục tiêu bằng chứng;
- Phạm vi của cuộc đánh giá;
- Kỳ đánh giá: Giai đoạn 1, giai đoạn 2, chứng nhận lại, giám sát 1, giám sát 2,…
- Chuẩn mực đánh giá: tiêu chuẩn đánh giá;
- Phương pháp đánh giá: onsite (hiện trường), từ xa (remote),…
- Thành viên đoàn đánh giá: Trưởng nhóm, chuyên gia, chuyên gia kỹ thuật, quan sát viên, thông dịch viên, bên chứng kiến,...
- Các địa điểm được đánh giá;
- Lịch trình tổng thể - Xác định thời lượng đánh giá (số ngày công), ngày đánh giá, thời gian cho các cuộc họp khai mạc và bế mạc, lịch trình đánh giá chi tiết cho từng quá trình/bộ phận.
- Các nhu cầu về nguồn lực (nếu có), ví dụ như máy vi tính, phần mềm đánh giá,…
- Xem xét kết nối hệ thống (nếu có), ví dụ test liên kết trước khi đánh giá từ xa.
- Người phụ trách lập kế hoạch đánh giá.

Khi thực hiện lập kế hoạch đánh giá, trưởng đoàn cần lưu ý những thông tin sau:

- Sắp xếp thời gian phỏng vấn lãnh đạo ngay sau khi kết thúc họp khai mạc để nắm hết bối cảnh tổ chức, các định hướng chiến lược, các thay đổi và các rủi ro ở tầm chiến lược;
- Nên sắp xếp thời gian tham quan hiện trường sau khi làm việc với ban lãnh đạo;
- Xem xét ưu tiên thời gian nhiều cho các quá trình có tính rủi ro cao và các quá trình tạo sản phẩm chính;
- Ưu tiên chuyên gia kỹ thuật cho các quá trình chính.

6. Các cách tiếp cận xây dựng kế hoạch đánh giá

6.1. Kế hoạch đánh giá theo quá trình/sản phẩm

Đây là cách tiếp cận phân bổ thời gian đánh giá theo từng quá trình chính của hệ thống, việc tiếp cận theo cách này có những ưu và nhược điểm sau:

Bảng 7.4. Ưu và nhược điểm kế hoạch đánh giá theo quá trình

Ưu điểm	Nhược điểm
- Không cần biết sơ đồ tổ chức hoặc hoạt động của từng phòng ban;	- Có những quá trình mà nhiều phòng ban cùng phụ trách, nên việc đánh giá mất nhiều thời gian để các phòng ban còn lại kết nối hết thông tin quá trình.
- Trong trường hợp các phòng ban kết nối tốt, chuyên gia có thể đi liên tục hết quá trình được đánh giá tốt, do đó có thể tiết kiệm thời gian đánh giá.	
- Thường áp dụng cho bên đánh giá có mức độ phân cấp phức tạp, khó phân rõ trách nhiệm của từng quá trình. - Đối với các trường hợp đánh giá nhiều địa điểm thì thường dùng cách này để tiết kiệm thời gian lập kế hoạch đánh giá.	

Để thiết lập được kế hoạch đánh giá này, trưởng đoàn đánh giá phải xác định được các quá trình chính theo từng yêu cầu của tiêu chuẩn đánh giá, sau đó bố trí thời gian cho từng quá trình.

Bảng 7.5. Ví dụ Kế hoạch đánh giá theo quá trình

Thời gian		Quá trình	Chuyên gia	Bên được đánh giá
Từ	Đến			
Ngày 2/1/2023, chuyên gia A				
08:00	08:30	Họp khai mạc	A	Lãnh đạo cao nhất và đại diện các phòng ban
08:30	09:00	Phỏng vấn lãnh đạo Chiến lược, mục tiêu, các thay đổi lớn trong chu kỳ, bối cảnh tổ chức và cam kết lãnh đạo.	A	Lãnh đạo cao nhất
09:00	10:00	Các quá trình hệ thống: Hoạch định các mục tiêu; quy trình, rủi ro và cơ hội, kế hoạch giám sát, đo lường và phân tích, xem xét lãnh đạo, đánh giá nội bộ, sử dụng dấu chứng nhận, khắc phục các điểm không phù hợp.	A	Ban ISO
10:00	11:00	Quá trình 1 (ví dụ: marketing và bán hàng)	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
11:00	12:00	Quá trình 2 (ví dụ: thiết kế và phát triển)	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
12:00	13:00	Giải lao	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá

13:00	14:00	Quá trình 3 (ví dụ: mua hàng và kiểm soát nhà cung ứng)	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
14:00	16:45	Quá trình 4 (tạo sản phẩm, quản lý tài sản khách hàng, nhà cung cấp)	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
16:45	17:00	Cuộc họp tổng kết cuối ngày	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
Ngày 2/1/2023, chuyên gia A				
08:00	10:00	Quá trình theo dõi và đo lường Quá trình thông qua sản phẩm Quá trình quản lý thiết bị theo dõi đo lường Quá trình phân tích và đánh giá Quá trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
10:00	11:00	Quá trình 4 (bao gói, bảo quản và vận chuyển)	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
11:00	12:00	Quá trình cung cấp sản phẩm ra thị trường (xây dựng, quản lý kênh phân phối, thu thập khiếu nại khách hàng, bảo hành/bảo trì, khảo sát sự hài lòng của khách hàng)	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
12:00	13:00	Giải lao	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
13:00	14:30	Quá trình quản lý cơ sở hạ tầng (bảo trì, kiểm định, sửa chữa,…)	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
14:30	16:00	Nguồn nhân lực Năng lực Đào tạo	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
16:00	16:30	Họp nội bộ đoàn, chuẩn bị báo cáo	A	
16:30	17:00	Họp kết thúc	A	Lãnh đạo cao nhất và đại diện các phòng ban
17:00		Kết thúc đánh giá	A	

6.2. Kế hoạch đánh giá theo phòng ban

Đây là cách phổ biến trong lập kế hoạch đánh giá hiện nay, cách lập đánh giá này dựa trên sơ đồ tổ chức và chức năng của phòng ban, trưởng đoàn xác định những quá trình và điều khoản mà phòng ban đó phụ trách để lên kế hoạch đánh giá chi tiết. Ưu và nhược điểm của tiếp cận theo cách này như sau:

Bảng 7.6. Ưu và nhược điểm kế hoạch đánh giá theo phòng ban

Ưu điểm	Nhược điểm
- Lên kế hoạch đúng trách nhiệm của từng bộ phận, đánh giá từng bộ phận tách biệt nên không tốn nhiều thời gian cho phòng ban giải trình cũng như là liên hệ người có trách nhiệm.	- Đối với các bên được đánh giá có sơ đồ tổ chức phức tạp, khó thể chia đánh giá theo phòng ban.
- Thường áp dụng cho bên được đánh giá có phân biệt công việc rõ ràng, mức độ chia các phòng ban vừa phải đủ để lên kế hoạch đánh giá.	

Ví dụ về kế hoạch đánh giá theo phòng ban:

Bảng 7.7. Kế hoạch đánh giá theo phòng ban

Thời gian		Phòng ban/Quá trình	Chuyên gia	Bên được đánh giá
Từ	Đến			
Ngày 2/1/2023, chuyên gia A				
08:00	08:30	Họp khai mạc	A	Lãnh đạo cao nhất và đại diện các phòng ban
08:30	09:00	Phỏng vấn lãnh đạo Chiến lược, mục tiêu, các thay đổi lớn trong chu kỳ, bối cảnh tổ chức và cam kết lãnh đạo.	A	Lãnh đạo cao nhất
09:00	10:00	Các quá trình hệ thống: Hoạch định các mục tiêu; quy trình, rủi ro và cơ hội, kế hoạch giám sát, đo lường và phân tích, xem xét lãnh đạo, đánh giá nội bộ, sử dụng dấu chứng nhận, khắc phục các điểm không phù hợp.	A	Ban ISO
10:00	11:00	**<u>Phòng bán hàng:</u>** - Maketting - Bán hàng - Giải quyết khiếu nại - Khảo sát sự hài lòng khách hàng - Trao đổi thông tin	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
11:00	12:00	**Phòng thiết kế và phát triển:** - Quá trình thiết kế và phát triển sản phẩm	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
12:00	13:00	Giải lao	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
13:00	14:00	**Phòng mua hàng** - Mua hàng; - Kiểm soát nhà cung ứng; - Kiểm soát tài sản nhà cung cấp.	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá

14:00	16:45	**Phòng sản xuất:** - Kiểm soát vận hành - Quá trình tạo sản phẩm	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
16:45	17:00	Cuộc họp tổng kết cuối ngày	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
Ngày 2/1/2023, chuyên gia A				
08:00	10:00	**Phòng QC/QA** - Quá trình kiểm soát chất lượng - Quá trình quản lý thiết bị theo dõi đo lường - Quá trình phân tích và đánh giá - Quá trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
10:00	12:00	**Phòng kho vận** - Bảo toàn sản phẩm - Vận chuyển - Nhận diện và truy vết	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
12:00	13:00	Giải lao	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
13:00	14:30	**Phòng kỹ thuật – cơ điện** - Quá trình quản lý cơ sở hạ tầng (bảo trì, kiểm định, sửa chữa,…)	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
14:30	16:00	**Phòng tổ chức hành chính** - Nguồn nhân lực - Năng lực - Đào tạo	A	Người có trách nhiệm bên được đánh giá
16:00	16:30	Họp nội bộ đoàn, chuẩn bị báo cáo	A	
16:30	17:00	Họp kết thúc	A	Lãnh đạo cao nhất và đại diện các phòng ban
17:00		Kết thúc đánh giá	A	

7. Kế hoạch đánh giá cho các giai đoạn đánh giá

7.1. Đánh giá chứng nhận lần đầu

Thông thường, đối với đánh giá chứng nhận lần đầu sẽ chia làm 2 giai đoạn là giai đoạn 1 và giai đoạn 2 (chúng tôi đã đề cập chương trước), có thể đánh giá hai giai đoạn này tách biệt hoặc đánh giá kế tiếp (Back to Back), tuy nhiên hai giai đoạn này phải hai ngày khác nhau.

a. Kế hoạch đánh giá giai đoạn 1

Mục đích của đánh giá giai đoạn 1 là nhằm xác định khách hàng đã sẵn sàng cho đánh giá giai đoạn 2 hay chưa (sẵn sàng cho đánh giá giai đoạn 2), do đó kế hoạch đánh giá cho giai đoạn này tập trung vào các vấn đề hệ thống và các vấn đề kiểm soát các quá trình sản xuất chính.

Theo yêu cầu của điều khoản 9.3.1.2.2 – ISO 17021-1:2015 quy định như sau:

Bảng 7.8. ISO 17021-1:2015 – điều khoản 9.3.1.2.2 - Mục tiêu của giai đoạn 1

9.3.1.2.2. Mục tiêu của giai đoạn 1 là để: a) xem xét thông tin dạng văn bản về hệ thống quản lý của khách hàng; b) đánh giá các điều kiện của các địa điểm cụ thể của khách hàng và tiến hành trao đổi với nhân sự của khách hàng để xác định sự sẵn sàng cho giai đoạn 2; c) xem xét tình trạng và sự hiểu biết của khách hàng về các yêu cầu của tiêu chuẩn, cụ thể là liên quan đến việc nhận biết việc thực hiện chính hoặc các khía cạnh, quá trình, mục tiêu và hoạt động quan trọng của hệ thống quản lý; d) thu được các thông tin cần thiết về phạm vi của hệ thống quản lý, bao gồm: - (các) địa điểm của khách hàng; - các quá trình và thiết bị sử dụng; - mức độ kiểm soát được thiết lập (đặc biệt là trong trường hợp khách hàng có nhiều địa điểm); - các yêu cầu luật định và chế định hiện hành; e) xem xét việc phân bổ nguồn lực cho giai đoạn 2 và thống nhất với khách hàng về chi tiết giai đoạn 2; f) đưa ra trọng tâm để hoạch định giai đoạn 2 bằng việc thu nhận hiểu biết đầy đủ về hệ thống quản lý của khách hàng và các hoạt động tác nghiệp tại cơ sở trong bối cảnh tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác về hệ thống quản lý; g) đánh giá xem các cuộc đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo có được hoạch định và thực hiện hay không và mức độ áp dụng của hệ thống quản lý có chứng tỏ rằng khách hàng sẵn sàng để đánh giá giai đoạn 2.

Một điều cần lưu ý rằng, tiêu chuẩn không bắt buộc đánh giá giai đoạn 1 phải lập kế hoạch đánh giá chính thức, tuy nhiên để đảm bảo lịch trình và thống nhất thông tin, đoàn đánh giá nên lập kế hoạch chi tiết cho đánh giá giai đoạn 1.

Đầu ra của đánh giá giai đoạn 1 là kết luận về sự sẵn sàng cho đánh giá giai đoạn hai hay chưa, nếu có các vấn đề quan tâm cần phải giải quyết nếu không giải quyết thì khi đánh giá giai đoạn 2 là một điểm không phù hợp. Do đó, thông trường trong đánh giá giai đoạn 1, các chuyên gia sẽ đưa ra những điểm yếu của hệ thống mà không đưa ra điểm không phù hợp, trừ khi điểm phát hiện đó là một điểm trọng yếu của hệ thống phải khắc phục mới đánh giá được giai đoạn đoạn 2 (ví dụ như một giấy phép bắt buộc phải có khi hoạt động). Ví dụ tham khảo về kế hoạch đánh giá giai đoạn 1 cho ISO 9001 bảng 7.9.

Trong đánh giá giai đoạn 1, thời gian đánh giá rất hạn chế, vì vậy đoàn đánh giá tập trung việc việc liệu các yêu cầu/ các quá trình có được nhận biết, hoạch định và thực hiện kiểm soát hay chưa hơn là tập trung vào nó vận hành như thế nào, việc đánh giá giai đoạn 2 sẽ dành thời gian cho công việc này.

Đối với các tiêu chí kiểm soát quá trình chính, đoàn đánh giá nên tập trung vào việc xây dựng các tiêu chí đó dựa trên cơ sở nào và kết quả thực hiện có đúng kỳ vọng hay không, không nên đi quá sâu và hiệu lực thực tế vì rất mất nhiều thời gian;

Đối với các quá trình hệ thống, như đánh giá nội bộ, xem xét lãnh đạo, mục tiêu, chính sách, yêu cầu các bên liên quan chủ yếu tập trung vào việc đã thực hiện hay chưa, nội dung chúng có đầy đủ hay chưa. Riêng đánh giá nội bộ phải xem thêm tính bao quát của cuộc đánh giá và các điểm yếu của hệ thống. Nếu không có điểm nào trọng yếu, không nhất thiết để lại các phát hiện cho bên được đánh giá.

Mục đích thực sự của đánh giá giai đoạn 1 là giúp đoàn đánh giá hiểu về phạm vi bên được đánh giá, các quá trình hoạt động chính, các điểm yếu đang còn tồn động để cho việc hoạch định đánh giá giai đoạn 2 phù hợp với tình trạng của bên được đánh giá.

Bảng 7.9. Ví dụ kế hoạch đánh giá giai đoạn 1 ISO 9001

Thời gian		Phòng ban/Quá trình	Chuyên gia	Bên được đánh giá
Từ	Đến			
Ngày 2/1/2023, chuyên gia A				
08:00	08:30	Họp khai mạc	A	Lãnh đạo cao nhất và đại diện các phòng ban
08:30	09:00	Site tour xem xét các hoạt động chính	A	Lãnh đạo cao nhất
09:00	12:00	Quá trình quản lý hệ thống: - Hoạch định các quá trình hệ thống quản lý chất lượng; - Chính sách; - Hoạch định (Rủi ro & cơ hội, mục tiêu); - Xem xét cơ sở hạ tầng; - Đánh giá nội bộ; - Xem xét lãnh đạo; - Xét các yêu cầu các bên liên quan; - Xem xét cơ sở hạ tầng; - Xem xét hệ thống tài liệu (tình trạng khiếu nại, các chỉ số kết quả hoạt động, các quá trình chính, quá trình hỗ trợ và yêu cầu của khách hàng); - Xem xét khắc phục phòng ngừa và các vấn đề cải tiến; - Xác định phạm vi hệ thống quản lý.	A	Ban ISO/ Người có trách nhiệm
12:00	13:00	Nghỉ trưa		
13:00	15:00	Quá trình quản lý hệ thống (tiếp theo): - Hoạch định các quá trình hệ thống quản lý chất lượng; - Chính sách - Hoạch định (Rủi ro & cơ hội, mục tiêu) - Xem xét cơ sở hạ tầng; - Đánh giá nội bộ; - Xem xét lãnh đạo; - Xét các yêu cầu các bên liên quan - Xem xét hệ thống tài liệu (tình trạng khiếu nại, các chỉ số kết quả hoạt động, các quá trình chính, quá trình hỗ trợ và yêu cầu của khách hàng); - Xem xét khắc phục phòng ngừa và các vấn đề cải tiến; - Xác định phạm vi hệ thống quản lý.		Ban ISO/ Người có trách nhiệm bên được đánh giá
15:00	16:30	Hoạch định cho giai đoạn 2	A	
16:30	17:00	Họp kết thúc	A	Lãnh đạo cao nhất và đại diện các phòng ban
17:00		Kết thúc đánh giá		

Đối với đánh giá về hệ thống An toàn thực phẩm theo ISO 22000/HACCP, nội dung đánh giá stage 1 được yêu cầu chi tiết tại điều khoản 9.3.2, ISO 22003-1:2022.

b. Kế hoạch đánh giá giai đoạn 2

Theo yêu cầu của điều khoản 9.3.1.3 – ISO 17021-1:2015 quy định như sau:

Bảng 7.10. ISO 17021-1:2015 – điều khoản 9.3.1.3 - Đánh giá giai đoạn 2

9.3.1.3. Giai đoạn 2
Mục đích của giai đoạn 2 là đánh giá việc áp dụng, bao gồm cả tính hiệu lực, của hệ thống quản lý của khách hàng. Giai đoạn 2 phải thực hiện tại (các) địa điểm của khách hàng. Giai đoạn 2 ít nhất phải bao gồm việc đánh giá:
a) thông tin và bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định thích hợp khác về hệ thống quản lý;
b) theo dõi, đo lường, báo cáo và xem xét việc thực hiện theo các mục tiêu và chỉ tiêu thực hiện chính (phù hợp với mong đợi trong các tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định thích hợp khác về hệ thống quản lý);
c) khả năng và việc thực hiện hệ thống quản lý của khách hàng trong việc đáp ứng các yêu cầu luật định, chế định và hợp đồng;
d) kiểm soát việc thực hiện các quá trình của khách hàng;
e) đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo;
f) trách nhiệm của lãnh đạo đối với các chính sách của khách hàng;

Đánh giá giai đoạn 2 là đánh giá chính thức, do đó nội dung kế hoạch đánh giá phải đảm bảo đánh giá phải đầy đủ và đi hết phạm vi được chứng nhận.

Phần này, chúng tôi đề cập chi tiết ở chương "Thực hiện đánh giá".

7.2. Đánh giá giám sát

Trong kỳ đánh giá giám sát, do thời lượng đánh giá có hạn nên trưởng đoàn đánh giá có thêm xem xét bỏ qua một số quá trình hỗ trợ để tập trung thời lượng cho các quá trình chính và những quá trình có rủi ro cao.

Thông thường, hai quá trình/phòng ban có thể lượt bớt trong quá trình đánh giá là quá trình bảo trì cơ sở hạ tầng và quá trình cung cấp nguồn lực nhân sự (bộ phận bảo trì và phòng hành chính nhân sự). Tuy nhiên, chỉ một trong 2 quá trình này có thể lượt bớt trong 1 kỳ đánh giá. Trong trường hợp đánh giá giám sát 1 chúng ta không đánh giá bộ phận nhân sự thì kỳ đánh giá giám sát 2 chúng ta không đánh bộ phận bảo trì.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. ISO/IAF, ISO 9001 Auditing Practices Group, Guidance on: *Audit planning, ver: 13 January 2017.*
2. ISO/IAF, ISO 9001 Auditing Practices Group, Guidance on: *Two stage initial certification audit, ver: 13 January 2016.*
3. ISO 19011:2018 - *Guidelines for auditing management systems*
4. ISO 17021-1:2015 - *Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 1: Requirements.*

PHẦN PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 7.1. HƯỚNG DẪN UỶ BAN ISO/TC176 VÀ IAF

ISO 9001 Auditing Practices Group - Guidance on: Lập kế hoạch đánh giá

LẬP KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ

Có hai cấp độ lập kế hoạch - chương trình đánh giá (xác định các hoạt động đánh giá trong chu kỳ chứng nhận) và kế hoạch đánh giá (chỉ ra cách thức lập kế hoạch cho một cuộc đánh giá đơn lẻ).

Các khu vực quan trọng của tổ chức và các khu vực có sự thay đổi gần đây hoặc có sự không phù hợp trong quá khứ nên được ưu tiên lên lịch. Các cuộc đánh giá có thể cần được lập thời gian để phù hợp với chu kỳ sản xuất hoặc các hoạt động khác, đặc biệt nếu theo mùa hoặc lẻ tẻ. Vì vậy, mặc dù chúng ta có thể đã nghe nói rằng tất cả các quá trình/khu vực cần phải được đánh giá hàng năm, nhưng có thể chấp nhận được nếu thực hiện cách tiếp cận dựa trên rủi ro và đánh giá một số lĩnh vực ít thường xuyên hơn và thay vào đó tập trung vào các lĩnh vực trọng yếu cụ thể trong một năm với điều kiện là sự lý giải phải được ghi lại.

Làm thế nào để phát triển một chương trình?

Nếu khách hàng chứng nhận hoạt động theo ca, sẽ là khôn ngoan nếu tìm hiểu những gì xảy ra vào ca tối và / hoặc ca đêm. Các tổ chức có thể vận hành tất cả các ca làm việc giống nhau, nhưng trong một số trường hợp có thể khác nhau, ca đêm có thể hoạt động mà không có sự giám sát thích hợp và / hoặc hỗ trợ kỹ thuật. Vui lòng xem điều 9.1.3.5 của ISO / IEC 17021-1.

Chương trình đánh giá cần đảm bảo rằng phạm vi của mỗi sự kiện đánh giá là rõ ràng. Chương trình đánh giá có thể được thay đổi để phù hợp với các hoàn cảnh thay đổi (ví dụ: sự sẵn có của bên được đánh giá, sự sẵn có của các nguồn lực, ngày nghỉ,...) nhưng vẫn phải đạt được mục đích chung của chương trình.

Ví dụ, khi đánh giá thiết bị đo lường, hãy cân nhắc việc kết hợp đánh giá với các quá trình nơi thực hiện đo lường và nơi sử dụng kết quả đo lường; theo cách này việc lấy mẫu có thể liên quan đến kết quả thông qua quá trình đo. Cần tìm hiểu khái niệm "khách hàng nội bộ" và cân nhắc sự hài lòng của khách hàng giữa các chức năng nội bộ (ví dụ: chức năng bảo trì đảm bảo thời gian hoạt động của thiết bị tốt như thế nào?).

Làm thế nào để người ta phát triển một kế hoạch đánh giá?

Việc phát triển kế hoạch đánh giá cần được thực hiện với sự cộng tác của khách hàng chứng nhận để thảo luận về việc phân bổ thời gian, liệu có bất kỳ vấn đề cụ thể nào cần được đưa vào đánh giá và tiếp cận con người, địa điểm và thông tin dạng văn bản hay không. Trong chừng mực có thể, nên thu thập thông tin cần thiết trước khi bắt đầu lập kế hoạch đánh giá.

LỜI KHUYÊN HỮU ÍCH CHO CHUYÊN GIA

- Phát triển kế hoạch mang lại giá trị cho tổ chức và đáp ứng các yêu cầu của Cơ quan công nhận;
- Lên kế hoạch đánh giá các quá trình được liên kết để tìm kiếm tính điều phối (hợp lực) và các vấn đề về "khách hàng nội bộ";
- Các kế hoạch đánh giá nên được phát triển với bên được đánh giá nếu có thể;
- Thông tin dạng văn bản có sẵn cần được xem xét trước khi đánh giá để hỗ trợ cho việc phân bổ thời gian và hiểu rõ việc lấy mẫu;
- Danh sách kiểm tra có thể giúp cải thiện chất lượng của các cuộc đánh giá nhưng phải hiểu làm thế nào chúng có thể và thiết kế chúng như thế nào để thúc đẩy chất

lượng của cuộc đánh giá (Vui lòng xem Hướng dẫn của Nhóm Thực hành Đánh giá ISO 9001 về: Danh sách kiểm tra).

- Sử dụng kết quả của đánh giá Giai đoạn 1 để lập kế hoạch cho giai đoạn 2 (Vui lòng xem tài liệu của APG về Giá trị của đánh giá hai giai đoạn). Chúng tôi đặc biệt khuyên bạn nên tiến hành đánh giá Giai đoạn 1 tại cơ sở của khách hàng.
- Dựa trên kết quả của Giai đoạn 1 hoặc các cuộc đánh giá trước đó, phân bổ thêm thời gian cho các quá trình và / hoặc các khu vực có "rủi ro cao hơn"
- Phát triển kế hoạch xoay quanh các quá trình - không phải các điều khoản của tiêu chuẩn.
- Các quá trình có sự liên kết cần được lập kế hoạch tốt nhất để được đánh giá cùng nhau và bởi cùng một chuyên gia để có thể khám phá các mối liên hệ và sự phụ thuộc lẫn nhau trong cuộc đánh giá.
- Sắp xếp một cuộc phỏng vấn với Quản lý cao nhất ngay sau cuộc họp khai mạc để đánh giá bối cảnh của tổ chức, định hướng chiến lược, hiểu biết về các bên quan tâm có liên quan và sự lãnh đạo.
- Tiến hành đánh giá "hoạt động đánh giá nội bộ" sau cùng.
- Xem xét liệu các khía cạnh của hệ thống, ở đó không có quá trình độc lập có thể được đánh giá như một phần của quá trình quan sát hoặc phỏng vấn với người được đánh giá. Nếu cách tiếp cận này được sử dụng, thì chính sách tốt là nên đưa vào kế hoạch đánh giá một tuyên bố như "Sự phù hợp với tất cả các yêu cầu liên quan của ISO 9001 sẽ được xác minh trong quá trình đánh giá các quá trình liên quan".

Ví dụ về các lĩnh vực như vậy có thể không có quá trình độc lập bao gồm:

- Nhận thức về Chính sách Chất lượng;
- Hiệu lực và cam kết của lãnh đạo;
- Trao đổi thông tin bên trong/bên ngoài và nhận thức;
- Hoàn thành các mục tiêu và liên kết với các mục tiêu tổng thể (nhưng nên hỏi lãnh đạo cao nhất về cách họ đặt ra các mục tiêu);
- Môi trường và cơ sở hạ tầng quá trình;
- Năng lực của con người (sự hiểu biết về công việc mà mọi người thực hiện, có thể đảm bảo sự phù hợp của kinh nghiệm, kỹ năng, đào tạo và kiến thức được ghi nhận; cách khác, điều này có thể được đánh giá với Bộ phận Nhân sự nếu có chức năng như vậy).
- Thông tin dạng tài liệu: (bằng chứng về kiểm soát, các loại tài liệu,... Thông tin này sau đó có thể được sử dụng để cung cấp đầu vào cho quá trình lưu giữ và duy trì thông tin dạng văn bản).
- Cải tiến.

PHỤ LỤC 7.2. HƯỚNG DẪN UỶ BAN ISO/TC176 VÀ IAF

Hướng dẫn về: Đánh giá chứng nhận ban đầu hai giai đoạn

Đánh giá ISO 9001 yêu cầu chuyên gia hiểu rõ về hệ thống quản lý chất lượng (QMS) của bên được đánh giá, bản chất hoạt động kinh doanh của bên đó, cũng như hiểu chiến lược kinh doanh và hệ sinh thái của bên được đánh giá. Đây là lý do tại sao việc tổ chức chuyến thăm ban đầu đến tổ chức bởi đại diện của nhóm đánh giá như một phần của đánh giá chứng nhận. Đây được gọi là Giai đoạn 1 của đánh giá chứng nhận.

Giai đoạn đầu tiên này chủ yếu nhằm xác định phạm vi và lập kế hoạch cho phần tiếp theo của đánh giá chứng nhận (Giai đoạn 2) và cho phép chuyên gia có được sự hiểu biết về tổ chức và đánh giá xem tổ chức đó đã sẵn sàng để được chứng nhận hay chưa. Ví dụ, Giai đoạn 1 có thể được sử dụng để thu thập kiến thức về Hệ thống quản lý chất lượng, chính sách, mục tiêu, rủi ro, quá trình, địa điểm,... Nó cũng có thể được sử dụng để tổ chức đánh giá truyền đạt nhu cầu và mong đợi của mình cho bên được đánh giá.

Các hoạt động được thực hiện ở giai đoạn 1 sơ bộ bao gồm:

- Đảm bảo rằng khách hàng đã chuẩn bị và đang sử dụng bất kỳ tài liệu hệ thống quản lý cần thiết nào;
- Đánh giá vị trí của khách hàng và các điều kiện cụ thể của địa điểm, đồng thời tiến hành các cuộc thảo luận với nhân viên được lựa chọn để xác định sự chuẩn bị của khách hàng cho giai đoạn 2;
- Xem xét tình trạng và hiểu biết của khách hàng về các yêu cầu của tiêu chuẩn, đặc biệt là liên quan đến việc xác định các chỉ số hoạt động chính, các quá trình, mục tiêu và hoạt động của hệ thống quản lý.
- Thu thập bất kỳ thông tin cần thiết nào liên quan đến:
  + Phạm vi của hệ thống quản lý,
  + Các quá trình và (các) vị trí của khách hàng,
  + Các khía cạnh luật định và chế định liên quan và các yêu cầu tuân thủ (ví dụ: về chất lượng, các khía cạnh pháp lý trong hoạt động của khách hàng, các rủi ro liên quan,...);
- Xem xét việc phân bổ các nguồn lực chứng nhận cần thiết để thực hiện hiệu quả giai đoạn 2 của đánh giá chứng nhận và đạt được thỏa thuận với khách hàng về các chi tiết liên quan, chẳng hạn như thỏa thuận ngày và lịch trình,...;
- Cung cấp trọng tâm cho việc lập kế hoạch giai đoạn 2 của cuộc đánh giá bằng cách hiểu đầy đủ về hệ thống quản lý của khách hàng và các hoạt động của địa điểm trong bối cảnh các khía cạnh quan trọng có thể xảy ra;
- Đánh giá xem các cuộc đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo có đang được lên kế hoạch và thực hiện hay không, và liệu mức độ thực hiện của hệ thống quản lý có chứng minh rằng khách hàng đã sẵn sàng cho đánh giá giai đoạn 2 hay không.

Không có kỳ vọng rằng Giai đoạn 1 yêu cầu một kế hoạch đánh giá chính thức hoặc báo cáo đánh giá. Tuy nhiên, để Giai đoạn 1 có thể hoạt động hiệu quả, đại diện của tổ chức cần được thông báo trước về thời gian và mục tiêu của chuyến thăm Giai đoạn 1. Tương tự, nếu trong Giai đoạn 1, hệ thống quản lý còn thiếu sót theo bất kỳ cách nào, chuyên gia / Tổ chức chứng nhận phải thông báo chính thức cho tổ chức, để khách hàng có cơ hội sửa chữa những thiếu sót đã xác định trước Giai đoạn 2 của đánh giá chứng nhận.

Thông thường không cần thực hiện đánh giá theo 2 giai đoạn đối với mỗi cuộc đánh giá chứng nhận. Tuy nhiên, trong trường hợp có những thay đổi đáng kể đối với hệ thống Quản lý Chất lượng (ví dụ: những thay đổi quan trọng trong môi trường pháp lý của khách hàng) thì Giai đoạn 1 hoàn chỉnh hoặc một phần có thể thích hợp khi lập kế hoạch đánh giá chứng nhận tiếp theo.

CHƯƠNG 8
CHUẨN BỊ TRƯỚC ĐÁNH GIÁ

I. Soạn tài liệu

1. Xây dựng Danh sách kiểm tra (Checklist)

Danh sách kiểm tra trong đánh giá là một dạng công cụ sắp xếp thứ tự các nội dung cho một cuộc đánh giá. Danh sách kiểm tra được được xây dựng phù hợp sẽ giúp đảm bảo cuộc đánh giá đầy đủ và toàn diện. Nếu không có danh sách kiểm tra, chuyên gia có thể xem xét thiếu các nội dung và không đảm bảo xem xét đầy đủ các khía cạnh của cuộc đánh giá.

Một danh sách kiểm tra giúp cung cấp:

- Bằng chứng khách quan rằng một cuộc đánh giá đã được thực hiện;
- Cung cấp một hồ sơ cho thấy tất cả các khía cạnh của chương trình được đáp ứng;
- Cơ sở thông tin để lập kế hoạch đánh giá trong tương lai;
- Một phương tiện để quản lý thời gian;
- Các kế hoạch và chiến lược lấy mẫu.

Mục đích của danh sách kiểm tra là thu thập thông tin trong quá trình đánh giá mà chuyên gia sẽ cần để biện minh cho các phát hiện và kết luận đánh giá. Danh sách kiểm tra hướng dẫn từng thành viên của đoàn đánh giá để đảm bảo rằng toàn bộ phạm vi của cuộc đánh giá được đề cập đầy đủ.

Danh sách kiểm tra là một tập hợp các ghi chú và hướng dẫn về các lĩnh vực cụ thể, với các câu hỏi cụ thể để hỏi và các kỹ thuật cụ thể để sử dụng trong quá trình đánh giá. Danh sách kiểm tra hoặc các thủ tục bằng văn bản được sử dụng để đảm bảo tính liên tục và toàn diện về lĩnh vực quan tâm.

Danh sách kiểm tra chứa một loại câu hỏi về mỗi yêu cầu của tiêu chuẩn đang được đánh giá. Phần này của danh sách kiểm tra bao gồm các câu hỏi về trách nhiệm quản lý, đào tạo, lập kế hoạch, thực hiện, kiểm tra và giám sát quá trình.

Thông thường thì có hai cách thiết kế bảng kiểm tra, thứ nhất là thiết kế theo dạng chuyên gia điền thông tin thu thập vào phần trả lời, và dạng thứ 2 là điền xác nhận dạng Có/không hay là Phù hợp/Chưa phù hợp và phần trả lời. Trong một số trường hợp Danh sách kiểm tra còn gọi một tên khác là Audit Protocol.

Bảng 8.1. Checklist đánh giá ISO 9001 theo cách thứ nhất

Yêu cầu tiêu chuẩn	Bằng chứng	Kết luận
4.1. Hiểu bối cảnh tổ chức		
Xác định các vấn đề bên ngoài và bên trong: - Các vấn đề phải phù hợp với mục tiêu / mục đích và chiến lược. - Các vấn đề ảnh hưởng đến khả năng đạt được kết quả dự kiến của QMS. - Thông tin về các vấn đề phải được theo dõi và xem xét định kỳ.	Bảng phân tích bối cảnh tổ chức theo SWOT ngày 1/1/2023;	Phù hợp
4.2. Yêu cầu các bên liên quan		
Tổ chức đã xác định, giám sát và xem xét: - Các bên quan tâm có liên quan đến QMS - Các yêu cầu và mong đợi của họ liên quan đến QMS	Bảng xác định yêu cầu các bên liên quan ngày 1/1/2023, có 4 bên liên quan được xác định: Khách hàng, nhà cung cấp, chủ sở hữu và cơ quan quản lý pháp luật.	Phù hợp

Bảng 8.2. Checklist đánh giá ISO 9001 theo cách thứ hai

Yêu cầu tiêu chuẩn	Kết luận	Tài liệu xem xét
4.1. Hiểu bối cảnh tổ chức		
- Có xác định các vấn đề phù hợp với mục tiêu/mục đích và chiến lược không?	Có	Bảng phân tích bối cảnh tổ chức theo SWOT ngày 1/1/2023;
- Có xác định các vấn đề ảnh hưởng đến khả năng đạt được kết quả dự kiến của QMS không?	Có	
- Các thông tin về các vấn đề có được theo dõi và xem xét định kỳ không?	Có	
4.2. Yêu cầu các bên liên quan		
- Tổ chức có xác định các bên quan tâm có liên quan đến QMS không?	Có	Bảng xác định yêu cầu các bên liên quan ngày 1/1/2023, Tổng có 4 bên liên quan được xác định, Khách hàng, Nhà cung cấp, chủ sở hữu và cơ quan quản lý pháp luật.
- Tổ chức có xác định các yêu cầu và mong đợi của họ liên quan đến QMS không?	Có	
- Tổ chức có theo dõi, cập nhật và xem xét các yêu cầu này không?	Có	

Tuỳ theo các tiếp cận đánh giá mà checklist đánh giá có thể được thiết lập cụ thể riêng. Về cách thức xây dựng checklist có thể được tóm gọn thành các bước sau:

a. Bước 1: Xem xét thông tin dạng văn bản

- Xem xét mục đích cuộc đánh giá là gì, tuỳ theo mục đích cuộc đánh giá mà việc thiết kế checklist đánh giá có thể khác nhau. Ví dụ như đối với đánh giá để xác định việc thực hiện có tuân thủ yêu cầu pháp luật hay không thì câu hỏi sẽ tập trung vào các yêu cầu chính của pháp luật có đáp ứng hay không?
- Xem xét phạm vi của cuộc đánh giá để xác định ranh giới cuộc đánh giá để xây dựng bảng câu hỏi nằm trong phạm vi đánh giá;
- Xem xét quá trình được đánh giá xem liệu quá trình đó sẽ liên quan đến các yêu cầu nào của chuẩn mực đánh giá, ví dụ như tiêu chuẩn đánh giá ISO 9001, quy trình, yêu cầu các bên liên quan,…;
- Xem xét các rủi ro, các điểm yếu của quá trình để xác định các điểm trọng tâm cần đánh giá;
- Xem xét những yêu cầu của chuẩn mực đánh giá, ví dụ như yêu cầu của tiêu chuẩn được đánh giá, quy trình, yêu cầu các bên liên quan…;
- Xem xét thời lượng đánh giá để quyết định số lượng câu hỏi cần đánh giá;

b. Bước 2: Xây dựng bản câu hỏi/nội dung đánh giá

Tuỳ theo cách tiếp cận đánh giá mà bản câu hỏi có thể được thiết lập khác nhau, thông thường có hai dạng tiếp cận, một là tiếp cận theo quá trình/phòng ban, hai là tiếp cận theo chuẩn mực đánh giá.

Đối với việc tiếp cận theo quá trình/phòng ban thì việc thiết lập checklist đánh giá có thể thực hiện các bước như sau:

- Liệt kê tất cả các yêu cầu chính của chuẩn mực đánh giá áp dụng liên quan đến quá trình/phòng ban đó, ví dụ như yêu cầu tiêu chuẩn hay yêu cầu trong quy trình;
- Từng yêu cầu của chuẩn mực thiết lập các câu hỏi hoặc nội dung cần xác nhận cho nội dung đó và dự kiến mục đích/bằng chứng mong muốn thu thập cho câu hỏi đó là gì?

- Ngoài những yêu cầu chính, việc thiết lập nên bám theo cấu trúc 5M 1I 1E, PDCA và tư duy dựa trên rủi ro. Ví dụ đối với đánh giá quá trình bảo trì theo tiêu chuẩn ISO 9001, thì cấu trúc câu hỏi nên đi theo quá trình như: Lập kế hoạch bảo trì → Thực hiện bảo trì → đánh giá hiệu quả quá trình bảo trì → Cải tiến kế hoạch bảo trì. Tại mỗi bước dùng cấu trúc 5M 1I 1E, tư duy dựa trên rủi ro và tiếp cận theo quá trình để hỏi.

Bảng 8.3. Ví dụ checklist lập kế hoạch bảo trì

Bước	Câu hỏi		Bằng chứng
Lập kế hoạch bảo trì	Đầu vào lập kế hoạch	Kế hoạch có dựa trên khuyến nghị của nhà sản xuất không?	
		Kế hoạch có dựa trên tình trạng thiết bị và lịch sử sự cố hay xu hướng thiết bị không?	
	Quá trình lập kế hoạch	Nhân sự lập kế hoạch có đủ năng lực hay không?	
		Kế hoạch có được thực hiện trong thời gian quy định hay không?	
		Kế hoạch bảo trì có được phê duyệt của người có trách nhiệm hay không?	
	Đầu ra quá trình lập kế hoạch	Nội dung kế hoạch phù hợp với tình hình sản xuất và nguồn lực của bộ phận không?	
		Nội dung kế hoạch có bao gồm đầy đủ các thiết bị quan trọng hay không?	
		Đầu ra kế hoạch có kết nối với việc mua sắm hoặc dự bị các công cụ, thiết bị, phụ tùng phục vụ cho kế hoạch không?	

- Những vấn đề chung có thể đánh giá cho các quá trình/phòng ban như là:
  + Con người: đủ nhân sự, năng lực, nhận thức (chính sách, mục tiêu, rủi ro công việc,…), phân công công việc,…;
  + Rủi ro: nhận diện và kiểm soát các rủi ro của quá trình;
  + Nguồn lực: cơ sở hạ tầng, phương tiện có đủ không,…;
  + Kiểm soát thông tin dạng văn bản;
  + Phân tích, đánh giá hoạt động quá trình,…

Đối với việc tiếp cận theo chuẩn mực thì việc thiết lập checklist đánh giá có thể thực hiện các bước như sau:

- Liệt kê tất cả các yêu cầu của chuẩn mực đánh giá, ví dụ như yêu cầu tiêu chuẩn, yêu cầu quy trình, yêu cầu các bên liên quan,…
- Từ những yêu cầu đó, chuyển thành những câu hỏi tương ứng.
- Xem ví dụ bảng 8.2.

2. Danh sách tham dự

Danh sách tham dự là một biểu mẫu không thể thiếu trong đánh giá, chúng là bằng chứng cho các thành viên đã tham dự cuộc họp khai mạc và kết thúc đánh giá. Biểu mẫu này theo quy định của từng tổ chức chứng nhận, trưởng đoàn đánh giá phải in và điền thông tin khách hàng trước để khi họp khai mạc và kết thúc đưa các thành viên tham dự ký tên xác nhận.

Bảng 8.4. Ví dụ về "Danh sách tham dự"

Tên công ty: CTY TNHH ABC					
STT	**Tên người tham dự**	**Chức vụ**	**Phòng ban**	**Họp khai mạc ngày: 1/1/23**	**Họp kết thúc ngày: 2/1/23**
1	Nguyễn A	TP	P. QA		
2	Nguyễn B	TP	P. Sản xuất		
3	Nguyễn C	TP	P. Mua hàng		

3. Bảo mật thông tin và cam kết tính khách quan trong đánh giá

Bảo mật thông tin là một yêu cầu bắt buộc của bất kỳ cuộc đánh giá bên thứ 3 nào được thực hiện. Bảo mật thông tin thể hiện cam kết của chuyên gia về việc bảo mật tất cả thông tin thu thập được trong quá trình đánh giá, nhằm bảo vệ bí mật thông tin cho bên được đánh giá. Thông thường, trong bản cam kết thông tin sẽ bao hàm luôn nội dung cam kết tính vô tư và khách quan của cuộc đánh giá, chuyên gia cam kết không có sự lợi ích hoặc xung đột lợi ích với bên được đánh giá, và cũng không thực hiện các hành động nào ảnh hưởng đến tính khách quan và khách quan của cuộc đánh giá như tư vấn, góp cổ đông, nhận lợi ích để bỏ qua các phát hiện,…

Thông thường, cam kết bảo mật thông tin sẽ được tổ chức chứng nhận biên soạn thành biểu mẫu dùng chung, chuyên gia chỉ cần ghi thông bên được đánh giá, ngày đánh giá, mã cuộc đánh giá và ký tên.

Trước khi đến địa điểm bên được đánh giá, trưởng đoàn đánh giá phải in ra và điền sẵn thông tin để khi họp khai mạc các thành viên trong đoàn đánh giá phải cam kết trước sự chứng kiến của khách hàng.

4. Báo cáo đánh giá

Báo cáo đánh giá là tài liệu chi chép thông tin quá trình đánh giá tại bên được đánh giá, chúng có thể bao gồm các thông tin chung như:

- Tên bên được đánh giá, mã cuộc đánh giá;
- Địa điểm được đánh giá;
- Thời gian và thời lượng đánh giá;
- Phạm vi đánh giá;
- Thành phần đoàn đánh giá;
- Các thông tin về bên được đánh giá như: Giấy đăng ký kinh doanh, lĩnh vực hoạt động, sản phẩm chính, thị trường tiêu thụ, các luật chính phải tuân thủ,…;
- Các thông tin về quá trình sản xuất/cung cấp dịch vụ chính của bên được đánh giá;
- Các thông tin về cuộc đánh giá như: ngày xem xét lãnh đạo, đánh giá nội bộ, các phát hiện đánh giá, thời gian thỏa thuận khắc phục các phát hiện đánh giá,…;
- Thống nhất thời gian dự kiến cho cuộc đánh giá lần sau.

Do nội dung báo cáo khá dài và chi tiết, để kịp tiến độ đánh giá, trưởng đoàn đánh giá nên chuẩn bị trước các thông tin chung cho cuộc đánh giá này.

5. Phiếu yêu cầu khắc phục (NCR)

Phiếu yêu cầu hành động khắc phục là một biểu mẫu ghi chép các điểm không phù hợp phát hiện trong đánh giá và yêu cầu khách hàng thực hiện các hành động để giải quyết sự không phù hợp, đồng thời thực hiện các giải pháp để ngăn ngừa sự tái diễn trong tương lai. Tuỳ theo tổ chức chứng nhận mà Phiếu NCR có thể đơn giản hay phức tạp, trong trường hợp nếu Phiếu NCR phức tạp, trưởng đoàn nên điền hết các thông tin chung của phiếu này để sẵn sàng dùng nếu phát hiện sự không phù hợp (xem ví dụ bảng 8.5).

Bảng 8.5 Ví dụ về Báo cáo sự không phù hợp theo (IAF – ISO/TC176)

NCR #	**Khách hàng:**		**File No**	
Bộ phận/khu vực/quá trình:			**Địa điểm:**	
Tiêu chuẩn và yêu cầu số:				
Phần 1- Chi tiết về sự không phù hợp:				
Miêu tả (đính kèm bảng riêng nếu được yêu cầu)				
Chuyên gia :		Xác nhận của đại diện bên được đánh giá :	Phân loại:	
Ngày:				
Phần 2- Kế hoạch hành động được đề xuất của bên được đánh giá (đính kèm bảng riêng nếu được yêu cầu)				
Phân tích nguyên nhân gốc rễ (như thế nào/tai sao điều này xảy ra?):				
Sự khắc phục (fix now) (sửa ngay bây giờ) với ngày hoàn thành:				
Hành động khắc phục (để ngăn ngừa tái diễn) với ngày hoàn thành:				
"Chuyên gia" xem xét và chấp nhận kế hoạch hành động khắc phục:				
Đại diện bên được đánh giá:		Ngày:		
Phần 3 - Chi tiết của "Chuyên gia" Xác nhận kế hoạch khắc phục của bên được đánh giá				
Phần 4- Chi tiết của "Chuyên gia" Xác nhận hiệu lực của hành động được thực hiện				
Phần 5- Đóng NCR bởi "Chuyên gia" ngày:			**"Chuyên gia" Tên Trưởng đoàn:**	

6. Audit Log

Audit Log (Nhật ký đánh giá) là bằng chứng ghi lại một hoạt động đánh giá theo một hoặc nhiều tiêu chuẩn hoặc chuẩn mực được xác nhận của bên được đánh giá. Do thời lượng đánh giá có hạn, trưởng đoàn đánh giá cần chuẩn bị trước các Audit Log cho tất cả thành viên trong đoàn nhằm đảm bảo đủ thời lượng cần thiết cho hoạt động đánh giá chính và không quên. Mục đích của audit log là xác nhận với bên đánh giá đã thực hiện cuộc đánh giá và cũng là bằng chứng để chứng minh kinh nghiệm đánh giá của từng chuyên gia. Bảng 8.6 là ví dụ về audit log dựa trên bản audit log của IRCA (có chỉnh sửa).

Bảng 8.6. Ví dụ về Audit Log

Tên chuyên gia: Nguyễn Hoàng Em								
Ngày đánh giá	Tổng thời lượng đánh giá		Tổ chức được đánh giá (tên, địa chỉ, số điện thoại	Vai trò	Tiêu chuẩn được đánh giá	Loại hình đánh giá	Người liên lạc bên được đánh giá (Tên, số điện thoại, email, địa chỉ).	Xác nhận của bên được đánh giá
	Hiện trường	Từ xa						
2/1/23	01 ngày		Công Ty TNHH ABC Đ/c: Số 1, đường số 1, Phường 1, quận 1, TP. HCM ĐT: 09090909	Trưởng đoàn	ISO 9001: 2015	Giám sát 1	Mr. Nguyễn Du ĐT: 09090909 Email: Nguyendu6868 @gmail.com Đ/c: Số 1, đường số 1, Phường 1, quận 1, TP. HCM	Nguyễn Du Ngày 02.01.2023

II. Trao đổi thông tin

1. Trao đổi thông tin trong đoàn

- Xác nhận tính sẵn sàng cho cuộc đánh giá của tất cả các chuyên gia trong đoàn;
- Xác định thời gian di chuyển và địa điểm đón của từng thành viên;
- Thông báo các yêu cầu bắt buộc của khách hàng trước khi vào đánh giá.

2. Trao đổi bên được đánh giá

- Trước ngày đánh giá một hoặc vài ngày làm việc, trưởng đoàn đánh giá nên gọi cho đại diện bên được đánh giá để xác nhận cuộc đánh giá có thể diễn ra bình thường như kế hoạch hay không, thông báo thời gian dự kiến đoàn đánh giá đến nơi và tham vấn bên được đánh giá các yêu cầu khi vào cổng để nắm trước thông tin;
- Trong trường hợp cần thiết, trưởng đoàn có thể xin thêm thông tin tên lãnh đạo cao nhất tham gia cuộc họp khai mạc để khi gặp mặt tiện cho việc chào hỏi;
- Ngoài ra, trong một số tình huống đặc biệt, trưởng đoàn cần xác nhận những giấy tờ cần chuẩn bị bắt buộc khi vào bên trong cơ sở bên được đánh giá, ví dụ như giấy tờ tuỳ thân, giấy xét nghiệm kết quả âm tính covid 19, các khai báo y tế,…;
- Chuẩn bị các Name Card để trao cho khách hàng,…

III. Nghiên cứu tài liệu khách hàng

- Từng chuyên gia phải nghiên cứu các tài liệu của khách hàng cung cấp để hình dung các quá trình chính của bên được đánh giá, các điểm yếu của tài liệu, của hệ thống cần phải xem xét kỹ và những điểm trọng yếu trong việc kiểm soát các quá trình để tập trung xác nhận.

- Nghiên cứu các báo cáo đánh giá trước đó (nếu có) để xác định các điểm yếu của hệ thống và các phát hiện trước đó.
- Nghiên cứu các luật định liên quan sản phẩm và dịch vụ được đánh giá để đánh giá khả năng tuân thủ của bên được đánh giá.
- Nghiên cứu các tài liệu chuyên ngành về lĩnh vực khách hàng và lĩnh vực kinh doanh của khách hàng.

IV. Một số vấn đề chuyên gia cần lưu ý trong đánh giá

- Chuyên gia không nên tỏ ra thân thiết quá với bên được đánh giá, việc thân thiết quá sẽ dẫn đến không đảm bảo tính vô tư và khó đưa ra các phát hiện đánh giá đúng mực.
- Không nên xếp một chuyên gia đánh giá một tổ chức nhiều năm liền vì sẽ khó tìm ra các điểm mới của hệ thống, cũng như là chuyên gia có thể mối liên hệ với bên được đánh giá có thể ảnh hưởng đến tính khách quan của cuộc đánh giá.
- Các thành viên trong đoàn đánh giá không nên tranh luận một vấn đề nào đó khi có sự có mặt của khách hàng;
- Các chuyên gia không nên chỉ lỗi của nhau khi có mặt khách hàng;
- Các thành viên trong đoàn đánh giá không nên tự ý đề nghị đổi kế hoạch đánh giá sau khi trưởng đoàn trình bày xong với khách hàng, mọi việc thay lịch đánh giá phải được thống nhất trước khi trưởng đoàn đánh giá thông báo cho bên được đánh giá. Trong cuộc họp khai mạc, mọi quyết định thay đổi lịch đánh giá do trưởng đoàn là người quyết định (nếu có thể trưởng đoàn họp nhỏ trước khi quyết định sau cùng).
- Việc mặc đồng phục thể hiện tính chuyên nghiệp của tổ chức chứng nhận, các chuyên gia cần tuân thủ đồng phục đồng nhất để tạo hình ảnh chuyên nghiệp trước khách hàng, đồng phục nên được ủi/là phẳng tạo sự chỉnh chu của chuyên gia.
- Đúng giờ là nguyên tắc hàng đầu của việc đánh giá, chuyên gia nên ước lượng thời gian rủi ro nhất định để đảm bảo đến đúng giờ;
- Tắt chuông điện thoại trong quá trình họp khai mạc, họp kết thúc. Nếu có thể giữ chế độ rung trong suốt quá trình đánh giá để đảm bảo các cuộc gọi không ảnh hưởng đến bầu không khí trong đánh giá;
- Hiện nay, nhiều người còn có cái nhìn không thân thiện với quần Jean, nếu có thể chuyên gia nên hạn chế mặc đồ loại này khi làm việc với lãnh đạo cấp cao;
- Không nên tiết lộ thông tin khách hàng khác cho bên được đánh giá hay khen, chê một bên khác (tư vấn, khách hàng khác, …) với khách hàng, điều này thể hiện sự không tuân thủ cam kết bảo mật của chuyên gia;
- Không nên nhai kẹo cao su trong quá trình họp, đánh giá vì thể hiện thiếu sự chuẩn mực của chuyên gia;
- Nên tắt tất cả tiếng của laptop trong các cuộc họp nhằm tránh trường hợp có cuộc gọi qua laptop chuông đổ ảnh hưởng đến cuộc họp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. ISO 19011:2018 - *Guidelines for auditing management systems;*
2. ISO 17021-1:2015 - *Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 1: Requirements.*
3. ISO/IAF, ISO 9001 Auditing Practices Group, *Guidance on: Checklist*, date 13 January 2016;
4. https://www.quality.org/file/399/download;
5. J.P. Russell, *The ASQ auditing handbook : principles, implementation, and use*, ASQ Quality Audit Division , 4th ed, © 2013. ISBN 978-0-87389-847-8;

PHẦN PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 8.1. HƯỚNG DẪN IAF và ISO/TC176

HƯỚNG DẪN VỀ: DANH SÁCH KIỂM TRA (CHECKLIST)

Giới thiệu

Tài liệu này cung cấp thông tin về mục đích và việc sử dụng danh sách kiểm tra đánh giá để hỗ trợ tích cực cho quá trình đánh giá.

Trong khi tài liệu chủ yếu hướng đến các tổ chức đánh giá bên ngoài (bao gồm các tổ chức đăng ký và chứng nhận), thông tin cũng có thể được sử dụng như nhau bởi bất kỳ tổ chức nào thực hiện đánh giá nội bộ.

Cần thiết cho danh sách kiểm tra:

Khi xem xét các tiêu chuẩn đánh giá hiện hành, ISO 19011 đề cập đến "Chuẩn bị tài liệu công việc" trong Điều 6.3.4. Sau đây là phần trích dẫn từ điều khoản này:

"*Các thành viên của đoàn đánh giá cần thu thập và xem xét thông tin liên quan đến công việc đánh giá được phân công của mình và chuẩn bị thông tin dạng văn bản cho cuộc đánh giá, bằng việc sử dụng bất kỳ phương tiện truyền thông thích hợp nào. Thông tin dạng văn bản cho cuộc đánh giá có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:*

a) danh mục kiểm tra thực hoặc dạng số;

b) thông tin chi tiết về lấy mẫu đánh giá;

c) thông tin dạng âm thanh, hình ảnh.

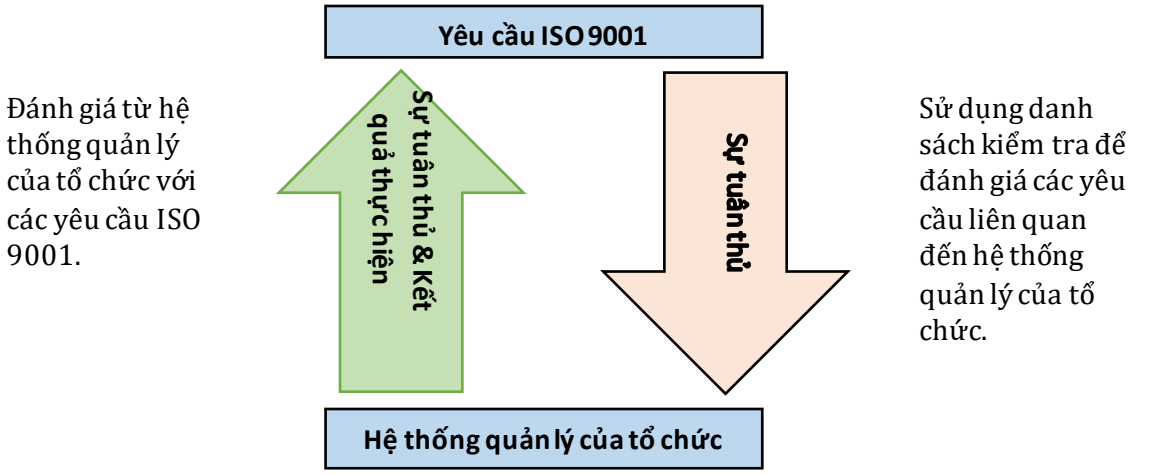
Việc sử dụng các phương tiện truyền thông này không nên hạn chế mức độ của các hoạt động đánh giá vốn có thể thay đổi do các thông tin thu thập được trong quá trình đánh giá."

Lưu ý: *Hướng dẫn chuẩn bị tài liệu công việc được nêu trong Điều B.4 của ISO 19011*.

Việc sử dụng danh sách kiểm tra đánh giá:

Mặc dù không phải lúc nào cũng được yêu cầu trong các tiêu chuẩn hệ thống quản lý, danh sách kiểm tra đánh giá chỉ là một công cụ có sẵn từ "hộp công cụ chuyên gia". Nhiều tổ chức sẽ sử dụng chúng để đảm bảo rằng cuộc đánh giá ở mức tối thiểu sẽ giải quyết được các yêu cầu như được xác định bởi phạm vi đánh giá.

Dưới đây là một ví dụ về phương pháp đánh giá:



Sẽ có lợi khi đánh giá từ hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức đến các yêu cầu. Danh sách kiểm tra có thể được sử dụng để đảm bảo rằng tất cả các yêu cầu ISO 9001 có liên quan đều được giải quyết.

Thuận lợi:

Tài liệu có sẵn trên thị trường lưu ý những điều sau đây liên quan đến việc sử dụng đánh giá theo danh sách kiểm tra:

1. Danh sách kiểm tra nếu được phát triển cho một cuộc đánh giá cụ thể và được sử dụng đúng cách:
   a. Thúc đẩy việc lập kế hoạch cho cuộc đánh giá.
   b. Đảm bảo một cách tiếp cận đánh giá nhất quán.
   c. Hoạt động như một kế hoạch lấy mẫu và quản lý thời gian.
   d. Phục vụ như một chất hỗ trợ trí nhớ.
   e. Cung cấp một kho lưu trữ các ghi chú được thu thập trong quá trình đánh giá (ghi chú lĩnh vực đánh giá).
2. Danh sách kiểm tra trong đánh giá cần được phát triển để hỗ trợ quá trình đánh giá.
3. Chuyên gia cần được đào tạo về việc sử dụng một danh sách kiểm tra cụ thể và được hướng dẫn cách sử dụng danh sách kiểm tra này để thu được thông tin tối đa bằng cách sử dụng các kỹ thuật đặt câu hỏi tốt.
4. Danh sách kiểm tra cần hỗ trợ chuyên gia hoạt động tốt hơn trong quá trình đánh giá.
5. Danh sách kiểm tra giúp đảm bảo rằng cuộc đánh giá được tiến hành một cách có hệ thống, toàn diện và thu thập được đầy đủ bằng chứng thích hợp.
6. Danh sách kiểm tra có thể cung cấp cấu trúc và tính liên tục cho một cuộc đánh giá và có thể đảm bảo rằng phạm vi đánh giá đang được tuân thủ.
7. Danh sách kiểm tra có thể cung cấp một phương tiện liên lạc và một nơi để ghi lại dữ liệu để sử dụng cho việc tham khảo trong tương lai.
8. Một danh sách kiểm tra đã hoàn thành cung cấp bằng chứng khách quan rằng cuộc đánh giá đã được thực hiện.
9. Một danh sách kiểm tra có thể cung cấp hồ sơ mà QMS đã được kiểm tra.
10. Danh sách kiểm tra có thể được sử dụng làm cơ sở thông tin để lập kế hoạch đánh giá trong tương lai.
11. Danh sách kiểm tra có thể được cung cấp cho bên được đánh giá trước khi đánh giá tại địa điểm bên được đánh giá.

Nhược điểm

Ngược lại, khi danh sách kiểm tra đánh giá không có sẵn hoặc được chuẩn bị kém, các vấn đề/mối quan tâm sau đây được lưu ý:

1. Danh sách kiểm tra có thể được coi là đáng sợ đối với bên được đánh giá.
2. Trọng tâm của danh sách kiểm tra có thể quá hẹp về phạm vi để xác định các khu vực vấn đề cụ thể.
3. Danh sách kiểm tra là một công cụ hỗ trợ chuyên gia, nhưng sẽ bị hạn chế nếu được sử dụng làm cơ chế hỗ trợ duy nhất của chuyên gia.
4. Danh sách kiểm tra không nên thay thế cho việc lập kế hoạch đánh giá.
5. Một chuyên gia thiếu kinh nghiệm có thể không thể truyền đạt rõ ràng những gì họ đang tìm kiếm, nếu họ phụ thuộc quá nhiều vào danh sách kiểm tra để hướng dẫn các câu hỏi của họ.
6. Các danh sách kiểm tra được chuẩn bị không tốt có thể làm chậm cuộc đánh giá do trùng lặp và lặp lại.
7. Danh sách kiểm tra chung chung, không phản ánh hệ thống quản lý của tổ chức cụ thể, có thể không thêm bất kỳ giá trị nào và có thể gây trở ngại cho cuộc đánh giá.
8. Danh sách kiểm tra chỉ tập trung diện hẹp do các câu hỏi/cách tiếp cận đánh giá là có hạn.

CHƯƠNG 9
THỰC HIỆN ĐÁNH GIÁ

PHẦN I. HỌP KHAI MẠC

I. DANH SÁCH THAM DỰ

Trước khi tiến hành cuộc họp khai mạc, trưởng đoàn đánh giá đưa Danh sách tham dự cuộc họp cho các thành viên trong đoàn và bên được đánh giá tham dự cuộc họp ký tên.

Danh sách thành phần tham dự là bằng chứng cho việc đã họp trao đổi thông tin về nội dung cuộc đánh giá. Danh sách tham dự nếu có thể bao gồm các thông tin sau:

- Ngày thực hiện cuộc họp;
- Tên người tham dự;
- Chức vụ và phòng ban;
- Ký tên.

II. HỌP KHAI MẠC

Tất cả các cuộc đánh giá đều bắt đầu bằng cuộc họp khai mạc để thiết lập môi trường đánh giá, giới thiệu thành phần tham gia, mô tả mục tiêu, phạm vi, kế hoạch và các yêu cầu của quá trình đánh giá.

Theo ISO 19011:2018, Mục đích của cuộc họp khai mạc là:

a) Xác nhận sự thống nhất của tất cả những người tham gia (ví dụ bên được đánh giá, đoàn đánh giá) đối với kế hoạch đánh giá;
b) Giới thiệu đoàn đánh giá và các vai trò trong đoàn đánh giá;
c) Đảm bảo rằng tất cả các hoạt động đánh giá đã lên kế hoạch đều có thể được thực hiện.

Ngay khi đến thời gian dự kiến trong kế hoạch đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá sẽ chủ trì cuộc họp khai mạc đánh giá. Nội dung cuộc họp khai mạc này được quy định trong tiêu chuẩn ISO 19011:2018 và ISO 17021-1:2015 như sau:

Bảng 9.1.a. Yêu cầu ISO 19011:2018 về nội dung cuộc họp khai mạc

Cuộc họp khai mạc cần được tổ chức với lãnh đạo của bên được đánh giá và khi thích hợp, với những người chịu trách nhiệm về các chức năng hoặc các quá trình được đánh giá. Trong cuộc họp, cần đưa ra cơ hội để nêu các câu hỏi. Mức độ chi tiết cần tương ứng với sự quen thuộc của bên được đánh giá với quá trình đánh giá. Trong nhiều trường hợp, ví dụ các cuộc đánh giá nội bộ trong một tổ chức nhỏ, cuộc họp khai mạc có thể đơn giản chỉ bao gồm việc thông báo rằng cuộc đánh giá được tiến hành và giải thích bản chất của hoạt động đánh giá. Đối với các tình huống đánh giá khác, cuộc họp này có thể mang tính chính thức và cần lưu giữ hồ sơ về những người tham dự. Cuộc họp do trưởng đoàn đánh giá chủ trì. Khi thích hợp, cần xem xét việc giới thiệu về: - Những người tham gia khác, kể cả quan sát viên và người hướng dẫn, phiên dịch và tóm lược về vai trò của họ; - Các phương pháp đánh giá để quản lý các rủi ro đối với tổ chức do sự hiện diện của các thành viên đoàn đánh giá gây ra. Khi thích hợp, cần xem xét việc xác nhận những hạng mục sau: - Mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá; - Kế hoạch đánh giá và các sắp đặt khác có liên quan với bên được đánh giá, chẳng hạn như ngày và thời gian cho cuộc họp kết thúc, các cuộc họp sơ bộ giữa đoàn đánh giá và lãnh đạo của bên được đánh giá và mọi thay đổi cần thiết;

- Các kênh trao đổi thông tin chính thức giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá;
- Ngôn ngữ được sử dụng trong quá trình đánh giá;
- Bên được đánh giá luôn được thông tin về tiến triển của cuộc đánh giá trong suốt quá trình đánh giá;
- Sự sẵn có của các nguồn lực và cơ sở vật chất cần thiết cho đoàn đánh giá;
- Các vấn đề liên quan đến an ninh và bảo mật thông tin;
- Các sắp đặt liên quan đối với việc tiếp cận, sức khỏe, an toàn, an ninh, tình huống khẩn cấp và các sắp đặt khác cho đoàn đánh giá;
- Các hoạt động tại hiện trường có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện đánh giá.

Cần xem xét việc trình bày các thông tin về các hạng mục sau, nếu thích hợp:

- Phương pháp báo cáo những phát hiện đánh giá bao gồm cả tiêu chí phân loại, nếu có;
- Các điều kiện có thể dừng đánh giá;
- Cách giải quyết các phát hiện có thể có trong quá trình đánh giá;
- Hệ thống cho việc phản hồi của bên được đánh giá về các phát hiện hoặc kết luận đánh giá, bao gồm cả khiếu nại hay yêu cầu xem xét lại.

Bảng 9.1.b. Yêu cầu ISO 17021-1:2015 về nội dung họp khai mạc

Phải tổ chức một cuộc họp khai mạc chính thức với lãnh đạo của khách hàng và khi thích hợp với những người chịu trách nhiệm về các chức năng hay quá trình được đánh giá. Cuộc họp khai mạc thường phải do trưởng đoàn đánh giá chủ trì với mục đích đưa ra diễn giải ngắn gọn về cách thức triển khai các hoạt động đánh giá. Mức độ chi tiết phải thích hợp với mức độ hiểu biết của khách hàng với quá trình đánh giá và phải bao gồm việc:

a) Giới thiệu về những người tham gia, gồm cả sơ lược về vai trò của họ;
b) Xác nhận phạm vi chứng nhận;
c) Xác nhận kế hoạch đánh giá (gồm loại và phạm vi đánh giá, các mục tiêu và chuẩn mực), mọi thay đổi và các sắp xếp khác liên quan tới khách hàng, như ngày và giờ họp kết thúc, các cuộc họp tạm thời giữa đoàn đánh giá và lãnh đạo của khách hàng;
d) Xác nhận các kênh trao đổi thông tin chính thức giữa đoàn đánh giá và khách hàng;
e) Xác nhận rằng các nguồn lực và cơ sở vật chất cần thiết sẵn có cho đoàn đánh giá;
f) Xác nhận các vấn đề liên quan đến bảo mật;
g) Xác nhận các thủ tục liên quan đến an toàn lao động, tình trạng khẩn cấp và an ninh đối với đoàn đánh giá;
h) Xác nhận sự sẵn có, vai trò và danh tính của người hướng dẫn và quan sát viên;
i) Phương pháp báo cáo, bao gồm cả việc phân loại các phát hiện đánh giá;
j) Thông tin về các điều kiện có thể kết thúc sớm cuộc đánh giá;
k) Xác nhận rằng trưởng đoàn đánh giá và đoàn đánh giá đại diện cho tổ chức chứng nhận chịu trách nhiệm về cuộc đánh giá và phải chịu sự kiểm soát khi thực thi kế hoạch đánh giá bao gồm các hoạt động đánh giá và lộ trình đánh giá;
l) Xác nhận tình trạng các phát hiện từ đánh giá hoặc xem xét trước đó, nếu có;
m) Phương pháp và thủ tục dùng để tiến hành đánh giá trên cơ sở lấy mẫu;
n) Xác nhận ngôn ngữ sử dụng trong quá trình đánh giá;
o) Xác nhận rằng trong suốt quá trình đánh giá khách hàng sẽ được thông tin về tiến trình đánh giá cũng như mọi vấn đề quan tâm;
p) Cơ hội để khách hàng đưa ra câu hỏi.

III. TRÌNH TỰ THỰC HIỆN CUỘC HỌP KHAI MẠC VÀ NHỮNG LƯU Ý KHI THỰC HIỆN CUỘC HỌP

1. Những điều cần lưu ý

a. Chọn chỗ ngồi

Chọn chỗ ngồi cho đoàn là điều quan trọng trong cuộc họp khai mạc, tuỳ theo quy mô của tổ chức mà cuộc họp khai mạc có thể có từ 2 người đến vài chục người đại diện tổ chức. Do đó, việc chọn chỗ ngồi hợp lý sẽ giúp trưởng đoàn thực hiện cuộc họp khai mạc tốt hơn. Khi chọn chỗ ngồi cần lưu ý:

- Vị trí ngồi phải có tầm mắt hướng ra cửa chính ra vào và ít người qua lại phía sau lưng để tránh mất tập trung và quan sát được những người ra vào. Chỗ ngồi phải thông thoáng để tiện cho việc thoát nạn nếu có tình huống khẩn cấp bất ngờ.
- Chỗ ngồi cho phép "Khoảng trống riêng tư" để các thành viên trong đoàn có thể giao tiếp với nhau (qua Skype, zalo,…);
- Chỗ ngồi phải đối diện với lãnh đạo cao nhất để tiện cho việc trao đổi thông tin với lãnh đạo cao nhất (nếu có lãnh đạo cao nhất tham dự cuộc họp).

Nếu bạn vào phòng họp trước thì chủ động tìm chỗ ngồi hợp lý, nếu bạn vào sau các thành viên khác thì không có sự lựa chọn. Trong trường hợp đoàn đánh giá không có sự lựa chọn chỗ ngồi thì phải lưu ý phía sau có lối đi hay không, đồng thời xem có ai ngồi phía sau hay không, điều này có thể giúp đoàn đánh giá phán đoán được có nên làm việc riêng hoặc trao đổi vấn đề tế nhị qua phần mềm hỗ trợ hay không.

b. Nhớ tên ban lãnh đạo bên được đánh giá

Nhớ tên ban lãnh bên được đánh giá là một điều quan trọng đối với trưởng đoàn đánh giá, nhiều lúc sau khi giới thiệu xong bên được đánh giá trưởng đoàn đánh giá lại quên tên của ban lãnh đạo, để nhớ tên của họ sau khi họ giới thiệu xong, trưởng đoàn nên ghi chú lại tên của ban lãnh đạo ở đâu đó để nhớ.

Khi phát biểu, lời đầu tiên kính thưa tên ban lãnh đạo thì cảm thấy trang trọng hơn là kính thư ban lãnh đạo chung chung, trong trường hợp quên thì chúng ta có thể kính thưa chung như "Kính thưa ban lãnh đạo" cũng được nhưng không hay lắm.

Để biết tên ban lãnh đạo, đoàn đánh giá có thể trao đổi trước với người đầu mối liên lạc thông tin trước để nắm bắt thông tin hoặc mời bên giới thiệu trước khi họp khai mạc.

Một điều cần lưu ý nữa khi họp khai mạc, nếu lãnh đạo bên được đánh giá đứng dậy khi phát biểu thì trưởng đoàn phải đứng dậy khi trình bày nội dung hợp khai mạc. Trong trường hợp lãnh đạo bên được đánh giá ngồi phát biểu thì khi trình bày nội dung ban đầu trưởng đoàn đánh giá đứng dậy chào, sau đó viện lý do "Do nội dung trình bày họp khai mạc tương đối dài, nên cho phép đoàn xin ngồi trình bày cho tiện".

c. Mẹo để họp khai mạc đầy đủ nội dung

Để họp khai mạc đầy đủ thông tin theo yêu cầu của tiêu chuẩn, một số cách:

- Cách thứ nhất là soạn thảo bài phát biểu họp khai mạc như ví dụ phụ lục 9.2 cuối chương này, sau đó khi họp cứ đọc theo, tuy nhiên trưởng đoàn nên đọc thuộc nội dung này, khi thực hiện họp khai mạc chỉ nhìn lướt qua để xem nội dung có đầy đủ hay chưa?
- Cách thứ 2 là soạn checklist gồm các gạch đầu dòng nội dung cần phát biểu theo yêu cầu tiêu chuẩn, căn cứ vào nội dung gạch đầu dòng này trưởng đoàn có thể triển khai ra các ý để nói đầy đủ.
- Cách thứ 3 là soạn sẵn thông tin họp khai mạc trên các Powerpoint để trình chiếu trong quá trình họp khai mạc.

2. Trình tự thực hiện cuộc họp khai mạc

Trưởng đoàn đánh giá lưu ý đảm bảo nguyên tắc đúng giờ khi đến địa điểm bên được đánh giá, thời gian đến địa điểm đánh giá tốt nhất là 15 phút trước thời gian dự kiến họp khai mạc, thời gian này đủ để các thành viên trong đoàn chọn chỗ ngồi, sắp xếp máy tính, chuẩn bị danh sách tham dự để thực hiện cuộc họp khai mạc đầy đủ.

Ngay khi tới địa điểm đánh giá, trưởng đoàn đánh giá gọi điện cho người đại diện trao đổi thông tin của bên được đánh giá để ra đón hoặc hướng dẫn đi vào nơi họp khai mạc. Trong thời điểm này, các thành viên trong đoàn nên chuẩn bị ít nhất 3 cái name card để sẵn trong túi áo.

Khi vào đến phòng họp, nếu chưa có ai thì trưởng đoàn đánh giá phải quan sát chọn chỗ ngồi thích hợp như nêu ở phần trên, trong trường hợp bên được đánh giá đã ngồi hết rồi thì đoàn đánh giá sẽ ngồi theo vị trí mà bên được đánh giá xếp đặt. Trong trường hợp, phòng họp đã có người ngồi chờ thì khi bước vào phòng các thành viên trong đoàn nên chào bên được đánh giá trước khi vào phòng.

Khi chào xã giao ban lãnh đạo bên được đánh giá, trưởng đoàn đánh giá nên chủ động chào hỏi và đưa name card của mình (nếu cần), sau đó giới thiệu từng thành viên trong đoàn cho ban lãnh đạo biết, các thành viên trong đoàn nên đưa name card của mình.

Sau khi đoàn đánh giá và bên được đánh giá ngồi xuống ổn định và tới giờ đã hoạch định, trưởng đoàn cần hỏi lại xác nhận bên được đánh giá thành phần có đủ chưa? Có thể tiến hành cuộc họp được chưa?

Trưởng đoàn đưa danh sách tham dự và cam kết bảo mật thông tin cho các thành viên trong đoàn và bên được đánh giá ký xác nhận vào biểu mẫu.

Sau khi bên được đánh giá xác nhận đã đủ thành phần, trưởng đoàn đề nghị bên được đánh giá giới thiệu thành phần tham dự để tiện cho việc xưng hô cũng như trao đổi thông tin.

Sau khi bên được đánh giá giới thiệu xong, trưởng đoàn tiến hành cuộc họp khai mạc như nội dung đã chuẩn bị (xem ví dụ ở phần phụ lục 9.2).

IV. NHỮNG TÌNH HUỐNG TRONG HỌP KHAI MẠC

Trong thực tế đánh giá có nhiều tình huống xảy ra trong cuộc họp khai mạc, tuỳ theo tình huống mà đoàn đánh giá có sự xử lý riêng. Dưới đây là một số tình huống thường thấy trong cuộc họp khai mạc:

1. Lãnh đạo vắng mặt và uỷ quyền cho một người quản lý cấp phòng thay mặt tham gia cuộc họp khai mạc hoặc họp kết thúc

Trong nhiều trường hợp, khi đoàn đánh giá đến nơi thì lãnh đạo vắng mặt hoặc không tham gia vào cuộc họp khai mạc mà uỷ quyền cho một người quản lý cấp phòng làm đại diện thay ban lãnh đạo thực hiện cuộc họp khai mạc. Trong tình huống này, cuộc họp khai mạc có thể thực hiện được bình thường, bởi vì theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 19011:2018 và ISO 17021-1:2015 yêu cầu rằng "Phải tổ chức một cuộc họp khai mạc chính thức với lãnh đạo của khách hàng và khi thích hợp với những người chịu trách nhiệm về các chức năng hay quá trình được đánh giá", tiêu chuẩn chỉ yêu cầu họp với lãnh đạo chứ không phải lãnh đạo cao nhất, do đó nếu không có lãnh đạo cao nhất tham dự thì thực hiện cuộc họp được với các lãnh đạo khác. Tuy nhiên, trong cuộc đánh giá lãnh đạo cao nhất thì lãnh đạo cao nhất phải có mặt để thực hiện đánh giá, không được uỷ quyền. Việc lãnh đạo cao nhất tham dự cuộc họp khai mạc cũng thể hiện một phần cam kết của lãnh đạo.

2. Khách hàng xin mở rộng phạm vi đánh giá

Trong buổi họp khai mạc hoặc trong quá trình đánh giá, bên được đánh giá thông báo với trưởng đoàn đánh giá muốn mở rộng phạm vi đánh giá (thêm xưởng mới, thêm quá

trình hoặc sản phẩm mới, thêm phòng ban, thêm khu vực văn phòng hoặc kho mới,...). Trong trường hợp này, Trưởng đoàn có hai cách xử lý trong trường hợp này:

- Cách thứ nhất: từ chối khách hàng, thực hiện như sau:
  + Cảm ơn bên được đánh giá đã thông tin, đoàn ghi nhận thông tin;
  + Giải thích bên được đánh giá rằng việc đánh giá đã hoạch định trước và ngày công đánh giá đủ cho cuộc đánh giá này nên không thể thực hiện đánh giá mở rộng được phạm vi trong lần này;
  + Hướng dẫn bên được đánh giá liên lạc với phòng điều phối đánh giá để được sắp xếp lịch đánh giá mở rộng vào thời điểm thích hợp;
  + Cảm ơn bên được đánh giá đã thông tin và xin phép tiếp tục triển khai đánh giá.
- Cách thứ 2: Có thể chấp nhận đánh giá
  + Cảm ơn bên được đánh giá đã thông tin, đoàn ghi nhận thông tin;
  + Trưởng đoàn tính toán sơ bộ thời gian đánh giá tăng thêm nếu thực hiện đánh giá mở rộng;
  + Trưởng đoàn xem xét lại thời lượng đánh giá liệu còn dư hay không hay bố trí ngày tiếp theo;
  + Trưởng đoàn xem sơ tính sẵn sàng của quá trình/sản phẩm/phòng ban/địa điểm đánh giá mở rộng đó có thể thực hiện đánh giá ngay được không? Nếu không thì báo ngay cho bên được đánh giá, nếu được thì thông báo về giám đốc kỹ thuật và điều phối đánh giá để xem liệu có được đánh giá mở rộng luôn hay không?
  + Trong trường hợp giám đốc kỹ thuật và điều phối đánh giá thông báo có thể đánh giá mở rộng, trưởng đoàn đánh giá xem xét và phân công trách nhiệm đánh giá cho các chuyên gia, có thể họp nội bộ đoàn vài phút thể thống nhất kế hoạch đánh giá và tiến hành đánh giá.
  + Trong trường hợp giám đốc kỹ thuật và điều phối đánh giá thông báo không thể đánh giá mở rộng, trưởng đoàn đánh giá thông báo cho bên được đánh giá và tiến hành đánh giá như kế hoạch. Quá trình xem xét này mất thời gian so với kế hoạch, do đó, trưởng đoàn đánh giá phải thông báo cho bên được đánh giá về việc kéo dài thời gian đánh giá để đảm bảo đủ thời lượng đánh giá như hoạch định.

3. Khách hàng đề nghị không đánh giá một hoặc một vài phòng ban

Trong quá trình họp khai mạc hoặc đánh giá, bên được đánh giá đề nghị không đánh giá một phòng nào đó nằm trong kế hoạch và phạm vi đánh giá vì một lý do nào đó (ví dụ như phòng đó mới đánh giá nội bộ vừa xong và ghi rất nhiều điểm phát hiện,...). Trong trường hợp này, trưởng đoàn đánh giá có thể xử lý các bước như sau:

- Cảm ơn bên được đánh giá đã chia sẻ thông tin;
- Đoàn đánh giá ghi nhận thông tin;
- Trưởng đoàn giải thích việc đánh giá phải mang tính khách quan, toàn diện và phải thực hiện thu thập đầy đủ bằng chứng của các quá trình trong phạm vi đánh giá;
- Trưởng đoàn có thể giải thích thêm, việc đánh giá nội bộ là đánh giá bên thứ nhất, đánh giá của đoàn là của bên thứ ba, về mục tiêu đánh giá khác nhau và việc đánh giá bên thứ nhất phải được thực hiện trước khi đánh giá bên thứ ba.
- Trưởng đoàn đưa ra thông tin khẳng định với bên được đánh giá là quá trình đánh giá phải được thực hiện như kế hoạch.

4. Trưởng đoàn không biết ngôn ngữ bên được đánh giá.

Trong nhiều trường hợp, khi nhận được lệnh đánh giá từ văn phòng điều phối, trưởng đoàn lập kế hoạch đánh giá cho khách hàng mà không liên lạc khách hàng để xác định ngôn ngữ chính sử cho đánh giá. Khi đến thực hiện cuộc họp khai mạc thì bên đánh giá yêu cầu họp theo ngôn ngữ bên được đánh giá (ví dụ như tiếng anh chẳng hạn), trong trường hợp trưởng đoàn không nói được ngôn ngữ tiếng anh thì một số lời khuyên sau đây hữu ích:

- Trưởng đoàn trao đổi thông tin nội bộ trong đoàn xem có thành viên nào sử dụng ngôn ngữ đó thông thạo hay không, trong trường hợp có người thì trưởng đoàn sẽ trao đổi với bên được đánh giá rằng trưởng đoàn sẽ nói tiếng việt và thành viên trong đoàn sẽ thông dịch sang ngôn ngữ của khách hàng. Trong trường hợp này, chuyên gia kia kiêm luôn thông dịch, và lưu ý nếu thời gian phiên dịch nhiều hơn so với kế hoạch có thể cân nhắc tăng thời lượng đánh giá để bù đắp lại vượt quá đó.
- Trong trường hợp cả đoàn không ai sử dụng được ngôn ngữ khách hàng yêu cầu, thì trưởng đoàn có thể giải thích rằng do ban đầu chưa nhận được thông tin về ngôn ngữ sử dụng nên chưa bố trí người sử dụng ngôn ngữ khách hàng cần, trưởng đoàn đề nghị bên được đánh giá hỗ trợ người dịch hộ để tiến hành cuộc họp như dự định, lưu ý nếu thời gian phiên dịch nhiều hơn so với kế hoạch có thể cân nhắc tăng thời lượng đánh giá để bù đắp lại thời gian bị vượt quá đó.

V. XÁC NHẬN PHẠM VI ĐÁNH GIÁ

Đối với cuộc đánh giá chứng nhận, tái chứng nhận và các cuộc đánh giá ban hành lại chứng chỉ thì sau khi họp khai mạc đoàn đánh giá phải thực hiện xác định phạm vi đánh giá. Cách thức xác nhận phạm vi đánh giá đã được nêu ở phần chương 3.

Sau khi thống nhất phạm vi đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá sẽ gửi biểu mẫu thông tin chứng nhận cho bên được đánh giá xác nhận vào đó, sau đó mới tiến hành đánh giá.

Phạm vi đánh giá có thể thay đổi trong cuộc họp kết thúc, trong trường hợp này có thể do nguyên nhân như đoàn đánh giá phát hiện có những hoạt động/quá trình trong phạm vi chưa có, hoặc tên gọi sai, hoặc phạm vi quá rộng so với thực tế… Việc điều chỉnh này là bình thường và phải thông báo lại cho nhân viên quản lý chương trình đánh giá và Quản lý hoạt động chứng nhận.

PHẦN II. TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ

I. CHỌN MẪU TRONG ĐÁNH GIÁ TẠI HIỆN TRƯỜNG

Chọn mẫu đánh giá trong bối cảnh này là chọn loại và số lượng quá trình, sản phẩm hoặc dịch vụ được đánh giá. Ví dụ công ty sản xuất sản phẩm nước giải khát A, sản phẩm này có 3 dòng sản phẩm được sản xuất tương tự nhau như A1 – Vị cam, A2 – Vị đào, A3 – Vị chanh dây, nếu thời gian không cho phép chúng ta chọn một sản xuất để đánh giá thì gọi là chọn mẫu. Chọn mẫu đánh giá khác với lấy mẫu nhiều địa điểm đánh giá nêu ở chương 2. Ngoài ra, việc lựa chọn số lô sản xuất được đánh giá cũng gọi là chọn mẫu đánh giá, ví dụ như chọn lô sản xuất ngày 1/7/2022 chẳng hạn.

Mục tiêu của chọn mẫu đánh giá là để cung cấp thông tin tin cậy cho chuyên gia rằng các mục tiêu đánh giá có thể hoặc sẽ đạt được. Đánh giá là hoạt động tiếp cận theo bằng chứng, việc bằng chứng thu thập được từ hoạt động đáng giá có mang tính đại diện hay không thì phụ thuộc vào cách thức chọn mẫu đánh giá. Do đó, mục đích chọn mẫu là tìm mẫu mang tính đại diện đầy đủ cho hệ thống quản lý đang được vận hành của bên đánh giá, ngoài ra chúng còn giúp tìm ra những điểm yếu hoặc lỗ hổng đang tồn tại của hệ thống đó.

Không có một công thức thống kê hoặc toán học được thiết lập để lấy số lượng mẫu phù hợp trong quá trình đánh giá. Việc xác định số lượng mẫu (ví dụ: một, ba hoặc thậm chí nhiều mẫu cho một yêu cầu cụ thể) được lấy để xác nhận sự phù hợp của quá trình, sản phẩm hoặc dịch vụ với các yêu cầu là không hiệu quả và không đảm bảo sự phù hợp. Tất nhiên, bằng cách tăng số lượng mẫu được lấy, chuyên gia sẽ có độ tin cậy cao hơn về tình trạng thực tế của việc vận hành quá trình, hệ thống. Chọn mẫu "đầy đủ" trong ngữ cảnh này sẽ đề cập đến mức độ chọn mẫu được thực hiện trong quá trình phỏng vấn tại hiện

trường và xem xét hồ sơ, cung cấp đủ tin cậy rằng hệ thống của bên được đánh giá được thực hiện như những gì đã thiết lập.

Việc chọn mẫu trong đánh giá là một phần quan trọng quyết định sự thành công trong việc đánh giá. Có nhiều cách chọn mẫu khác nhau đang được áp dụng, mỗi cách thì có ưu nhược điểm riêng. Việc lựa chọn phương pháp chọn mẫu như thế nào còn phụ thuộc vào một vài yếu tố như:

- Chuyên gia đánh giá: Tuỳ vào kinh nghiệm của từng chuyên gia mà lựa chọn loại sản phẩm và cơ số mẫu khác nhau. Ví dụ, đối với các chuyên gia nhiều kinh nghiệm, họ sẽ ưu tiên lựa các sản phẩm mà họ thấy rằng có rủi ro cao và số lượng mẫu tương đủ để xác nhận tính hiệu lực của hệ thống. Đối với các chuyên gia mới vào nghề, các chuyên gia cầu toàn thì họ thường chọn mẫu theo hết phạm vi đánh giá, xem hết các quá trình, lấy nhiều sản phẩm.
- Thời lượng đánh giá: Tuỳ thuộc vào thời lượng đánh giá nhiều hay ít mà chuyên gia lựa chọn cách chọn mẫu cho phù hợp, ví dụ như thời lượng đánh giá nhiều thì chọn nhiều mẫu, thời lượng ít thì lấy ít mẫu.
- Phạm vi đánh giá: Phạm vi đánh giá nhiều, nhà xưởng rộng thì mỗi phạm vi chúng ta lấy một mẫu, đối với phạm vi có duy nhất một sản phẩm thì chúng ta có thể chọn 2 hoặc 3 mẫu ở những thời điểm sản xuất khác nhau.
- Mức phức tạp của quá trình được đánh giá: Đối với các quá trình phức tạp, nhiều công đoạn thì chúng ta không thể lấy nhiều mẫu để đánh giá, đối với những quá trình đơn giản thì có thể lấy nhiều mẫu để xem mức độ đồng nhất trong kiểm soát quá trình.
- Kết quả các lần đánh giá trước đó: Việc xem xét báo cáo đánh giá trước đó cũng là một việc quan trọng để quyết định chọn mẫu phù hợp, ví dụ như trong lần đánh giá trước đó cho thấy việc kiểm soát tại công đoạn A nào đó có nhiều điểm không phù hợp thì chuyên gia cần cân nhắc chọn mẫu nhiều hơn.
- Bối cảnh hiện tại của tổ chức: Tuỳ theo trình độ quản lý của tổ chức, những sự thay đổi trong tổ chức hoặc các rủi ro và cơ hội của tổ chức, mức độ trưởng thành của hệ thống quản lý mà chuyên gia có thể chọn mẫu ít hay nhiều.
- Mức độ tin cậy của hồ sơ được tổ chức cung cấp: Thông thường đối với những hồ sơ được khách hàng cung cấp có mức độ tin cậy không cao thì chuyên gia cần lấy nhiều mẫu hơn để xác định độ tin cậy của bằng chứng đánh giá.

Việc chọn mẫu phải đảm tính đầy đủ cho phạm vi được đánh giá, không có quy định rõ ràng nào về việc trong 1 lần đánh giá chuyên gia phải lấy bao nhiêu mẫu, tuy nhiên trong một chu kỳ chứng nhận thì phải lấy đủ các sản phẩm, quá trình trong phạm vi chứng nhận.

Trong lần chứng nhận đầu tiên đòi hỏi chuyên gia phải lấy đầy đủ các quá trình, sản phẩm/dịch vụ được chứng nhận, trong các kỳ giám sát do thời lượng đánh giá ít nên chuyên gia có thể chọn mẫu ít hơn, tốt nhất trong 2 kỳ giám sát phải đi hết tất cả các quá trình, sản phẩm/dịch vụ trong phạm vi chứng nhận.

Thông thường, trong đánh giá các chuyên gia chọn mẫu theo các hình thức sau:

1. Chọn mẫu theo rủi ro

Đây là hình thức tiếp cận được nhiều chuyên gia sử dụng trong đánh giá. Phương pháp này chuyên gia phải xác định những nhóm sản phẩm, quá trình, công đoạn nào có mức độ rủi ro cao và những nhóm sản phẩm, quá trình, công đoạn nào có rủi ro thấp. Đối với những sản phẩm, quá trình, công đoạn nào có rủi ro cao thì tập trung chọn mẫu nhiều hơn.

Ưu điểm của phương pháp này là giúp chuyên gia tập trung vào những điểm quan trọng của hệ thống dễ phát sinh lỗi, giúp tìm ra các điểm yếu của hệ thống.

Nhược điểm của phương pháp này là khó có thể xem được toàn diện phạm vi đánh giá.

Cách thực hiện:

- Đầu tiên chuyên gia xác định xem trong các sản phẩm, quá trình/dịch vụ được cung cấp, loại nào có mức rủi ro cao hơn. Các thông tin dữ liệu sau sẽ hữu ích để xác định sản phẩm có rủi ro cao hơn như:
  + Các thông tin thu thập được từ quá trình giải quyết khiếu nại của khách hàng;
  + Các thông tin từ quá trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp;
  + Các thông tin từ hành động khắc phục, phòng ngừa;
  + Các thông tin về mức độ phức tạp của quá trình sản xuất đó;
  + Các thông tin về yêu cầu công nghệ cho việc thực hiện quá trình…
- Phương pháp này dựa trên nguyên tắc là tấm ván thấp nhất quyết định sức chứa của thùng, vì vậy một số chuyên gia dựa vào yếu tố này để làm cơ sở lấy mẫu. Để thực hiện điều này bạn có thể yêu cầu phòng kinh doanh đưa ra danh sách các khiếu nại liên quan đến sản phẩm, sau đó bạn chọn một khiếu nại nào điển hình hay nghiêm trọng và tiến hành truy vết hết nguyên quá trình tạo sản phẩm liên quan đến khiếu nại đó. Một cách khác là bạn yêu cầu phòng sản xuất hay phòng QC cung cấp danh sách sản phẩm không phù hợp, từ danh sách này bạn chọn ra một lô sản phẩm và tiến hành đánh giá truy vết xuyên suốt quá trình tạo sản phẩm. Một cách khác nữa là dựa vào danh sách trả về hoặc thu hồi để lấy thông tin lô hàng và thực hiện truy vết.
- Sau khi chọn được loại mẫu sản phẩm, quá trình hay dịch vụ cần đánh giá thì tiến hành xác định thời điểm chọn mẫu. Thời điểm chọn mẫu tức là thời gian sản phẩm, dịch vụ hoặc quá trình đó được sản xuất hoặc vận hành. Thông thường thời điểm sản xuất bao gồm hai yếu tố là ngày sản xuất và giờ sản xuất.
  + Có thể chọn bất kỳ ngày sản xuất nào trong tháng, tuy nhiên không nên chọn quá xa vì bên được đánh giá sẽ mất nhiều thời gian tìm kiếm, cũng không nên chọn quá gần vì thời điểm gần đánh giá thì bên được đánh giá có sự chuẩn bị hồ sơ không mang tính đại diện. Cũng không nên sử dụng mẫu khách hàng đã chuẩn bị sẵn. Theo kinh nghiệm làm việc của tác giả thì những ngày làm vào đầu tuần (thứ 2) hoặc những ngày cuối tuần (thứ 6 và thứ 7) thì khả năng sai sót của hệ thống dường như cao hơn những ngày còn lại. Có thể là ngày đầu tuần thiết bị mới được vận hành lại, người lao động mới nghỉ vào làm lại chưa thích nghi, những ngày cuối tuần thì năng lượng họ giảm sút do một tuần làm việc mệt mỏi.
  + Về thời điểm sản xuất, đối với làm theo ca thì xem xét tính đồng đều về mặt kiểm soát giữa các ca, nếu đánh giá cho thấy rằng ca nào có rủi ro cao hơn thì chọn thời điểm sản phẩm sản xuất vào ca đó. Trong trường hợp các ca như nhau thì nên xem thời điểm sản xuất giữa lúc chuyển giao giữa 2 ca.
- Sau khi chọn được chủng loại sản phẩm, thời gian sản xuất thì tiến hành thu thập thông tin đánh giá.

2. Chọn mẫu theo tỷ trọng / sản lượng

Cách tiếp cận này là theo nguyên tắc tập trung vào sản phẩm, quá trình có sản lượng lớn. Đối với một sản phẩm chiếm tỷ trọng sản xuất lớn, việc xảy ra sự cố sẽ ảnh hưởng đến hàng loạt khách hàng nên việc chọn đánh giá các quá trình, sản phẩm theo sản lượng được nhiều chuyên gia sử dụng. Trong thực tế, nếu phạm vi chứng nhận có rất nhiều sản phẩm, hoặc có rất nhiều khách hàng cho một sản phẩm thì nên áp dụng lấy mẫu theo tỷ trọng lớn. Ví dụ bạn có 5 sản phẩm A, B, C, D, E trong phạm vi chứng nhận, trong đó sản phẩm A chiếm gần 70 %, B chiếm 15%, C chiếm 7%, D chiếm 5%, E chiếm 3% sản lượng sản xuất trong năm thì bạn nên chọn sản phẩm A và B để đánh giá. Tương tự như vậy, đối với khách hàng nào chiếm doanh số lớn nên được chọn để đánh giá.

Để thực hiện cách chọn mẫu này, đầu tiên chuyên gia yêu cầu bên được đánh giá thống kế về tỷ trọng các sản phẩm, dịch vụ, quá trình cần đánh giá, sau đó ưu tiên chọn các sản phẩm, dịch vụ, quá trình có tỷ trọng lớn để đánh giá.

Nhược điểm của quá trình chọn mẫu theo sản lượng là các sản phẩm sản xuất số lượng lớn thì người thực hiện sẽ thuần thục hơn là các sản phẩm sản ít hay lâu lâu mới sản xuất một lần. Các sản phẩm sản xuất ít thì dễ bộc lộ những sai sót do người thao tác chưa thuần thục hay quên, thiết bị ít trơn tru hơn.

3. Chọn mẫu ngẫu nhiên

Chọn mẫu ngẫu nhiên là cách chọn các mẫu một cách ngẫu nhiên từ danh sách được cung cấp sẵn của bên được đánh giá mà không có sự thiên vị hay tính toán trong việc lấy mẫu. Việc chọn mẫu theo cách này có thể được xem là hợp lý đảm bảo tính khách quan khi loại bỏ sự thiên vị trong chọn mẫu. Ưu điểm của chọn mẫu ngẫu nhiên là dễ dàng chọn mẫu, do đó, việc đánh giá có thể hoàn thành chọn mẫu nhanh hơn. Cần ít thời gian chuẩn bị hơn, giúp chuyên gia có nhiều thời gian thực hiện đánh giá. Bên cạnh đó, cách chọn mẫu này còn có nhược điểm là ít cơ hội phát hiện ra các điểm yếu của hệ thống.

Cách thực hiện: Chuyên gia yêu cầu bên được đánh giá đưa ra danh sách sản xuất các sản phẩm/dịch vụ trong tuần, tháng hoặc quý, sau đó chuyên gia có thể chọn 2- 5 mẫu cho 2 - 5 lô hàng sản xuất bất kỳ, chuyên gia có thể xem hết hồ sơ sản xuất đã chọn hoặc chọn xem vài mẫu trên tổng số mẫu đã chọn. Lưu ý không nên chọn quá nhiều bộ hồ sơ mà không xem đến, vì điều này sẽ làm khách hàng khó chịu và họ cho rằng chuyên gia đang hoạch họe họ.

4. Chọn mẫu theo kinh nghiệm

Chọn mẫu theo kinh nghiệm là chọn mẫu theo phán đoán của chuyên gia, việc này giúp cho chuyên gia tập trung vào các khu vực, những quá trình, sản phẩm đã phát hiện ra các vấn đề trước đây. Chọn mẫu theo cách này chỉ thường được áp dụng cho các chuyên gia có kinh nghiệm trong lĩnh vực được đánh giá.

Ưu điểm của phương pháp này là đánh giá tập trung vào những điểm cốt lõi và điểm yếu của hệ thống, quá trình, sản phẩm, chúng giúp tìm ra các phát hiện đánh giá có ý nghĩa. Nhược điểm của phương pháp này là các kết quả không mang tính đại diện cho toàn bộ hệ thống. Chọn mẫu theo kinh nghiệm khiến chuyên gia tiếp tục tập trung vào các khu vực đã phát hiện ra các vấn đề trước đây mà ít để ý đến tính hệ thống và các phát hiện mới.

Cách thực hiện: Chuyên gia căn cứ vào kinh nghiệm đánh giá trước đó, lựa chọn sản phẩm, quá trình, công đoạn nào quan trọng và dễ phát sinh vấn để tập trung vào đó. Thường thì những mẫu này được lấy từ các khu vực mà công ty có rủi ro lớn nhất, chẳng hạn như các đơn đặt hàng có giá trị cao, đơn đặt hàng đặc biệt hoặc đơn đặt hàng quan trọng. Chuyên gia có thể đã biết từ lịch sử trước đây (các cuộc đánh giá trước đây) rằng các vấn đề đã tồn tại trong bộ phận A, hoạt động B và với kiến thức này, chuyên gia sẽ kiểm tra lĩnh vực đó trong một cuộc đánh giá.

6. Chọn mẫu truy vết

Truy vết hoặc theo dõi trình tự thực hiện các bước của quá trình theo thời gian, đây là một phương pháp phổ biến và hiệu quả để thu thập bằng chứng khách quan trong quá trình đánh giá. Có ba cách lấy mẫu truy vết:

- Lấy mẫu tiếp cận xuôi quá trình: là lấy mẫu bắt đầu từ đơn đặt hàng của khách hàng ở phòng kinh doanh hoặc bộ phận tiếp nhận đơn hàng, sau đó đánh giá theo một mạch các hoạt động từ lên kế hoạch sản xuất → mua hàng/kiểm soát nhà cung cấp

thuê ngoài --> quá trình tạo sản phẩm --> thông qua sản phẩm và giao hàng cho lô hàng này. Để làm được điều này, đầu tiên bạn phải yêu cầu phòng kinh doanh cho bạn danh sách các đơn hàng hay hợp đồng, sau đó bạn chọn một khách hàng trong đó để tiến hành đánh giá.

- Lấy mẫu tiếp cận ngược quá trình: quá trình này bắt đầu từ một đơn giao hàng từ bộ phận giao hàng hoặc một sản phẩm đang tồn trong kho. Bạn tiến hành đánh giá truy vết ngược từ bộ phận kho --> thông quan sản phẩm --> quá trình tạo sản phẩm --> đến quá trình mua hàng và thuê ngoài --> tiếp nhận đơn hàng/thỏa mãn khách hàng. Để làm được điều này phòng ban đầu tiên bạn đánh giá là hoạt động giao hàng, bạn yêu cầu cho các danh sách giao hàng trong tháng và chọn ngẫu nhiên 1 mẫu khách hàng để truy vết; nếu bạn chọn mẫu ngẫu nhiên tại kho bảo quản thành phẩm thì khi tham quan nhà xưởng, bạn vào kho chọn một lô hàng trong kho và yêu cầu họ truy vết hồ sơ ngược quá trình.
- Lấy mẫu từ điểm giữa quá trình: Bắt đầu từ một sản phẩm dang dở đang tồn kho trong một đơn hàng đã được giao, chuyên gia tiến hành truy vết ngược ra đến nguyên liệu, đơn hàng và truy vết xuôi đến việc thông qua sản phẩm và giao hàng cho một phần đơn hàng đã giao.

II. CÁC PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Phương pháp phỏng vấn

Phỏng vấn là phương pháp được sử dụng trong đánh giá hệ thống quản lý, quá trình phỏng vấn là yếu tố quan trọng nhất của một cuộc đánh giá. Vì lý do đó, chuyên gia phải có khả năng áp dụng các kỹ thuật khác nhau để thu thập thông tin nhằm làm giảm căng thẳng và lo lắng đến mức tối thiểu cho bên được đánh giá. Đôi khi bên được đánh giá có thể quen thuộc và cảm thấy thoải mái với quá trình phỏng vấn, trong khi một bên khác có thể lo lắng và e ngại trả lời. Việc lấy thông tin từ tình huống trước có thể đơn giản, nhưng từ tình huống sau có thể khó khăn và tốn nhiều thời gian. Cách thức mà chuyên gia bắt đầu quá trình phỏng vấn có thể quyết định sự thành công của cuộc phỏng vấn.

Việc phỏng vấn thành công hay không phụ thuộc vào nhiều yếu tố như:

- Kỹ năng phỏng vấn của chuyên gia;
- Tính hợp tác của bên được đánh giá;
- Cách đặt câu hỏi của chuyên gia;
- Bầu không khí làm việc khi phỏng vấn.

Trong kỹ thuật phỏng vấn có hai phần quan trọng, một là phần đặt câu hỏi và dẫn dắt người được phỏng vấn vào chủ đề được phỏng vấn, và hai là nghe trả lời của người được phỏng vấn. Việc nghe họ trả lời cái gì, điều gì trong câu trả lời của họ giúp chuyên gia thu thập bằng chứng đánh giá hoặc kết luận một chủ đề được đánh giá có phù hợp hay chưa.

1.1. Xác định mục tiêu bằng chứng thu thập

Việc đầu tiên trước khi thực hiện phỏng vấn là chuyên gia phải xác định được mục tiêu thu thập bằng chứng khách quan cho việc phỏng vấn này là gì? Từ mục tiêu đó, chuyên gia mới lựa chọn các câu hỏi phỏng vấn phù hợp. Thông thường phỏng vấn hướng đến các mục tiêu ví dụ như:

- Thu thập thông tin để xác định mức độ kiểm soát của một quá trình nào đó;
- Xác định mức độ hiểu biết các yêu cầu phải áp dụng của người vận hành;
- Xác định năng lực người vận hành quá trình;
- Xác định sự sẵn có của các công cụ, tài liệu và nguồn lực;
- Xác định mức độ nhận thức của người vận hành về hệ thống;
- Phỏng vấn để kết luận một vấn đề đang quan tâm…

Ví dụ như mục tiêu của bạn là thu thập bằng chứng để xác định liệu nhân sự dưới sự kiểm soát của tổ chức có nhận thức về chính sách của hệ thống quản lý hay không, thì bạn nên lựa chọn đối tượng phỏng vấn là người vận hành quá trình, không nên chọn người quản lý phòng ban hay quản lý hệ thống.

1.2. Chọn đối tượng phỏng vấn

Đối tượng phỏng vấn là điều quan trọng trong việc kết luận bằng chứng đó có đủ độ tin cậy hay không. Do đó, việc chọn đúng đối tượng phỏng vấn là nhiệm vụ quan trọng của chuyên gia. Bạn không thể chọn chuyên viên quản lý hệ thống để hỏi về chính sách hay mục tiêu của hệ thống, mà nội dung này phải phỏng vấn những người vận hành, hay chọn phỏng vấn người quản lý mua hàng về hiệu chuẩn thiết bị của phòng QC là không hợp lý.

Đối tượng phỏng vấn thường được chia là các nhóm sau:

- Nhóm lãnh đạo: nhóm này thường bao gồm ban lãnh đạo và các trưởng phòng ban, đối với nhóm này, bạn cần tập trung vào việc hoạch định vận hành, phân công trách nhiệm, quản lý mục tiêu, phân tích và đánh giá dữ liệu, nhận diện và kiểm soát rủi ro. Nói chung là phần hoạch định, đánh giá kết quả thực hiện và cải tiến.
- Nhóm quản lý cấp trung: nhóm này thường là các trưởng nhóm, trưởng ca,…, đối với nhóm này chủ yếu tập trung vào việc kiểm soát vận hành và theo dõi đo lường quá trình, xử lý sản phẩm không phù hợp;
- Nhóm chuyên viên, nhân viên: nhóm này phỏng vấn tập trung vào nội dung công việc và các kỹ thuật, kỹ xảo thực hiện công việc;
- Nhóm người vận hành/người thao tác: nhóm này chủ yếu xoáy vào nhận thức, cách thực hiện công việc, trao đổi thông tin.
- Ngoài ra, có nhóm người hỗ trợ như vệ sinh, bảo vệ, thầu phụ,… nhóm này tập trung vào nhận thức là chính.

1.3. Chọn vị trí ngồi hoặc phỏng vấn

Trong bất kỳ cuộc đánh giá nào, việc chọn vị trí ngồi hoặc phỏng vấn phù hợp sẽ giúp bạn thoải mái, tự tin và tập trung hơn. Khi lựa chọn vị trí ngồi bạn nên chú ý:

- Vị trí ngồi nên lưng dựa tường, mắt hướng ra cửa ra vào và ít người qua lại để tránh mất tập trung và lối đi thông thoáng để dễ thoát hiểm khi có sự cố khẩn cấp;
- Chỗ ngồi cho phép "Khoảng trống riêng tư" để bạn có thể ghi chép, giao tiếp trong đoàn đánh giá (qua Skype, zalo,…);
- Chỗ ngồi phải giảm thiểu các quấy nhiễu làm mất tập trung.

Đối với phỏng vấn tại hiện trường, chuyên gia cần lựa chọn vị trí phỏng vấn sao cho phù hợp, cần lưu ý các điểm sau:

- An toàn cho người phỏng vấn và bên được phỏng vấn;
- Có thể nói và nghe rõ giữa hai bên;
- Không nên làm người được phỏng vấn phải dừng công việc của họ nếu việc dừng này có thể gây ra mất an toàn hoặc sản phẩm bị lỗi hàng loạt;
- Không nên phỏng vấn ở những khu vực bắt buộc phải mang bảo hộ lao động, những khu vực có rủi ro cao về an toàn, ví dụ như nơi đi qua lại của xe nâng, cầu trục, các đường rây di chuyển hàng hoá,…

1.4. Tiến hành phỏng vấn

Quá trình phỏng vấn có thể được chia thành sáu bước như sau:

- Đặt người được phỏng vấn vào cảm thấy thoải mái: Hãy coi bạn như một vị khách trong nhà của họ và bạn thể hiện sự tôn trọng dành cho chủ nhà một cách tự nhiên. Mục đích của bạn là làm cho người được phỏng vấn giảm bớt cảm giác lo lắng tự nhiên trong họ. Bước này có thể bao gồm tự giới thiệu đơn giản và hỏi các câu xã giao thân thiện như hỏi hoặc khen bãi đậu xe rộng đẹp, hoặc hỏi về thời tiết, hoặc hỏi về một chủ đề mà chúng tạo được sự thân thiện cho hai bên. Thông thường, người

được phỏng vấn bị đe dọa bởi sự hiện diện của bạn và thậm chí có thể cảm thấy công việc của họ đang gặp nguy hiểm nếu trả lời sai. Trừ khi những rào cản này bị loại bỏ, nếu không bạn sẽ thu được rất ít thông tin về họ. Một mở đầu tốt có thể là, "Công việc của bạn là gì và bạn đã làm việc trong lĩnh vực này bao lâu?" Các câu trả lời rất dễ dàng và người đó cảm thấy thoải mái hơn. Khoảng thời gian giới thiệu nên kéo dài khoảng một vài phút.

- Giải thích mục đích của bạn:
  + Để giải thích mục đích của bạn, bạn phải trả lời câu hỏi "Tại sao bạn đến đây?", ví dụ như: Tôi đến đây để tìm hiểu cách bạn thực hiện công việc ABC. Một kỹ thuật hữu ích là cho người khác xem bản checklist của bạn. Ngay lập tức, họ có thể xem các câu hỏi, hiểu dữ liệu bạn cần và họ cho bạn biết họ có thông tin đó hay không.
  + Chứng minh năng lực là điều quan trọng trong giai đoạn đầu của quá trình phỏng vấn. Chuyên gia nên biết ảnh hưởng của ngoại hình đối với người khác và cách ăn mặc, phong thái lịch sự sẽ làm bên được phỏng vấn ấn tượng về chuyên gia. Ấn tượng mà chuyên gia tạo ra bằng cách sắp xếp hợp lý và thể hiện kiến thức về chủ đề là rất quan trọng. Chuyên gia không cần phải có kiển thức sâu trong các quá trình, nhưng ít nhất chuyên gia phải biết các thuật ngữ thường được sử dụng và các phương pháp liên quan đến quá trình này. Chuyên gia nên sử dụng những từ mà họ hiểu, không nên nói lên hoặc xuống giọng quá nhiều với họ để họ nghĩ rằng bạn đang đe dọa hoặc mình đang nhúng nhường họ. Tuy nhiên, hãy cẩn thận không thảo luận về các biện pháp kiểm soát hoặc thực tiễn rõ ràng mà bạn đã từng thấy ở những nơi khác, vì việc này dễ dẫn đến tranh luận đi xa vấn đề. Bạn cũng không nên thảo luận về những vấn đề nhạy cảm trong kinh doanh với những người không có thẩm quyền, và không nên nói điểm yếu của bộ phận này cho bộ phận khác nghe hoặc nói những điểm yếu của khách hàng này cho khách hàng khác nghe, điều này dễ làm khách hàng của bạn đề phòng và ngại chia sẻ.
- Tìm hiểu những gì họ đang làm:
  + Trong quá trình chuẩn bị cho cuộc đánh giá, bạn nên xem xét các tài liệu khác nhau ảnh hưởng đến lĩnh vực được đánh giá. Bạn đã xác định các khu vực cần xem xét, phỏng vấn. Bây giờ bạn tiếp tục quá trình đánh giá bằng cách đặt các câu hỏi mở sử dụng những câu 5W1H, chẳng hạn như "bạn có thể giới thiệu sơ công việc của bạn?", bạn nên tránh những câu hỏi đóng khi thực hiện phỏng vấn, dạng câu hỏi đóng này chỉ phù hợp cho việc xác nhận vấn đề. Nếu câu trả lời của khách hàng không đầy đủ, hãy thử, "tiếp theo nữa là gì?".
  + Trong giai đoạn này của quá trình phỏng vấn, sau khi bên được phỏng vấn trả lời xong câu hỏi, bạn cần phải yêu cầu họ hoặc người khác cho bạn xem các biểu mẫu, tài liệu, hồ sơ hoặc dụng cụ mà họ làm để xác nhận rằng họ nói có giống như tài liệu quy định hay không. Hãy nhớ rằng bạn cần dữ kiện để đưa ra các kết luận của mình chứ không phải làm đàm thoại để tạo mối quan hệ.
  + Bạn nên nỗ lực kiểm soát tâm lý tiêu cực để giảm bớt căng thẳng cho bạn; im lặng thường không thoải mái. Một kỹ thuật thường khá hiệu quả là viết chữ to khi bạn nhận được thông tin, điều này sẽ giúp bạn bớt căng thẳng nếu bạn phỏng vấn ở hiện trường.
- Phân tích những gì họ đang làm:
  + Khi chuyên gia nghe các thuật ngữ mới, chuyên gia phải phân tích những thuật ngữ đó có nghĩa là gì? Nếu chuyên gia đã quen với quá trình đang được thảo luận thì việc phỏng vấn sẽ trở nên dễ dàng hơn. Khi chuyên gia chưa hiểu được thuật ngữ này sau câu trả lời của bên được đánh giá, chuyên gia có thể dùng một mẹo nhỏ là hãy lặp lại câu trả lời dưới dạng một câu hỏi xác nhận, sử dụng các từ khác tương tự, lúc đó bên được đánh giá sẽ giải thích rõ lại lần nữa cho bạn rõ, ví dụ bạn hỏi "Ý của bạn là như thế này … đúng không?".

+ Chuyên gia nên vẽ các hộp thoại và sơ đồ trên checklist hoặc note để ghi nhận những gì thu thập được qua quá trình phỏng vấn. Gạch chân những vấn đề quan trọng hoặc vẽ dạng ngôi sao để tiếp tục theo vết những vấn đề nghi ngờ hoặc kết luận đánh giá.
+ Trong trường hợp, bên được phỏng vấn cứ tỏ ra mình đúng hay sĩ diện, chuyên gia không nên tranh cãi quá gắt nếu vấn đề không phải là một điểm không phù hợp tiềm năng, lúc đó chuyên gia nên dừng lại việc tranh luận chuyển sang thảo luận để cho người kia có cơ hội lấy lại thể diện. Đánh giá nên luôn giữ suy nghĩ rằng mình đến đây để góp ý xây dựng chứ không phải là "bới lông tìm vết". Do đó, chuyên gia nên cố gắng tránh xa những điều tầm thường, nhỏ nhặt. Không nên vì cố tìm kiếm các phát hiện đánh giá mà tạo ra cảm giác không thân thiện cho bên được đánh giá. Vì nhiệm vụ chuyên gia ngoài xác định sự phù hợp còn một nhiệm vụ bất thành văn là giữ chân được khách hàng tốt, trong trường hợp nếu sau đánh giá xong, khách hàng từ bỏ chứng nhận của tổ chức của bạn vì thái độ quá gắt hay sự thiếu chuyên nghiệp của bạn thì đó là một sự thất bại của bạn.
+ Trong quá trình phân tích, bạn không chỉ phải tích cực lắng nghe các câu trả lời mà còn phải đối chiếu dữ liệu với sự hiểu biết của bạn về các yêu cầu.

- Đưa ra một kết luận dự kiến:
  + Khi đưa ra một kết luận bạn không nên tập trung quá vào mức độ nghiêm trọng hoặc rủi ro của vấn đề, điều này đôi khi làm khách hàng khó chịu hoặc bị áp lực. Thay vào đó, bạn nên nêu ra các vấn đề dưới dạng các lỗ hổng, sau đó giải thích nếu khắc phục lỗ hổng đó bên được đánh giá sẽ nhận được lợi ích gì.
  + Nếu người được đánh giá thường hay phản bác, cãi cùn, thì trước khi bạn đưa ra phát hiện đánh giá bạn nên khen hoặc công nhận những công việc của họ làm tốt trước, sau đó bạn lòng ghép vào những điều cần phải khắc phục hoặc cải tiến thì bên kia dễ chấp nhận hơn là bạn đi ngay thẳng vấn đề.
  + Chuyên gia nên trên tinh thần cả hai cùng thắng, không nên quá chú trọng vào việc bới móc các khuyết điểm của bên được đánh, việc này sẽ làm mất tính vô tư và khách quan trong đánh giá. Thay vào đó, chuyên gia nên tìm ra các lỗ hổng và các cơ hội cải tiến của hệ thống để hệ thống của khách hàng càng tốt hơn. Một khi hệ thống khách hàng mạnh thì danh tiến của khách hàng cũng tốt hơn và tổ chức chứng nhận của bạn cũng tăng thêm uy tín.
- Kết thúc phỏng vấn: Bước cuối cùng của quá trình phỏng vấn là kết thúc các cuộc phỏng vấn và cho người được phỏng vấn biết điều gì sẽ diễn ra tiếp theo. Nếu chuyên gia cảm thấy đã thu thập đủ tất cả thông tin thì có thể nói rằng: "Cảm ơn bạn đã hỗ trợ. Tôi đã nhận đủ thông tin về hoạt động của bạn, tôi nghĩ không nhất thiết quay lại đây lần nữa, bạn hãy làm việc bình thường". Trong trường hợp bạn vẫn chưa thu thập đủ thông tin, bạn có thể nói như sau: "Cảm ơn bạn đã hỗ trợ. Tôi đã nhận thông tin về hoạt động của bạn, chúng tôi xem xét nếu còn cần thêm thông tin, tôi sẽ quay lại đây lần nữa, mong bạn hỗ trợ".

1.4.1. Đặt câu hỏi

Sau khi chọn đối tượng phỏng vấn, việc tiếp theo là đặt câu hỏi như thế nào để phù hợp với đối tượng được phỏng vấn. Hãy nhớ rằng phỏng vấn không phải là chất vấn hay thẩm vấn, chúng chỉ đơn giản là một cuộc trò chuyện giữa hai bên để thu thập thông tin cho việc cung cấp bằng chứng khách quan của việc đánh giá. Cũng cần lưu ý rằng, phỏng vấn không phải là trả bài (hỏi – đáp), do đó chuyên gia nên chuyển các câu hỏi thành cuộc đàm thoại chung chung để giảm áp lực và tạo sự thoải mái cho bên được phỏng vấn.

Khi thực hiện đánh giá hay phỏng vấn, chuyên gia phải tỏ thái độ tích cực là tôi đến đây để giúp doanh nghiệp tìm ra các cơ hội cải tiến, không phải xoi mói để tìm lỗi hoặc hạch sách doanh nghiệp hoặc tìm cách thu lợi bất chính.

Để tạo sự thoải mái trong đánh giá chuyên gia nên:

- Tạo ra không khí thân thiện, cởi mở, ví dụ như cười, bắt tay,…;
- Giải thích lý do bạn ở đây, ví dụ như tôi đến đây để thu thập bằng chứng xác nhận quá trình bạn đang vận hành phù hợp tiêu chuẩn ISO ABC,…;
- Yêu cầu bên được đánh giá hỗ trợ, ví dụ như anh/chị vui lòng dành vài phút trao đổi về công việc của anh/chị,…;
- Hỏi xem họ có thắc mắc gì;
- Thể hiện thái độ quan tâm của bạn đến công việc của họ;
- Giải thích các nhận xét của bạn để họ hiểu…

Các lưu ý khi đặt câu hỏi:

- Câu hỏi nên đơn giản, dễ hiểu và đi thẳng vào vấn đề mà bạn cần muốn thu thập bằng chứng;
- Câu hỏi không nên gợi ý câu trả lời;
- Câu hỏi không nên chứa đựng các từ mang tính cảm xúc và suy diễn;
- Câu hỏi không nên quy trách nhiệm hoặc hướng đến các vấn đề nhạy cảm cá nhân;
- Câu hỏi không nên mang tính đối kháng, gây mâu thuẫn.

Thông thường, có ba dạng câu hỏi như: câu hỏi mở, câu hỏi đóng và câu hỏi làm rõ vấn đề (hay xác định vấn đề) như bảng 9.1.

Bảng 9.1. Các dạng câu hỏi

Dạng câu hỏi	Diễn giải
Câu hỏi đóng	- Câu hỏi dạng có hay không. - Không đi vào chi tiết. - Không có thông tin gây tranh cãi. - Khẳng định một vấn đề.
Câu hỏi mở	- Câu hỏi để mở ra cuộc hội thoại, thu thập nhiều câu trả lời chi tiết, có thể hỗ trợ giải quyết vấn đề. - Trình bày những quan điểm khác nhau.
Câu hỏi làm rõ vấn đề	- Câu hỏi tìm ra sự khác biệt, hoặc xác nhận thông tin được cung cấp. - Hoặc từ câu trả lời của người cung cấp, người hỏi muốn khai thác chi tiết hơn, sâu hơn để nhằm mục đích đạt được thông tin mong muốn.

a. Câu hỏi mở

Là câu hỏi mà người được hỏi có thể đưa ra nhiều cách trả lời và đòi hỏi việc trả lời với nhiều thông tin. Dạng câu này đòi hỏi đưa ra quan điểm, ý kiến và quan niệm riêng của người được hỏi.

Mục đích lựa chọn câu hỏi mở là thu thập nhiều thông tin từ một câu hỏi của chuyên gia. Tuy nhiên, nhược điểm của câu hỏi mở là thông tin trả lời dài dòng và có thể bị lệch hướng nếu người phỏng vấn không kiểm soát được xu hướng trả lời của người được phỏng vấn.

Thông thường, khi hỏi câu hỏi mở người ta sử dụng công thức 5W1H như sau:

- What – Cái gì? Bạn cần kiểm soát những chỉ tiêu gì?
- Who – Ai làm, ai chịu trách nhiệm?
- When – Khi nào? Tần suất như thế nào?
- Where - Ở đâu? Khu vực nào?
- Why – Tại sao như vậy? Tại sao chỉ tiêu này thấp vậy?
- How – Như thế nào? Bạn thực hiện chúng bằng cách nào?

Bất kỳ câu hỏi mở nào nếu có gắn liền với bằng chứng bạn cần thu thập thì câu hỏi sau cùng cần phải hỏi là "Cho tôi xem" bằng chứng đó được không?

Một vấn đề rất quan trọng là chuyên gia phải kiểm soát thời gian và định hướng phỏng vấn, trong nhiều trường hợp, người được phỏng vấn say xưa trả lời nhiều hơn nhu cầu của người hỏi, chuyên gia phải học cách ngắt lời và chuyển trọng tâm để tránh mất quá thời gian nghe bên được phỏng vấn trả lời những vấn đề ít liên quan hoặc không quan trọng.

Các câu hỏi mở thường gặp nhất trong phỏng vấn là:

- Anh/chị mô tả giúp trách nhiệm và quyền hạn anh/chị?
- Anh/chị mô tả giúp cách thức thực hiện công việc này?
- Anh/chị mô tả giúp cách thức lấy mẫu và phán định kết quả?
- Anh/chị mô tả giúp cách vận hành thiết bị này?
- Anh/chị mô tả cách thức thu thập thông tin phản hồi khách hàng?....

b. Câu hỏi đóng

Câu hỏi đóng là loại câu hỏi mà bạn có thể trả lời bằng một từ hoặc một câu ngắn, chúng hướng đến việc trả lời *Có* hoặc *Không*, xác nhận số lượng (bao nhiêu, mấy lần, nhiều, ít, màu sắc gì,…). Dạng câu hỏi này thường được dùng để thu nhận những thông tin cụ thể và sự thật hay để khẳng định một vấn đề? Ví dụ: Anh kiểm tra mẫu tần suất 1 giờ/lần đúng không?

Nhược điểm của câu hỏi đóng sẽ khiến cuộc trò chuyện đi vào ngõ cụt. Chúng không làm cho mọi người tiếp tục đi vào chi tiết, nói về bản thân hoặc cung cấp thêm thông tin cho người hỏi. Do đó, nếu sử dụng quá nhiều sẽ tạo cảm giác khô khan trong cuộc phỏng vấn và tạo cảm giác kiểm tra đối chiếu hơn là trao đổi thân thiện.

c. Câu hỏi làm rõ nghĩa

Câu hỏi này nhằm mục đích xác nhận lại thông tin, làm rõ nghĩa nhằm đem lại thông tin chính xác và đầy đủ, tránh gây hiểu nhầm.

Câu hỏi này được dùng trong trường hợp bạn muốn xác nhận lại sự kiện hoặc điều tra diễn tiến tiếp theo của sự kiện. Ví dụ như khi đánh giá bộ phận kiểm hàng chuyên gia có thể hỏi câu hỏi như: *Những sản phẩm có đặc điểm như thế nào được xếp vào dạng sản phẩm không phù hợp*?

Trong một vài trường hợp, việc sử dụng câu hỏi làm rõ nghĩa có thể gây mất thời gian do người trả lời hơi nhiều.

Tóm lại, tuỳ theo trường hợp cụ thể mà chuyên gia sử dụng dạng câu hỏi phù hợp. Trong thực tế đánh giá, khi bắt đầu đánh giá tại một đơn vị chuyên gia nên sử dụng một hay hai câu hỏi mở trước để tạo không khí thoải mái cho cuộc hội thoại, ví dụ như bạn có thể mô tả cho chuyên gia biết công việc chính của bạn? Bạn có thể giúp tôi mô tả cách thức kiểm soát quá trình của bạn?... Sau đó, bạn chuyển câu hỏi sang trạng thái câu hỏi đóng hoặc câu hỏi làm rõ vấn đề, ví dụ như bạn cho tôi xem hồ sơ kiểm soát của bạn được không? Đối với việc bạn muốn khẳng định vấn đề gì đó có phù hợp hay không thì bạn sử dụng câu hỏi đóng, chẳng hạn như bạn muốn xác nhận rằng bên được đánh giá chưa thực hiện đúng tần suất kiểm tra thì bạn hỏi câu hỏi đóng ví dụ như: ngày 1 tháng 7 bạn thực hiện kiểm tra ngoại quan chỉ một lần vào lúc 9 giờ sáng phải không? Để thu thập thông tin về việc vận hành quá trình chuyên gia nên hỏi theo cấu trúc 5W1H và 5M1E1I. Về hướng theo vết đánh giá thì chuyên gia nên sử dụng tiếp cận theo quá trình PDCA, tức là hỏi từ P (kế hoạch, hoạch định) → D (thực hiện) → C (kiểm tra, giám sát, phân tích và đánh giá dữ liệu) → A (hành động, khắc phục, cải tiến).

Ngoài ba dạng câu hỏi điển hình nêu ở trên, trong thực tế đánh giá còn có một dạng câu hỏi dẫn dắt sự trả lời (một kỹ thuật đưa ra câu trả lời bên trong câu hỏi), câu hỏi này ít

được sử dụng bởi các chuyên gia, chúng chỉ sử dụng trong một vài trường đặc biệt, ví dụ như:

- Người được đánh giá biết câu trả lời cho câu hỏi nhưng do bối rối không biết chuyên gia đang hỏi mình điều gì.
- Chuyên gia nhận thấy rằng bên được đánh giá đang lo lắng hoặc sợ hãi trong cuộc phỏng vấn đánh giá.
- Bằng cách hỏi một hoặc hai câu hỏi, chuyên gia có thể giúp cho bên được đánh giá tin tưởng hơn rằng họ sẽ có thể trả lời các câu hỏi đánh giá.

Trong đánh giá, luật bất thành văn khi thực hiện câu hỏi phỏng vấn theo các trình tự như sau:

- Anh/chị vui lòng cho biết tên và chức vụ của anh/chị? Nếu phỏng vấn nhận thức tại xưởng, nếu xin được mã số nhân viên của người được phỏng vấn càng tốt. Mục đích câu hỏi này là ghi thông tin đối tượng phỏng vấn để truy vết sau này nếu cần.
- Bạn có thể mô tả sơ công việc của bạn được không? Mục tiêu câu hỏi này là để xác định công việc của người được phỏng vấn có liên quan đến mục tiêu bằng chứng cần thu thập hay không? Ví dụ như bạn đang muốn xác nhận thông tin hiệu chuẩn thiết bị, bạn hỏi xem mô tả công việc của người được phỏng vấn có thực hiện công việc đó không?
- Tiếp theo là sử dụng các câu hỏi theo mục tiêu bằng chứng của chuyên gia.

1.4.2. Nghe, ghi chép và xác nhận bằng chứng thu thập được.

Trong tiếng anh, từ *đánh giá* là *Audit*, từ *audit* bắt nguồn từ từ gốc là *Audition* tức là sức nghe hay khả năng lắng nghe, thính giác. Như vậy, đánh giá là hoạt động lắng nghe để thu thập bằng chứng từ bên được đánh giá.

Lắng nghe cũng là một kỹ năng quan trọng trong phỏng vấn, trong nhiều thông tin được bên được phỏng vấn trả lời bạn cần xác định xem cần chú ý đến thông tin gì, không vội vã kết luận vấn đề khi nghe mà phải tìm cách làm rõ ý trước khi đưa ra kết luận.

Trong câu trả lời của bên được đánh giá có rất nhiều thông tin, nhiệm vụ của chuyên gia là lọc ra các thông tin cần thu thập theo mục tiêu thu thập bằng chứng đã thiết lập trước đó, đồng thời phải tìm ra những điểm cốt lõi trong câu trả lời để tiếp tục triển khai hỏi các câu hỏi tiếp theo nhằm thu nhận các phát hiện đánh giá. Việc lắng nghe tốt cũng sẽ giúp chuyên gia làm chủ cuộc phỏng vấn và kiểm soát điểm dừng, tránh được cuộc phỏng vấn đi lan man.

Những thói quen xấu có thể dẫn đến cuộc đánh giá thất bại cần tránh khi nghe:

- Chuyên gia tỏ vẻ chú ý mà thực sự không chú ý, không ghi nhận được gì trong câu trả lời của bên được đánh giá;
- Thường xuyên ngắt lời người đang nói, dẫn đến người nói không muốn trả lời;
- Chỉ chú tâm nghe phần gì muốn nghe, những gì người trả lời muốn nói không được nghe đầy đủ;
- Phản ứng quá nhanh mà chưa nghe người nói nói hết ý hay vội vàng kết luận khi người nói chưa nói hết ý của họ;
- Lơ đãng trong việc lắng nghe, thiếu tập trung, hay suy nghĩ việc khác trong quá trình nghe, làm người nghe không muốn nói tiếp;
- Gây áp lực cho bên nói.

Trong việc nghe, việc sử dụng ngôn ngữ cơ thể hoặc thể hiện sự chăm chú của bạn vào câu trả lời của người nói sẽ giúp người nói cởi mở, tự tin và thu thập được nhiều không tin hơn.

1.4.3. Kiểm soát bầu không khí giao tiếp trong đánh giá

Kiểm soát bầu không khí giao tiếp trong quá trình đánh giá là một quá trình quan trọng trong suốt quá trình đánh giá. Nếu bầu không khí căng thẳng sẽ biến cuộc đánh giá thành quá trình thẩm tra án hay tranh luận, do đó, chuyên gia phải làm chủ bầu không khí giao tiếp trong đánh giá để giúp bên được đánh giá được tự nhiên, cởi mở và thống nhất về các phát hiện đánh giá. Để làm được điều này thì chuyên gia phải:

- Cởi mở trong giao tiếp;
- Không sử dụng quá nhiều câu hỏi đóng;
- Chú ý lắng nghe và tôn trọng bên được đánh giá;
- Sử dụng ngôn ngữ cơ thể trong giao tiếp:
  + Diễn đạt ngôn ngữ bằng cử chỉ, dáng điệu, biểu diện trên gương mặt là bạn đang muốn lắng nghe họ và tôn trọng họ;
  + Sử dụng giọng điệu và âm nói phù hợp để tạo sự thoải mái;
  + Gật đầu để tỏ thái độ đồng ý thông tin của họ;
  + Ghi chép cẩn thận những gì cần ghi để họ thấy mình nghiêm túc;
  + Tôn trọng sự khác biệt về văn hoá, tín ngưỡng của đối phương. Trường hợp có sự khác biệt về văn hoá, chuyên gia cần nghiên cứu kỹ văn hoá của họ trước khi thực hiện đánh giá. Ví dụ như văn hoá người Ấn độ thì lắc đầu là đồng ý, còn văn hoá người Việt thì gật đầu mới đồng ý, văn hoá phương tây thì người nữ chủ động bắt tay trước…
- Giao tiếp bằng mắt
  + Đôi mắt là cửa sổ tâm hồn, nó thể hiện được nhiều suy nghĩ và cảm xúc của con người một cách nhanh chóng và rõ ràng hơn khi giao tiếp. Nhìn vào mắt một người bạn có thể cảm nhận được ngay lời họ nói có thật không, họ có thích mình không, họ có cảm xúc gì với mình không.
  + Chuyên gia nên nhìn thẳng vào người đối diện khi giao tiếp (nhìn khu vực gần mắt "mũi, miệng, cằm" để tránh nhìn vào mắt quá lâu), tuy nhiên, lưu ý không nên nhìn một cách chằm chằm. Thay vào đó, thỉnh thoảng đưa mắt nhìn xung quanh hoặc nhìn vào máy tính, vào bảng ghi chép để đối phương có thể giải tỏa căng thẳng và bạn cũng vậy. Không nên đảo mắt liên hồi, hay nhìn xéo sang người kia khi nói chuyện với người này.
  + Để việc giao tiếp bằng mắt hiệu quả bạn nên tránh:
    - ✓ Việc né tránh ánh mắt của người khác khiến cho bản thân trở nên thiếu tự tin.
    - ✓ Chớp mắt quá nhiều khi giao tiếp khiến lời nói trở nên thiếu tin cậy.
    - ✓ Ánh mắt không tập trung, mà luôn nhìn bất định về hướng khác sẽ thể hiện sự hời hợt, đôi khi mang yếu tố phản trắc.
    - ✓ Ánh mắt lờ đờ, vô hồn thể hiện sự thiếu tôn trọng, mất tập trung.
    - ✓ Nên lưu ý, nếu người được phỏng vấn "không nhìn thẳng vào mắt bạn, đừng vội kết luận rằng họ che giấu thông tin hoặc thông tin không đáng tin cậy, hãy theo vết thông tin bạn sẽ có kết luận.
    - ✓ Đừng bao giờ nháy mắt kiểu tỏ tình với bên được đánh giá dễ gây hiểu nhầm.
    - ✓ Không nên nhìn chằm chằm vào một nơi trên cơ thể đối phương, đặc biệt là người khác giới.
- Kiểm soát thái độ trong đánh giá:
  + Trong đánh giá, chuyên gia phải tỏ ra thái độ nghiêm túc, tư duy tích cực, tôn trong bên được đánh giá;
  + Trong trường hợp, nếu thái độ tiêu cực xuất hiện, chuyên gia có thể sử dụng các cách sau để kiểm soát:

- ✓ Không tranh luận một cách thoái hóa với bên được đánh giá, tạm dừng đánh giá vài phút để uống một cốc nước, hút một điếu thuốc hoặc đi vệ sinh để thái độ tiêu cực tạm lắng xuống;
- ✓ Hít thở sâu, thả lỏng cơ thể;
- ✓ Mỉm cười;
- ✓ Thay đổi tư thế đứng, ngồi sao cho thoải mái nhất;
- ✓ Trong trường hợp bên giao tiếp bạn không hiểu vấn đề hoặc cố ý tranh luận, nếu bên giao tiếp có quản lý phụ trách cao hơn am hiểu về lĩnh vực của họ thì hãy giải thích cho quản lý cao hơn của người đó về những vấn đề bạn muốn nói, không nên chỉ trích hoặc tỏ ra không thích người mà bạn giao tiếp phát sinh vấn đề. Trong trường hợp không thể tiếp tục đánh giá hãy báo cáo trưởng đoàn đánh giá và trình bày nội dung đang gặp để trưởng đoàn làm việc với đại diện bên được đánh giá.

1.5. Hướng dẫn ISO 19011:2018 về *Tiến hành phỏng vấn*

Phỏng vấn là phương thức quan trọng để thu thập thông tin và cần được thực hiện theo cách phù hợp với tình huống và cá nhân được phỏng vấn, dù đó là phỏng vấn trực tiếp hay thông qua các phương tiện truyền thông khác. Tuy nhiên, chuyên gia đánh giá cần xem xét những nội dung sau:

a) Các cuộc phỏng vấn cần được tiến hành với các cá nhân thuộc các cấp và chức năng thích hợp, thực hiện các hoạt động hoặc nhiệm vụ thuộc phạm vi đánh giá;
b) Các cuộc phỏng vấn thường cần được thực hiện trong giờ làm việc và nếu có thể, tại chính nơi làm việc bình thường của cá nhân được phỏng vấn;
c) Cần nỗ lực thực hiện để cá nhân được phỏng vấn có cảm giác thoải mái trước và trong quá trình phỏng vấn;
d) Cần giải thích lý do cuộc phỏng vấn và bất kỳ những điều gì sẽ được ghi nhận;
e) Các cuộc phỏng vấn có thể được bắt đầu bằng cách đề nghị các cá nhân mô tả công việc của họ;
f) Cần lựa chọn thận trọng loại câu hỏi được sử dụng (ví dụ câu hỏi mở, câu hỏi đóng, câu hỏi dẫn dắt, câu hỏi mang tính cần thiết, bắt buộc);
g) Nhận thức về việc trao đổi thông tin không trực tiếp trong thiết lập ảo bị hạn chế, vì vậy cần tập trung vào loại các câu hỏi nhằm tìm kiếm bằng chứng khách quan;
h) Kết quả từ cuộc phỏng vấn cần được tổng kết và xem xét với người được phỏng vấn;
i) Cần cảm ơn các cá nhân được phỏng vấn về sự tham gia và hợp tác của họ.

1.6. Hướng dẫn ISO 17021-1:2018 về Phỏng vấn

Phỏng vấn có thể hữu ích để suy luận thông tin về kiến thức và kỹ năng.

Phỏng vấn tuyển dụng có thể hữu ích để biết thêm thông tin từ sơ yếu lý lịch và kinh nghiệm làm việc trước đó liên quan tới kiến thức và kỹ năng.

Phỏng vấn như một phần của xem xét việc thực hiện có thể đưa ra thông tin cụ thể về kiến thức và kỹ năng.

Một cuộc phỏng vấn đoàn đánh giá để xem xét sau đánh giá có thể cung cấp thông tin hữu ích về kiến thức và kỹ năng của chuyên gia đánh giá. Nó mang lại cơ hội để hiểu lý do ra quyết định cụ thể của chuyên gia, hiểu các quá trình đánh giá cụ thể được lựa chọn,... Có thể sử dụng kỹ thuật này sau một đánh giá được quan sát và cũng có thể sử dụng sau khi xem xét báo cáo đánh giá bằng văn bản. Kỹ thuật này có thể đặc biệt hữu ích trong việc xác định năng lực liên quan đến lĩnh vực kỹ thuật cụ thể.

Có thể có được bằng chứng trực tiếp chứng tỏ năng lực qua một cuộc phỏng vấn được chuẩn bị cùng hồ sơ thích hợp theo các chuẩn mực năng lực quy định.

Có thể dùng phỏng vấn để đánh giá các kỹ năng về ngôn ngữ, giao tiếp và tương tác giữa các cá nhân với nhau.

2. Quan sát hiện trường (Observation)

Quan sát hiện trường là một trong những kỹ thuật đánh giá được áp dụng trong đánh giá hệ thống quản lý. Thông thường, quan sát hiện trường sẽ được thực hiện cùng với hoạt động *Site tour (*tham quan nhà xưởng) và hoạt động đánh giá tại các quá trình.

Khi quan sát hiện trường, chuyên gia phải nhớ rằng, hoạt động quan sát hiện trường là để thu thập bằng chứng, để hiểu hoạt động của quá trình chứ không phải hoạt động ngắm cảnh hoặc xem qua cho có.

Để thực hiện quan sát hiện trường có hiệu quả, chuyên gia cần lên kế hoạch trong đầu là phải xem cái gì, bằng chứng gì và chuyên gia cần phải xác định mục tiêu cho việc quan sát của mình. Tuỳ theo từng tiêu chuẩn mà cách quan sát hiện trường cũng khác nhau.

Trong đánh giá hiện trường, đoàn đánh giá có thể yêu cầu khách hàng mang theo máy chụp ảnh hoặc thiết bị có thể chụp ảnh để ghi lại bằng chứng phát hiện đánh giá, chuyên gia không tự ý sử dụng điện thoại của mình chụp ảnh mà không có sự đồng ý của người có trách nhiệm của bên được đánh giá, lưu ý không nên hỏi ý kiến người vận hành vì đôi khi họ không đủ thẩm quyền cho phép việc chụp ảnh.

2.1. Quan sát hiện trường trong đánh giá ISO 9001

Đối với hoạt động đánh giá hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001, khi quan sát hiện trường chuyên gia nên xem xét các hoạt động sau:

- Hoạt động bảo toàn sản phẩm, bảo quản tài sản khách hàng. Ví dụ như nhận diện và truy vết, nhập trước xuất trước, phòng ngừa lẫn lộn, phân tách các khu vực;
- Quản lý in nhãn, in date,…;
- Nhận diện và cách ly sản phẩm không phù hợp;
- Các bước thực hiện quá trình;
- Thông số vận hành thiết bị;
- Thao tác nhân viên;
- Các điều kiện kiểm soát;
- Các điều kiện bảo quản và vị trí bảo quản;
- Bố trí chuyền sản xuất;
- So sánh thực tế vận hành với quy trình/tài liệu/thủ tục;
- Các nhãn hiệu chuẩn, kiểm tra xác nhận thiết bị đo lường;
- Các phương tiện trao đổi thông tin nội bộ, ví dụ như bảng treo thông báo kế hoạch sản xuất, biểu đồ chất lượng, sản lượng, bảng treo chính sách chất lượng,…;
- Các phương tiện bảo hộ cần thiết để đảm bảo an toàn cho sản phẩm. Ví dụ áo chống tĩnh điện cho vi mạch điện tử, găng tay, bảo hộ lao động cho ngành thuỷ sản,…;
- Việc thiết lập công cụ, thiết bị hỗ trợ hoặc đảm bảo an toàn cho sản phẩm, ví dụ như dây chống tĩnh điện, vòng đeo chống tĩnh điện;
- Môi trường làm việc, ví dụ như nhiệt độ, ánh sáng,…;
- Sự sẵn có các thông tin dạng văn bản như các hướng dẫn thực hiện công việc hoặc các sổ sách, biểu mẫu ghi chép tại nơi sử dụng…

2.2. Quan sát hiện trường trong đánh giá ISO 22000

Đối với hoạt động đánh giá hệ thống quản lý an toàn thực phẩm theo ISO 22000, khi quan sát hiện trường chuyên gia nên xem xét các hoạt động sau:

- Trang bị bảo hộ lao động theo các chương trình tiên quyết;
- Quản lý in nhãn, in date,…
- Vệ sinh cá nhân, móng tay, các trang bị cá nhân;
- Bố trí các thiết bị theo chương trình tiên quyết;

- Các thiết bị phục vụ vệ sinh cá nhân như chậu rửa tay, rửa dép, ủng, các dung dịch khử trùng,..
- Các nắp cống, cách rảnh nước thải, các hố ga, các hố thu gom bên trong xưởng;
- Nhận diện và truy vết sản phẩm trong chuyền và trong kho;
- Môi trường vận hành sản phẩm, ví dụ như nhiệt độ, ánh sáng…;
- Chương trình tiên quyết về cơ sở hạ tầng như nền, tường, sàn, cửa ra vào…;
- Hướng gió, lối đi sản phẩm, lối đi rác thải, các thiết bị thu gom và chứa rác thải, các thiết bị vệ sinh và dung dịch vệ sinh diệt khuẩn;
- Việc phân biệt thiết bị sạch – dơ, sống – chín;
- Nhận thức nhân viên;
- Các điều kiện bảo quản và vị trí bảo quản;
- Nhãn thiết bị hiệu chuẩn – kiểm tra xác nhận;
- Việc kiểm soát mang các vật thể gây nhiễm chéo hoặc phòng vệ thực phẩm như trang sức, mỹ phẩm, thuốc men,…;
- Việc kiểm soát hoá chất và những chất gây mất an toàn thực phẩm nếu sử dụng lượng nhiều hơn quy định;
- Các thông số thiết bị, quá trình;
- Các điều kiện kiểm soát, kiểm soát CCP, oPRP;
- Bố trí mặt bằng nhà máy;
- So sánh thực tế vận hành và quy trình/tài liệu/thủ tục;
- Trao đổi thông tin nội bộ trong doanh nghiệp như biển báo, thông báo, phổ biến chính sách;
- Chương trình vệ sinh thiết bị, dụng cụ, băng chuyền và nhà xưởng và các chương trình tiên quyết, GMP khác…

2.3. Quan sát hiện trường trong đánh giá ISO 14001

- Các khu vực có khía cạnh môi trường được xác định;
- Hệ thống thoát và xử lý nước thải, hệ thống quan trắc nước thải tự động và các thông số quá trình xử lý;
- Các khu vực phân loại, thu gom và lưu trữ rác thải (bao gồm nhãn, mã,…);
- Các thiết bị, dụng cụ ứng phó tình huống khẩn cấp, bao gồm trong phòng cháy chữa cháy, tràn đổ hoá chất, rò rỉ phóng xạ, rò rỉ khí gas,…
- Các nguồn phát thải khí thải như nguồn xả khói,…
- Các khu vực để xe nâng, lò hơi, máy phát điện,…
- Các khu vực tiếng ồn, không gian hạn chế,…
- Khu vực vận hành sản xuất, bảo trì bảo dưỡng thiết bị,..
- Các thiết bị theo dõi, đo lường môi trường;
- Quan sát ý thức người lao động;
- Các dấu hiệu cảnh báo an toàn và bảo hộ lao động;
- Trao đổi thông tin nội bộ về chính sách môi trường, chỉ tiêu môi trường;
- Kiểm soát nhà thầu phụ…

2.4. Quan sát hiện trường trong đánh giá ISO 45001

- Các thiết bị, dụng cụ ứng phó tình huống khẩn cấp, bao gồm trong phòng cháy chữa cháy, tràn đổ hoá chất, rò rỉ phóng xạ, rò rỉ khí gas,…
- Các khu vực để xe nâng, lò hơi, máy phát điện,…
- Các khu vực tiếng ồn, không gian hạn chế,…
- Khu vực vận hành sản xuất, bảo trì bảo dưỡng thiết bị,..
- Các dấu hiệu kiểm định thiết bị an toàn;
- Quan sát ý thức người lao động;
- Quan sát công thái học lao động (tư thế ngồi, dụng cụ, thiết bị, dụng cụ bảo hộ);
- Các dấu hiệu cảnh báo an toàn và bảo hộ lao động;

- Trao đổi thông tin nội bộ về chính sách an toàn, chỉ tiêu an toàn;
- Các khu vực yêu cầu nghiêm ngặt về an toàn lao động như tời nâng, pa lăng, xích tải, khu vực máy nén khí, khu vực xe nâng, khu vực chứa hoá chất, khí nén, phóng xạ, khu vực điện áp cao,
- Kiểm soát nhà thầu phụ;
- Cơ sở hạ tầng nhà xưởng máy;
- Các dấu hiệu cảnh báo khu vực nguy hiểm, khu vực rủi ro an toàn lao động, khu vực hạn chế,...;
- Các lối thoát hiểm, biển hiệu thoát hiểm, các đèn khẩn cấp,…;
- Quan sát tuân thủ bảo hộ lao động, tuân thủ điều kiện làm việc (thông gió, ánh sáng, nhiệt độ),…

3. Xem xét thông tin dạng văn bản

Mục đích xem xét thông tin dạng văn bản để kiểm tra xác nhận thông tin có đầu đủ và phù hợp hay không? Xem xét thông tin dạng văn bản có hai dạng là xem xét tài liệu và xem xét hồ sơ.

3.1. Xem xét tài liệu

Ở mức độ có thể thực hiện được, chuyên gia đánh giá cần xem xét liệu các thông tin có cung cấp đủ bằng chứng khách quan để chứng tỏ rằng các yêu cầu được đáp ứng hay không, chẳng hạn như có:

- Đầy đủ (tất cả nội dung mong đợi được nêu trong thông tin dạng văn bản);
- Đúng (nội dung phù hợp với các nguồn tin cậy khác như tiêu chuẩn, quy định, Quy chuẩn);
- Nhất quán (từng thông tin dạng văn bản đều nhất quán và nhất quán với các tài liệu liên quan);
- Hiện hành (nội dung được cập nhật, phê duyệt và nhận dạng kiểm soát).

Cũng cần xem xét, liệu thông tin được kiểm tra xác nhận có cung cấp đủ bằng chứng khách quan để chứng tỏ rằng các yêu cầu được đáp ứng hay không.

Khi thông tin được cung cấp theo cách nằm ngoài dự kiến (ví dụ bởi các cá nhân khác, các phương tiện truyền thông khác), thì cũng cần đánh giá về tính toàn vẹn của các bằng chứng.

Cẩn thận trọng với vấn đề an ninh thông tin theo các quy định hiện hành về bảo vệ dữ liệu (cụ thể là đối với thông tin nằm ngoài phạm vi đánh giá, nhưng nằm trong hệ thống tài liệu).

3.2. Xem xét hồ sơ

Hồ sơ là bằng chứng cho việc đã thực hiện một hoạt động theo yêu cầu, yêu cầu ở đây có thể là yêu cầu của tài liệu (quy trình, hướng dẫn công việc), các tiêu chí kỹ thuật, các yêu cầu khách hàng hoặc được công ty xác định như kế hoạch giao hàng,… Khi xem xét hồ sơ cần nên xem xét các thông tin sau:

- Có đầy đủ thông tin như quy định trong tài liệu;
- Tần suất và thời gian có đủ;
- Có đủ thông tin người phụ trách;
- Có ghi đầy đủ nội dung;
- Nội dung ghi có hợp lý về mặt số liệu, nội dung, thời gian, vị trí, …;
- Các phân tích, đánh giá, các hành động liên quan đến dữ liệu trong hồ sơ;
- Đối chiếu hồ sơ với việc vận hàng thực tế nếu cần…

4. Yêu cầu thực hiện công việc – Kiểm tra (Examinations)

Kiểm tra có thể cung cấp bằng chứng dạng văn bản về kiến thức và kỹ năng của người vận hành. Kiểm tra bằng cách phỏng vấn có thể cung cấp bằng chứng tốt về kiến thức (tùy thuộc năng lực của người kiểm tra) và kết quả giới hạn về kỹ năng. Kiểm tra thực hành có thể cung cấp kết quả cân bằng về kiến thức và kỹ năng, tùy theo quá trình kiểm tra và năng lực của người kiểm tra.

Yêu cầu thực hiện công việc đôi khi cũng được một số chuyên gia áp dụng trong đánh giá tại doanh nghiệp. Phương pháp này giúp chuyên gia kiểm chứng được việc thực hiện công việc, giám sát và đo lường quá trình đang thực hiện.

Trong thực tế, việc lấy mẫu thường được thực hiện ở công đoạn kiểm tra sản phẩm, chuyên gia có thể chọn một mẫu sản phẩm của quá trình yêu cầu người phụ trách thực hiện việc đo lường các chỉ tiêu sản phẩm. Một điều cần lưu ý rằng, sản phẩm được chọn là sản phẩm đã được thông qua công đoạn (tức sản phẩm đã kiểm tra và đã đạt yêu cầu) để xác nhận lại rằng sản phẩm có đạt yêu cầu hay không (để đánh giá độ tin cậy của biện pháp kiểm soát)? Ví dụ, trong đánh giá nhà máy sản xuất đồ hộp, chuyên gia thường yêu cầu nhân viên KCS (QC) đo chiều dài mí ghép sau khi ghép mí. Trong đánh giá ISO 45001, chuyên gia có thể yêu cầu thực hiện ứng phó sự cố tình huống khẩn cấp theo như kế hoạch, tuy nhiên nếu hoạt động này không ảnh hưởng đến sự vận hành bình thường của doanh nghiệp và an toàn cho người thao tác.

Việc lựa chọn phương pháp đánh giá yêu cầu thực hiện công việc sẽ giúp chuyên gia xác nhận các thông tin sau:

- Năng lực của người thực hiện (thông qua quan sát thao tác, sử dụng thiết bị, phán định kết quả);
- Xác nhận được chất lượng đầu ra thực tế hoặc hiệu lực quá trình kiểm soát;
- Xem xét được tình trạng hiệu chuẩn thiết bị (nếu dùng thiết bị theo dõi đo lường).

Tuy nhiên, chúng cũng có một số nhược điểm như tốn thời gian quan sát, người thực hiện thao tác bị tâm lý nên dễ sai số trong quá trình thực hiện công việc.

III. TIẾP CẬN ĐÁNH GIÁ THEO ĐỐI TƯỢNG KHÁCH HÀNG

1. Tiếp cận đánh giá theo tính rủi ro:

Lĩnh vực hoạt động của khách hàng có tính rủi ro cao: Đối với bên được đánh giá thuộc nhóm có rủi ro cao, chuyên gia cần chuẩn bị nội dung cần đánh giá cẩn thận, xác định các quá trình quan trọng có mức độ quan trọng, ở từng quá trình xác định các tiêu chí quan trọng để kiểm quá trình, từ đó đi hết quá trình theo những gì đã chuẩn bị. Chuyên gia cần xác nhận kỹ các yếu tố, đánh giá sát và có độ sâu về việc thực hiện và kiểm soát quá trình. Nói chung, đối với hoạt động của khách hàng có mức độ rủi ro cao, việc ưu tiên đánh giá tập trung vào việc kiểm soát các quá trình để đạt được mục tiêu của hệ thống hơn là phần xây dựng hệ thống.

Khách hàng có tính rủi ro trung bình và thấp chuyên gia nên tập trung trước vào phần hoạch định hệ thống, sau đó đến việc thực hiện quá trình.

2. Đánh giá theo kỳ chứng nhận

2.1. Kỳ chứng nhận lần đầu:

Đây là kỳ đánh giá đầu tiên của hệ thống, do đó chuyên gia nên tập trung sâu hơn về việc hoạch định (xây dựng) phần hệ thống và các quá trình của hệ thống. Ngoài ra, cần xem thêm các vấn đề (không giới hạn):

- Việc xem xét việc thiết lập và phổ biến chính sách hệ thống;
- Việc thiết lập các mục tiêu và chỉ tiêu quá trình;

- Việc nhận diện rủi ro và các giải pháp giải quyết các rủi ro;
- Việc phân công trách nhiệm và quyền hạn;
- Việc kiểm soát vận hành và kiểm soát sản phẩm không phù hợp;
- Xem xét việc kiểm soát thông tin dạng văn bản;
- Xem xét sự đầy đủ và phù hợp cơ sở hạ tầng;
- Xem xét sự đầy đủ nguồn nhân lực;
- Xem xét việc thiết lập các tài liệu hệ thống (đánh giá nội bộ, xem xét lãnh đạo, khắc phục phòng ngừa).

Trong trường hợp hệ thống quản lý chất lượng của bên được đánh giá còn non yếu một quá trình nào đó, tuy nhiên chúng ít rủi ro cho việc đạt được mục tiêu của quá trình hoặc hệ thống thì chuyên gia có thể chấp nhận được điểm yếu này, và chuyên gia có thể đưa ra các khuyến nghị để cải tiến tốt hơn cho quá trình đó, trong lần đánh giá tiếp theo đoàn đánh giá sâu hơn cho quá trình này và đưa ra các yêu cầu cao hơn cho quá trình đó. Việc đánh giá như vậy gọi là đánh giá nâng dần hệ thống quản lý.

Trong lần đánh giá này, nhiệm vụ chính của chuyên gia là tìm kiếm các lỗ hổng và điểm yếu của hệ thống để khắc phục và hoàn thiện hệ thống thông qua việc quan sát hiện trường, xem xét tài liệu và hồ sơ của hệ thống.

2.2. Kỳ chứng nhận lại và các kỳ giám sát

Trong các kỳ giám sát và chứng nhận lại, hệ thống của bên được đánh giá đã được vận hành ổn định, các điểm yếu và lỗ hổng của hệ thống đã được chỉ ra trong lần đánh giá trước đó, nên trong kỳ đánh giá này chuyên gia cần tập trung vào đánh giá hiện trường xem sự vận hành của quá trình để tìm ra các cơ hội cải tiến cho hệ thống. Để làm được điều này, chuyên gia cần tập trung quan sát sự vận hành của quá trình và phỏng vấn người vận hành để xem liệu có sự sai lệch giữa tài liệu, hồ sơ và thực tế vận hành hay không?

Tóm lại, trong lần đánh giá chứng nhận lại và các kỳ giám sát, nhiệm vụ của chuyên gia là tập trung vào việc vận hành để tìm cơ hội cải tiến cho hệ thống hơn là việc đánh giá tài liệu và hồ sơ hệ thống.

Việc đánh giá phải đảm bảo tính kế thừa và nâng đỡ hệ thống để hoàn thiện, trong lần đánh giá chứng nhận lần đầu, chuyên gia có thể tạm chấp nhận với hệ thống mới vận hành còn non yếu, tuy nhiên trong lần đánh giá thứ 2 hoặc thứ 3 về sau thì việc đánh giá phải càng hướng khách hàng đến tính tuân thủ cao hơn. Điều này mang tính nâng đỡ hệ thống vừa giúp bên được đánh giá không phải quá ngộp trong giai đoạn đầu và đòi hỏi bên được đánh giá phải cải tiến liên tục cho cách lần đánh giá sau đó.

IV. CÁC PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN TRONG ĐÁNH GIÁ

1. Tiếp cận theo quá trình (PDCA);

Định nghĩa về quá trình trong ISO 9000: "Tập hợp các hoạt động có quan hệ hoặc tương tác lẫn nhau sử dụng các yếu tố đầu vào để mang lại kết quả dự kiến". Nói đến tiếp cận theo quá trình chúng ta nghĩ ngay đến sơ đồ quá trình trong tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và sơ đồ PDCA (Plan, Do, Check, Action).

Một số khía cạnh có tầm quan trọng đối với cách tiếp cận này là:

- Phương pháp tiếp cận theo quá trình tập trung vào kết quả, không phải thủ tục. Hệ thống quản lý không chỉ là một tập hợp các thủ tục được lập thành văn bản; chúng là một hệ thống các quá trình hoạt động nhằm giải quyết các rủi ro kinh doanh và các yêu cầu phải áp dụng. Hãy tập trung xem xét các quá trình chứ không chỉ các thủ tục, việc đánh giá kết quả của quá trình và mức độ hiệu lực các biện pháp kiểm soát giúp cho việc đánh giá trở nên dễ dàng hơn .

- Phương pháp tiếp cận theo quá trình xác định tính hiệu lực của hệ thống quản lý. Các cuộc đánh giá được thực hiện bằng cách tiếp cận theo quá trình cung cấp thông tin về việc liệu các mục tiêu kết quả thực hiện có được đáp ứng hay không, chúng xác định các cơ hội để cải tiến kết quả hoạt động thông qua việc kiểm soát quá trình tốt hơn và xác định cách thức các quá trình có thể hiệu lực và hiệu quả hơn trong việc đáp ứng các yêu cầu phải áp dụng của hệ thống. Bằng việc xem xét từ việc hoạch định (lập kế hoạch), thực hiện, kiểm tra – giám sát đến hành động cải tiến giúp chuyên gia đi hết toàn bộ quá trình được đánh giá và biết được quá trình đó có hiệu lực hay không (thông qua so sánh kết quả hoạt động với việc hoạch định, với các mục tiêu và chỉ tiêu của quá trình).
- Phương pháp tiếp cận theo quá trình đánh giá mối liên kết giữa các bộ phận và các quá trình có liên quan với nhau. Sự tương tác giữa các quá trình của một tổ chức thường có thể phức tạp, dẫn đến một mạng lưới các quá trình phụ thuộc lẫn nhau, nơi đầu ra của một quá trình có thể là đầu vào của một quá trình khác. Bằng cách tuân việc tiếp cận theo quá trình và công việc liên tục trong toàn tổ chức, có thể xem xét và đánh giá trình tự và sự tương tác của các quá trình, đầu vào và đầu ra của chúng và hiệu quả của những tương tác này.
- Phương pháp tiếp cận theo quá trình xác định xem liệu các hoạt động có được kiểm soát hay không và liệu các biện pháp kiểm soát có hiệu quả hay không. Phương pháp tiếp cận theo quy trình không chỉ tập trung vào việc các biện pháp kiểm soát có được thực hiện hay không mà còn xem xét mức độ hiệu quả của những biện pháp này trong việc duy trì và nâng cao hiệu lực của quá trình và hệ thống.
- Phương pháp tiếp cận theo quá trình giúp xác định chiều sâu của các vấn đề thông qua tổ chức. Khi một vấn đề được phát hiện, sẽ dễ dàng hơn để xác định mức độ nghiêm trọng của tác động của nó đối với hệ thống bằng cách xem xét toàn bộ quá trình và các tương tác của nó với các quá trình khác.
- Phương pháp tiếp cận theo quá trình tập trung vào lợi ích của việc khắc phục những điểm không phù hợp liên quan đến việc nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý của tổ chức. Đánh giá dựa trên quá trình giúp các tổ chức đánh giá tính hiệu lực của các quá trình của họ.

Cách thực hiện theo phương pháp tiếp cận theo quá trình như sau:

- Đầu tiên, chuyên gia cần tiếp cận theo hoạch định (Plan) quá trình, hoạch định quá trình gồm hai phần, một là mục tiêu, chỉ tiêu quá trình và hai là kế hoạch hoạt động quá trình. Ví dụ như đánh giá hệ thống quản lý chất lượng với quá trình mua hàng, đầu tiên chuyên gia phải hỏi đến mục tiêu quá trình mua hàng, kế hoạch thực hiện quá trình mua hàng (quy trình, thủ tục, hướng dẫn việc mua hàng);
- Tiếp theo, hỏi tiếp là việc thực hiện (Do) quá trình như thế nào? Có bao nhiêu quá trình ảnh hưởng, cần các nguồn lực gì? Sau đó chuyên gia hỏi theo sơ đồ quá trình theo ISO 9001:2015 (đầu vào, đầu ra, nguồn lực, thông tin, các hoạt động,…).
- Tiếp theo, hỏi tiếp việc giám sát, đo lường, phân tích đánh giá dữ liệu, xem xét kết quả mục tiêu, kết quả thực hiện quá trình xem liệu chúng có đạt được hoạch định hay không.
- Sau đó hỏi các giải pháp cải tiến từ việc phân tích dữ liệu đó.

Dưới đây, ví dụ một số câu hỏi để đánh giá cách tiếp cận quá trình. Các câu hỏi đại diện: P = plan, D = do, C = check và A = action.

- Bạn có thể giải thích cho tôi những gì bạn phải làm được không? D
- Bạn cần những thông tin gì để bắt đầu công việc của mình? P
- Cách thức thực hiện công việc của bạn như thế nào? P
- Các thông tin cần thực hiện công việc của bạn đến từ đâu? P
- Bạn chịu trách nhiệm đưa ra những quyết định nào trong quá trình này? D
- Kết quả công việc này của bạn là gì? C

- Ai là người nhận kết quả công việc của bạn? D
- Làm thế nào để bạn biết liệu bạn đã hoàn thành công việc của mình một cách chính xác hay chưa? C
- Bạn phải thực hiện các dạng kiểm tra xác nhận nào? C
- Những hồ sơ nào được lưu giữ? C
- Có những thay đổi nào không, nếu có thay đổi như thế nào và tại sao thay đổi? A
- Điều gì có thể xảy ra trong quá trình bạn làm việc và bạn sẽ làm gì để giải quyết chúng? C/A

Chuyên gia cần đánh giá sự phù hợp với mục đích dự kiến của các chỉ số kết quả hoạt động của quá trình được thiết lập cho các quá trình liên quan. Chúng có thể được sử dụng để giám sát các mục tiêu.

2. Tiếp cận theo 5M1E1I

5M tương ứng với 5 chữ cái viết tắt của các từ:

- M – Material – Nguyên vật liệu;
- M – Machine – Thiết bị, dụng cụ;
- M – Method – Phương pháp;
- M – Man – Con người;
- M – Measurement – Đo lường, giám sát;
- E – Environment – Môi trường làm việc;
- I – Information – Trao đổi thông tin.

Phương pháp tiếp cận này, ở mỗi công đoạn chuyên gia sử dụng công thức này để tìm kiếm thông tin về kiểm soát quá trình, tức là xem xét tất cả các yếu tố trong 5M1E1I này.

Thông thường, khi xác định các yếu tố trong 5M1E1I được sử dụng như sau:

a. Material:

- Hệ thống ISO 9001
  + Danh sách tất cả nguyên liệu sử dụng bước này;
  + Tiêu chuẩn nguyên liệu;
  + Kết quả kiểm tra;
  + Xử lý nguyên liệu không phù hợp.
- Hệ thống ISO 22000:
  + Mô tả nguyên liệu;
  + Mối nguy an toàn thực phẩm từ nguyên liệu;
  + Kết quả kiểm tra nguyên liệu liên quan các mối nguy;
  + Kết quả thẩm tra nguyên liệu.
- Hệ thống ISO 14001:
  + Danh sách các nguyên liệu sử dụng;
  + Nhận diện các khía cạnh môi trường từ việc sử dụng, bảo quản, vận chuyển nguyên vật liệu này;
  + Ứng phó tình huống khẩn cấp khi lưu trữ, vận chuyển và sử dụng nguyên liệu.
- Hệ thống ISO 45001:
  + Danh sách nguyên liệu sử dụng;
  + Nhận diện các rủi ro an toàn sức khỏe nghề nghiệp từ việc sử dụng, lưu trữ, vận chuyển các nguyên vật liệu này;
  + Ứng phó tình huống khẩn cấp khi lưu trữ, vận chuyển và sử dụng nguyên liệu;
  + Sử dụng bảo hộ khi tiếp xúc.

b. Thiết bị - công cụ

- Hệ thống ISO 9001:
  + Thông số cài đặt thiết bị và chuẩn mực quy định;
  + Năng suất thiết bị;

+ Bảo trì bảo dưỡng (kế hoạch, thực hiện, sửa chữa);
+ Kiểm định/hiệu chuẩn;
+ Kiểm soát sự không phù hợp liên quan thiết bị;
+ Thiết kế dây chuyền sản xuất;
+ Bảo quản các thiết bị theo dõi đo lường, công cụ chuẩn để kiểm tra, đánh giá, giám sát;
+ Nhận diện và truy xuất nguồn gốc các jig, gá, khuôn, công cụ, dụng cụ;
+ Kiểm soát thay đổi (thay khuôn, sửa chữa lớn,…).

- Hệ thống ISO 22000
  + Thông số cài đặt thiết bị và chuẩn mực quy định;
  + Bảo trì, bảo dưỡng (kế hoạch, thực hiện, sửa chữa);
  + Kiểm định/hiệu chuẩn;
  + Kiểm soát sự không phù hợp liên quan thiết bị;
  + Thiết kế dây chuyền sản xuất;
  + Nhận diện mối nguy an toàn thực phẩm liên quan đến quá trình lắp đặt, vận hành, bảo trì thiết bị;
- Hệ thống ISO 14001
  + Các hoá chất, tài nguyên được sử dụng cho việc sử dụng và bảo trì thiết bị;
  + Xác định các khía cạnh môi trường cho việc thiết lập, sử dụng và bảo trì thiết bị;
  + Kiểm định/hiệu chuẩn thiết bị;
  + Các tình huống khẩn cấp trong quá trình thiết lập, sử dụng và bảo trì thiết bị.
- Hệ thống ISO 45001
  + Các hoá chất, tài nguyên được sử dụng cho việc thiết lập, sử dụng, bảo trì thiết bị;
  + Xác định các rủi ro an toàn sức khỏe nghề nghiệp cho việc thiết lập, sử dụng và bảo trì thiết bị;
  + Các tình huống khẩn cấp trong quá trình thiết lập, sử dụng và bảo trì thiết bị;
  + Kiểm định thiết bị an toàn;
  + Kiểm tra tính an toàn thiết bị định kỳ, ví dụ như kiểm tra rò điện thiết bị điện, nối đất thiết bị,…
  + Các đèn báo sự cố, các bản chỉ thoát hiểm, đèn thoát hiểm…

c. Method

- Hệ thống ISO 9001
  + Quy trình làm việc;
  + Hướng dẫn làm việc;
  + Tiêu chuẩn kỹ thuật quá trình, sản phẩm, công đoạn;
  + Các thông tin dạng văn bản như các hình ảnh phân biệt dùng để kiểm tra, bản vẽ, MSDS, hướng dẫn vận hành,…
  + Kế hoạch sản xuất,…

    Trong các phương pháp cần xem xét đến việc quản lý thông tin dạng văn bản như hiệu lực, phiên bản, kiểm soát thay đổi, sự sẵn có thông tin dạng văn bản.
- Hệ thống ISO 22000
  + Quy trình/hướng dẫn thực hiện quá trình;
  + Quy trình/hướng dẫn làm việc hỗ trợ, ví dụ như thu gom rác, rửa tay, vệ sinh,..
  + Hướng dẫn sử dụng các công cụ bảo hộ;
  + Quy trình chế biến;
  + Tiêu chuẩn kỹ thuật công đoạn;
  + Tiêu chuẩn sản phẩm sau cùng;
  + Kế hoạch kiểm soát mối nguy an toàn thực phẩm;
  + Phương pháp kiểm tra, giám sát quá trình;
  + Phương pháp thẩm tra, đánh dấu, lấy mẫu,…

- Hệ thống ISO 14001
  + Quy trình/hướng dẫn xử lý tình huống khẩn cấp;
  + Quy trình/hướng dẫn làm việc, ví dụ như thu gom rác, xử lý nước thải,…
  + Hướng dẫn sử dụng các công cụ bảo hộ.
- Hệ thống ISO 45001
  + Quy trình/hướng dẫn xử lý tình huống khẩn cấp;
  + Quy trình/hướng dẫn làm việc, ví dụ như hướng dẫn làm việc không gian hạn chế, công thái học ergonomic,…
  + Hướng dẫn sử dụng các công cụ bảo hộ;
  + Hướng dẫn vận hành thiết bị yêu cầu nghiêm ngặt…
  + Biện pháp thi công trong xây dựng, lắp đặt máy móc thiết bị,…
  + Biện pháp an toàn thi công,…

d. Man

- Hệ thống ISO 9001
  + Năng lực: Đào tạo, đánh giá năng lực,..
  + Tính đầy đủ nhân sự (tuyển dụng, …);
  + Nhận thức;
  + Phân công trách nhiệm, quyền hạn;
  + Đào tạo, phát triển năng lực,…

- Hệ thống ISO 22000
  + Năng lực: Đào tạo, đánh giá năng lực,..
  + Tính đầy đủ nhân sự (tuyển dụng, …);
  + Nhận thức;
  + Phân công trách nhiệm, quyền hạn.
- Hệ thống ISO 14001, ISO 45001
  + Năng lực: Đào tạo,..
  + Nhận thức;

  Phân công trách nhiệm, quyền hạn.

e. Measurement

- Hệ thống ISO 9001 và ISO 22000
  + Các chỉ tiêu giám sát, đo lường quá trình;
  + Tiêu chuẩn, cách thức, phương pháp đo;
  + Hồ sơ đo lường;
  + Kiểm soát sản phẩm không phù hợp;
  + Hiệu chuẩn/kiểm định thiết bị đo;
  + Tiêu chuẩn lấy mẫu…
- Hệ thống ISO 14001 và ISO 45001
  + Các chỉ tiêu giám sát, đo lường quá trình liên quan môi trường/an toàn sức khỏe;
  + Tiêu chuẩn, cách thức, phương pháp đo;
  + Hồ sơ đo lường;
  + Kiểm soát sản phẩm không phù hợp;
  + Tiêu chuẩn lấy mẫu…
  + Hiệu chuẩn/kiểm định thiết bị đo…

f. Information

- Các báo cáo tháng, báo cáo quý, các báo cáo năm;
- Các cuộc họp;
- Các báo cáo về sự cố bất thường như sản phẩm không phù hợp;
- Các khiếu nại khách hàng;
- Các thông tin luật định,…

Nguồn lực: công cụ, thiết bị, vật tư

- Bảo trì, bảo dưỡng;
- Hiệu chuẩn, kiểm định;
- Sự đầy đủ nguồn lực;
- Sự phù hợp của nguồn lực;
- Môi trường làm việc cho quá trình;

Con người

- Sự đầy đủ nhân sự cho vận hành;
- Phân công vai trò, trách nhiệm;
- Xác định và đánh giá năng lực;
- Kế hoạch đào tạo phát triển;
- Nhận thức chính sách/mục tiêu/rủi ro/quy trình làm việc.

Quản lý rủi ro và thay đổi

- Việc nhận diện rủi ro quá trình?
- Giải pháp có được thực hiện;
- Việc theo dõi và quản lý rủi ro;
- Nhận diện những gì có thể gây ra sai hỏng lớn nhất;
- Quản lý sự thay đổi / nhận diện và đánh giá sự thay đổi/biến đổi của quá trình.

Material - Đầu vào

- Tiêu chuẩn đầu vào (nguyên liệu, ...);
- Bảo quản/nhận dạng/vận chuyển;
- Báo cáo kết quả kiểm tra;
- Số lượng/dự trữ/tồn kho tối thiểu/tối đa

QUÁ TRÌNH ABC

ĐẦU RA

- Sản lượng;
- Tiêu chuẩn sản phẩm;
- Tỷ lệ chất lượng đạt, tỷ lệ hàng hư, chậm tiến độ;
- Kết quả kiểm tra chất lượng;
- Bảo quản và nhận dạng;

Phương pháp – Tri thức

- Quy trình, hướng dẫn công việc;
- Tiêu chí đầu vào và đầu ra quá trình;
- Cách thức ghi nhận hồ sơ;
- Cách thức bảo quản tri thức tổ chức;
- Bản vẽ, lưu đồ, cho quá trình;
- Tiêu chí vận hành quá trình (thông số vận hành thiết bị, ...);
- Kế hoạch sản xuất, bố trí mặt bằng.

Cách thức theo dõi / đo lường

- Phương pháp theo dõi và đo lường;
- Tiêu chuẩn lấy mẫu và phán định;
- Cách thức thu thập và đánh giá dữ liệu, công cụ sử dụng phân tích;
- Kiểm soát sản phẩm không phù hợp;
- Hành động khắc phục, phòng ngừa.
- Cách thức và tần suất báo cáo;
- Cách thức trao đổi thông tin.

Đánh giá năng lực quá trình

- Cách thức đánh giá năng lực quá trình;
- Các chỉ số theo dõi chính;
- Mục tiêu của quá trình và kết quả;
- So sánh kế hoạch và kết quả thực hiện về các chỉ tiêu theo dõi, sản lượng, thời gian;
- Tỷ lệ sai hỏng (hàng hư, ...);
- Phân tích xu hướng, hoạt động cải tiến;
- Cân bằng chuyền, nút thắt cổ chai.

g. Environment

- Hệ thống ISO 9001 và ISO 22000
  + Giám sát nhiệt độ, ánh sáng, độ ẩm ảnh hướng đến quá trình;
  + Các yếu tố tâm lý có thể ảnh hướng đến chất lượng/an toàn sản phẩm như tiếng ồn, …
  + Bảo hộ lao động như găng tay, chùm tóc, giày dép…
- Hệ thống ISO 14001 và ISO 45001
  + Nhiệt độ môi trường làm việc;
  + Ánh sáng làm việc;
  + Tiếng ồn làm việc;
  + Điều kiện làm việc đặc thù;
  + Bảo hộ an toàn;
  + Dụng cụ ứng phó tình huống khẩn cấp;
  + Hệ thống báo cáo, trao đổi thôi tin;
  + Nhận biết sản phẩm;
  + Truy xuất nguồn gốc;
- Hệ thống ISO 14001 và ISO 45001
  + Hệ thống báo cáo, trao đổi thôi tin;
  + Biển hiệu: mã các chất nguy hại, các cảnh báo an toàn, biển báo lối thoát hiểm;
  + MSDS..

3. Tiếp cận theo 5W1H

5W1H là viết tắt của What, Who, When, Where, Why và How, chúng thể hiện các nội dung câu hỏi mà chuyên gia nên thực hiện khi tiếp cận quá trình:

- What – Cái gì?
- Who – Ai làm, ai chịu trách nhiệm?
- When – Khi nào? Tần suất như thế nào?
- Where - Ở đâu? Khu vực nào?
- Why – Tại sao như vậy?
- How – Như thế nào? Bạn thực hiện chúng bằng cách nào? Nói đến phương pháp làm việc.

Trong thực tế đánh giá, đầu tiên chuyên gia phải thực hiện đánh giá theo quá trình để xác định kế hoạch, các bước thực hiện, đầu ra quá trình. Sau đó tại mỗi công đoạn chuyên gia tiếp cận theo 5M1E1I hoặc đặt các câu hỏi theo 5W1H.

4. Các bước triển khai đánh giá quá trình

Về cơ bản, việc đánh giá quá trình/phòng ban, có thể tóm gọn bao gồm các bước trong đánh giá:

- Chào hỏi bên được đánh giá;
- Giới thiệu tên và mục đích đến đây;
- Xem phân công trách nhiệm của phòng, lướt xem những phần công việc chính của phòng so với kế hoạch đánh giá, trường hợp kế hoạch có đánh giá mà thực tế phòng không phụ trách mảng này thì chuyên gia phải báo cho trưởng đoàn để thông báo cho các thành viên khác thu thập bằng chứng quá trình đó. Trường hợp, phòng ban có quá trình nào đó mà kế hoạch đánh giá không có phải báo cáo ngay cho trưởng đoàn để bổ sung thời gian nếu cần.
- Xem xét mục tiêu của phòng và kế hoạch thực hiện để đạt được mục tiêu;
- Chọn quá trình chính của phòng đánh giá trước, việc đánh giá quá trình nên theo trình tự sau:

+ Xác định người phụ trách chính quá trình;
+ Xác định sản phẩm, quá trình, hoạt động trong phạm vi đánh giá cần được đánh giá;
+ Chọn mẫu đánh giá hoặc sử dụng mẫu đã được chọn chung của đoàn;
+ Xác định chuẩn mực kiểm soát, theo dõi, vận hành quá trình (quy trình, tài liệu, hướng dẫn,…) được áp dụng;
+ Xem xét việc hoạch định các chuẩn mực này có đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn được đánh giá hay chưa?
+ Đánh giá hoạt động/quá trình bằng cách xem xét từng bước trong quá trình theo cách tiếp cận theo quá trình PDCA (đầu vào, đầu ra, các bước thực hiện), 5M1E và 5W1H;
+ Xem xét tính hợp lý của các tiêu chí vận hành, theo dõi/đo lường quá trình;
+ Tại mỗi công đoạn, chuyên gia yêu cầu xem xét hồ sơ chứng minh công việc đã được thực hiện;
+ Tiến hành quan sát hiện trường để đối chứng với chuẩn mực và hồ sơ ghi lại;

- Sau đó đánh giá các quá trình phụ, quá trình hỗ trợ;
- Thông báo sơ bộ các phát hiện đánh giá của phòng (nên chỉ thông báo là chúng tôi ghi nhận vấn đề, việc phân loại các điểm phát hiện là do họp nội bộ đoàn để nhất trí, đừng nên khẳng định trước điểm đó vì sau khi họp phải xem các phòng ban khác có điểm tương tự hay không để quyết định sau).
- Cảm ơn bên được đánh giá đã dành thời gian tiếp đoàn.

V. THEO VẾT ĐÁNH GIÁ

Theo vết đánh giá là một hoạt động quan trọng của đoàn đánh giá. Theo vết có nghĩa là truy xuất đến cuối một quá trình/vấn đề bao gồm tất cả các yếu tố liên quan đến quá trình/vấn đề đó để tìm ra các yếu tố cần quan tâm hoặc tìm ra bằng chứng khách quan. Việc theo vết thường được thực hiện khi một trong những thành viên trong đoàn đánh giá tìm thấy cơ hội cần quan tâm trong quá trình đánh giá của họ. Sản phẩm được theo vết có thể là vật hữu hình, chẳng hạn như chai sữa hoặc vô hình, chẳng hạn như thông tin. Việc thu thập dữ liệu bằng cách theo vết dựa trên giả định rằng đường dẫn các dấu vết được thực hiện có tính chất đại diện đầy đủ cho hoạt động thực tế của quá trình được đánh giá.

Theo vết đánh giá có hai dạng:

- Theo vết đơn giản: Đây là trường hợp chuyên gia phát hiện một vấn đề nghi ngờ đơn giản, việc theo vết dễ dàng thì chuyên gia có thể theo vết một mình. Ví dụ, chuyên gia nghi ngờ thiết bị đang được sử dụng ở xưởng sản xuất chưa được hiệu chuẩn, mà việc hiệu chuẩn này thuộc phòng kỹ thuật, chuyên gia ghi lại tên thiết bị, mã thiết bị, số sản xuất (seri number), sau đó khi đánh giá phòng kỹ thuật, chuyên gia yêu cầu xem hồ sơ hiệu chuẩn thiết bị ở trên.
- Theo vết phức tạp: Đây là quá trình theo vết liên quan đến nhiều quá trình nên đòi hỏi phải nhiều chuyên gia tham gia. Theo vết dạng này thường bao gồm đánh giá lấy mẫu truy vết, hoặc chuyên gia phát hiện vấn đề tại quá trình được đánh giá này nhưng có liên quan đến các quá trình khác, chuyên gia có thể nhờ các chuyên gia khác trong đoàn tiến hành theo theo vết các vấn đề được xử lý. Ví dụ trong quá trình lấy mẫu đánh giá tại kho thành phẩm, trưởng đoàn thông báo các chuyên gia tiến hành theo vết lô hàng được lấy. Hay trong quá trình đánh giá phòng ban A, chuyên gia thấy có một nghi ngờ liên quan đến phòng ban B chuyên gia thông báo vấn đề cho chuyên gia đánh giá phòng B để tiếp tục theo vết vấn đề xem phải liệu chúng là một điểm không phù hợp tiềm năng hay không.

Trong thực tế, việc theo vết đánh giá có thể thực hiện một số cách như sau:

- Trong đánh giá truy vết, việc theo vết quá trình có thể xuất phát từ điểm đầu quá trình (nguyên vật liệu, đơn hàng,…), điểm giữa quá trình (bán thành phẩm) hoặc

điểm cuối quá trình (thành phẩm, phiếu giao hàng,…), sau đó tiến hành theo vết đi xuôi hoặc đi ngược quá trình để tìm đủ bằng chứng khách quan cho các hoạt động của quá trình.
- Chọn một hành động, chẳng hạn như công đoạn mạ, để theo vết các quá trình liên quan đến quá trình hàn trước đó.
- Thu thập thông tin về sáu yếu tố của quá trình 5M1E (phương pháp, máy móc, nguyên vật liệu, nhân lực, đo lường và môi trường) cho hoạt động đó. Ví dụ, chuyên gia đang đánh giá quá trình kiểm tra sóng của linh kiện điện tử, chuyên gia đó trao đổi với các chuyên gia khác nhờ xác nhận hồ sơ đánh giá năng lực của người theo tác, xác nhận việc bảo trì thiết bị, xác nhận quá trình hiệu chuẩn thiết bị, xác nhận phiên bản hiện hành của tài liệu áp dụng,…

Sự thành công của việc theo vết thường phụ thuộc vào các yếu tố như:
- Hiệu quả quá trình trao đổi thông tin trong đoàn;
- Sự hợp tác của các chuyên gia;
- Thời lượng đánh giá…

VI. QUẢN LÝ THỜI GIAN

Thông thường, thời gian sẽ gây áp lực cho chuyên gia. Dường như luôn còn nhiều thứ để xem, nhiều thứ để quan sát, còn nhiều câu hỏi hơn để hỏi, còn nhiều bằng chứng hơn để thu thập và cần có nhiều thời gian để làm tất cả những điều này. Đối với các chuyên gia mới vào nghề chưa có kinh nghiệm nhiều, kết hợp với cách đánh giá dàn trải làm cho thời gian đánh giá trôi qua nhanh chóng mà chưa hoàn thành đánh giá quá trình. Do đó, việc quản lý thời gian là một kỹ năng đặc biệt của chuyên gia trong đánh giá hệ thống quản lý. Ngoài các yêu cầu về kỹ năng đánh giá thì quản lý thời gian là yếu tố thứ hai quyết định sự thành công của cuộc đánh giá.

Thông thường, chuyên gia luôn cảm thấy thiếu thời gian cho mình, sau đây là một số lý do như:
- Chuyên gia đánh giá dàn trải, thiếu tập trung nên mất nhiều thời gian cho các quá trình phụ, quá trình ít rủi ro;
- Bên được đánh giá cung cấp hồ sơ chậm, câu giờ,…;
- Việc lựa chọn cơ số lấy mẫu nhiều hơn thời gian cho phép;
- Chuyên gia quá chú ý vào việc nhỏ nhặt hoặc theo vết đánh giá bị sai làm mất thời gian nhiều;
- Kỹ năng làm chủ phỏng vấn chưa tốt, để bên được phỏng nói nhiều, lan man…

Thông thường, trong một cuộc đánh giá có những tình huống ngoài kế hoạch có thể làm kéo dài thời gian chờ đợi của bạn. Ví dụ về các tình huống ngoài kế hoạch này bao gồm tài liệu hoặc thông tin không được khách hàng nhận kịp thời, tài liệu do khách hàng cung cấp không chính xác.

Để kiểm soát thời gian hiệu quả chuyên gia phải:
- Lập kế hoạch chi tiết về thời gian cho từng hoạt động/quá trình được đánh giá;
- Bám sát vào kế hoạch đánh giá được phân công;
- Không xa đà vào việc tranh cãi hay việc vụn vặt;
- Không thảo luận các vấn đề quá lâu hay nói ngoài luồng, tán gẫu;
- Không dùng cơm trưa quá thời gian dự kiến, hạn chế tiếp chuyện dùng cà phê, chè;
- Không nên theo vết những vấn đề không có tính rủi ro cao;
- Nên tập trung đánh giá những điểm rủi ro cao;
- Nên xem đồng hồ định kỳ để ước lượng việc đánh giá tiếp theo;
- Hạn chế các khoản thời gian trống;
- Đối với các chuyên gia mới nên đeo đồng hồ để quản lý thời gian trên hiện trường.

Điều quan trọng chuyên gia phải nhớ "quá trình đánh giá là quá trình chọn mẫu", vì là chọn mẫu nên việc đánh giá phải tập trung mẫu đã chọn, không nên đi quá xa những gì đã chọn, vì điều này sẽ làm mất nhiều thời gian. Trong thực tế, một số mẹo nhỏ để quản lý tốt thời gian đánh giá:

- Đối với chuyên gia mới, đầu tiên bạn nên liệt kê ra từng nội dung phải thu thập bằng chứng ở phòng ban/quá trình được đánh giá, tiếp theo chia nhỏ thời gian cho từng hạng mục phải đánh giá trong đầu, sau đó chia lượng thời gian làm 3 điểm kiểm soát, điểm thứ nhất là 1/2 thời lượng đánh giá, điểm thứ 2 là 3/4 thời lượng đánh giá và điểm cuối cùng là kết thúc đánh giá. Trong quá trình đánh giá, chuyên gia phải theo dõi thời gian thực hiện với các móc thời gian được chia, nếu thời gian còn nhiều thì có thể đi sâu vào quá trình, nếu thời gian còn ít thì tập trung vào những yếu tố chính hoặc những yếu tố có rủi ro cao.
- Cách thứ 2 nữa là chọn mẫu trước, đây là cách thường được sử dụng đối với bộ phận được đánh giá có nhiều sản phẩm trong phạm vi đánh giá, để tiết kiệm thời gian đánh giá, chuyên gia sẽ yêu cầu bộ phận được đánh giá phía sau cung cấp danh sách các sản phẩm được sản xuất trong tuần hoặc trong tháng, sau đó chọn mẫu và yêu cầu chuẩn bị hồ sơ để sau khi đánh giá phòng ban hiện tại xong, thì việc chuẩn bị hồ sơ phòng sau đó cũng xong. Trong thực tế, việc đánh giá truy vết thường theo cách này, Sau khi họp xong, trưởng đoàn đánh giá sẽ chọn các mẫu trong phạm vi đánh giá, yêu cầu các phòng ban chuẩn bị trước hồ sơ, khi chuyên gia đến thì các hồ sơ đã chuẩn bị hoàn thiện. Cách này có một nhược điểm là khách hàng có thời gian chuẩn bị hồ sơ, họ có thể chỉnh chu hồ sơ trước khi cung cấp cho chuyên gia.
- Cách thứ 3 là xác lập mục tiêu bằng chứng cần thu thập: Trước khi đánh giá một quá trình hay một bộ phận nào đó, chuyên gia phải hình dung trong đầu mục tiêu bằng chứng cần thu thập là gì, với những mục tiêu như vậy thì cần phải xem tài liệu hồ sơ gì? Cần phải quan sát hay phỏng vấn những ai, khu vực nào? Việc xác định mục tiêu thu thập bằng chứng rõ ràng giúp chuyên gia kiểm soát được cuộc đánh giá không đi lạc hướng và đảm bảo đủ thời lượng cho việc đánh giá.

Một số cách xử lý khi hết thời gian đánh giá mà chưa thu thập đủ bằng chứng đánh giá:

- Khi bạn phát hiện thời gian đánh giá không đủ, bạn có thể thông báo cho trưởng đoàn biết, trưởng đoàn sẽ bố trí lại thời gian hoặc bố trí người hỗ trợ nếu có thể.
- Khi phát hiện thời gian gần hết, điều đầu tiên bạn rà lại theo kế hoạch đánh giá và mục tiêu bằng chứng xem còn mục nào chưa hoàn thành, sau đó xem xét liệu những vấn đề chưa được đánh giá, những nội dung nào mang tính rủi ro cao hoặc khả năng điểm yếu hệ thống thì tập trung vào phần đó, những phần khác thì xem nhanh. Bạn cũng nên báo cho trưởng đoàn những nội dung chưa đủ thời gian xem để ghi chú trong audit program cho đoàn đánh giá kỳ sau đánh giá kỹ phần này.

VII. XÁC ĐỊNH HIỆU LỰC QUÁ TRÌNH KIỂM SOÁT

1. Xác định hiệu lực quá trình kiểm soát

Theo điều 3.7.11 ISO 9000:2015 định nghĩa *hiệu lực* là mức độ theo đó các hoạt động đã hoạch định được thực hiện và đạt được các kết quả đã hoạch định. Như vậy, hiệu lực có hai phần, một là các hoạch định được thiết lập và hai là kết quả thực hiện đạt được so với hoạch định. Hiệu lực chú ý đến kết quả đạt được chứ không để ý đến nguồn lực bỏ ra, hiệu quả thì chú ý đến nguồn lực bỏ ra so với kết quả đạt được.

Để xác định hiệu lực của một quá trình thì ba câu hỏi cơ bản cần được trả lời khi thực hiện một cuộc đánh giá:

- Các mục tiêu, tiêu chí và biện pháp kiểm soát quá trình có được xác định hay không?
- Các tiêu chí và biện pháp kiểm soát này có được áp dụng đầy đủ vào việc kiểm soát quá trình không?

- Chúng có thực sự hiệu lực trong việc kiểm soát quá trình để đạt được kết quả như dự định hay không?

Khi trả lời ba câu hỏi đó có câu trả lời là "Có" thì chuyên gia sẽ có kết luận rằng quá trình được kiểm soát một cách có hiệu lực, nếu một trong ba câu hỏi trên có một câu trả lời là "Không" điều này đồng nghĩa là quá trình kiểm soát chưa thực sự hiệu lực.

Ngoài ba câu hỏi trên, còn một câu hỏi quan trọng cũng cần được trả lời khi đánh giá quá trình là "*Các nguồn lực phù hợp cần thiết cho việc vận hành quá trình có được xác định và cung cấp đầy đủ hay không?*". Nêu câu trả lời cho câu hỏi này là "Không" thì chuyên gia phải xác nhận thêm như: với nguồn lực hiện tại thì quá trình có khả năng tạo ra kết quả đầu ra như dự định một cách ổn định hay không? Nếu câu trả lời là "Không" thì rõ ràng quá trình đó không hiệu lực, nếu câu trả lời là "Có" thì có thể với nguồn lực hiện tại thì quá trình vẫn vận hành ổn định, tạo ra kết quả như dự kiến.

2. Xác định hiệu lực của hệ thống quản lý

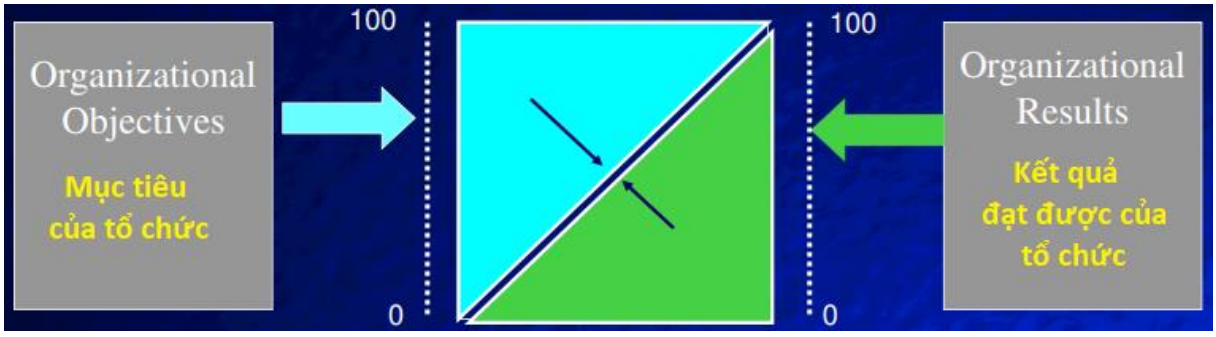
Theo ISO 9000:2015, Hiệu lực là mức độ theo đó các hoạt động đã hoạch định được thực hiện và đạt được các kết quả đã hoạch định.

Hiệu lực của hệ thống quản lý có thể hiểu là mức độ đáp ứng các mục tiêu của hệ thống, đảm bảo sự cải tiến liên tục và phân bổ đầy đủ các nguồn lực để duy trì hệ thống quản lý.

Hiệu lực thường nhắm đến việc đạt được kết quả dự kiến mà không hướng đến nguồn lực bỏ ra. Hiệu lực của hệ thống quản lý thường được đánh giá thông qua:

- Mục tiêu của hệ thống có đạt được hay không?
- Việc hoạch định vận hành quá trình có tạo được kết quả như dự định hay không?
- Các nguồn lực cần thiết có cung cấp đầy đủ cho việc vận hành các quá trình của hệ thống hay không?
- Các kế hoạch cải tiến liên tục có thể thực hiện và mang lại hiệu quả không?

Ngoài ra, hiệu lực của hệ thống là đáp ứng được mục đích của hệ thống đó, thông thường nêu ở 0.1 khái quát của từng tiêu chuẩn.



Hình 9.2. Hình miêu tả hiệu lực của hệ thống quản lý

3. Đánh giá theo tiêu chuẩn

3.1. Đánh giá theo tiêu chuẩn ISO 9001

Đối với đánh giá hệ thống quản lý chất lượng, nội dung chính cần bao quát theo quá trình chính để sản xuất ra sản phẩm hoặc cung cấp dịch vụ. Để làm việc này, một số gợi ý sau sẽ hữu ích cho các chuyên gia:

- Chuyên gia có thể sử dụng các lưu đồ và mô tả các giai đoạn trong quá trình sản xuất, lưu đồ kiểm soát chất lượng của từng công đoạn, sau đó tiến hành xác nhận tại hiện trường xem có bước mô tả có đúng hay không. Tần suất theo dõi đo lường và lấy mẫu kiểm tra có đúng với quy định hay không.
- Tiến hành xem xét các tiêu chí kiểm soát của khách hàng có hợp lý hay chưa. Xem liệu việc kiểm soát có bỏ sót các chỉ tiêu quan trọng hay không.
- Xác định các thông số vận hành thực tế có giống hướng dẫn, quy định hay không.

- Tiến hành phỏng vấn người kiểm tra và người thực hiện quá trình về những nội dung thực hiện công việc của họ có giống như hướng dẫn trong tài liệu/hồ sơ ghi chép hay không.
- Xem xét việc cân bằng chuyền và các nút thắt cổ chai nếu có thể.
- Xem xét việc phân biệt hàng đạt và hàng không đạt trên chuyền,…

3.2. Đánh giá theo tiêu chuẩn 14001

Đánh tiêu chuẩn quản lý môi trường nội dung chủ yếu tập trung vào khía cạnh môi trường và sự tuân thủ các quy định pháp luật. Đối với các khía cạnh môi trường, một số gợi ý sau sẽ hữu ích cho việc đánh giá:

- Chuyên gia có thể sử dụng bảng xác định các khía cạnh môi trường của từng phòng ban/quá trình tiến hành xem xét và đối chiếu với thực tế hiện trường xem việc xác định có đầy đủ các yếu tố hay không?
- Sau khi xác định đủ, tiến hành xem xét việc đánh giá và phân loại các khía cạnh môi trường có đúng với tải trọng, mức tác động của môi trường và phân loại các khía cạnh môi trường đáng kể hay không?
- Tiếp theo tiến hành xem xét các giải pháp để kiểm soát các khía cạnh môi trường có đúng và đủ để kiểm soát các khía cạnh môi trường đáng kể hay không?
- Tiếp theo tiến hành xem xét việc thực hiện các giải pháp này có đúng với hoạch định hay không?
- Có thể phỏng vấn các nhân sự liên quan đến các khía cạnh môi trường đáng kể để xem liệu họ có nhận thức đúng, thực hiện các hoạt động nhằm kiểm soát tốt các khía cạnh môi trường đáng kể hay không?
- Sau đó, chuyên gia xem xét các khía cạnh về luật định, các yêu cầu theo tiêu chuẩn.

3.3. Đánh giá theo tiêu chuẩn 22000

Đánh giá tiêu chuẩn quản lý hệ thống quản lý an toàn thực phẩm cũng bao gồm việc xác lập các PRP, Phân tích mối nguy an toàn thực phẩm, kế hoạch HACCP, các yêu cầu luật định và các yêu cầu chung của tiêu chuẩn như nhận thức, nhân sự, đào tạo,… Nội dung cốt lõi chính của đánh giá ISO 22000 là kế hoạch HACCP và chương trình tiên quyết PRP.

Về kế hoạch HACCP, việc đánh giá tập trung vào xác nhận việc xác định các mối nguy an toàn thực phẩm có được xác định đúng và đủ hay không? Việc xác nhận việc này bằng cách:

- Chuyên gia có thể sử dụng các bảng xác định mối nguy của các quá trình, tiến hành đến hiện trường xác định xem liệu các mối nguy an toàn thực phẩm có được nhận diện và xác định đúng và đủ chưa?
- Sau khi xác nhận xong, tiến hành xem xét các PRP hỗ trợ cho việc đánh giá mức độ của mối nguy an toàn thực phẩm có được vận hành có hiệu lực hay không?
- Tiếp đó, đánh giá xem việc phân loại các nhóm mối nguy có đúng hay chưa? Ví dụ như mối nguy đáng kể, mối nguy không đáng kể, và xác định các CCP, oPRP có đúng chưa?
- Tiếp theo xem xét các biện pháp kiểm soát đưa ra để kiểm soát oPRP, CCP có hợp lý chưa?
- Tiếp theo xem xét các hồ sơ xác định giá trị sử dụng (hiệu lực) của các biện pháp kiểm soát có đủ và chứng minh được khả năng kiểm soát hay không?
- Tiến hành xác định việc áp dụng thực tế các biện pháp kiểm soát CCP và oPRP có được đầy đủ và phù hợp không?
- Tiến hành xem xét các hồ sơ liên quan đến việc không phù hợp của kiểm soát CCP và oPRP trong quá khứ để xác định liệu hành động khắc phục có hiệu lực?
- Sau khi xác nhận hiệu lực CCP và oPRP, tiến hành xác nhận việc hoạch định và hiệu lực của các biện pháp kiểm soát các PRP.

VIII. CÁC TÌNH HUỐNG TRONG ĐÁNH GIÁ

1. Người tiếp đánh giá đi vắng

Khi chuyên gia xuống bộ phận đánh giá thì được biết người chịu trách nhiệm quản lý quá trình đó đi vắng, trong trường hợp này chuyên gia có thể xử lý theo các cách sau:

- Liên lạc với người đầu mối trao đổi thông tin để xác định với người đầu mối trao đổi thông tin xem liệu người chịu trách nhiệm quá trình đó vắng mặt trong bao lâu, khi nào về.
- Xác nhận xem người chịu trách nhiệm liệu có uỷ quyền hoặc phân công ai đó có đủ thẩm quyền hoặc năng lực để làm việc với đoàn đánh giá không? Nếu có, thì tiến hành đánh giá bình thường, trường hợp không có báo cho trưởng đoàn đánh giá và để liên lạc với người đầu mối trao đổi thông tin để chuyển sang bộ phận khác.
- Trong trường hợp người đó không uỷ quyền cho người khác đủ năng lực hoặc không xác định khi nào trở về thì chuyên gia phải thông báo ngay cho trưởng đoàn đánh giá. Trưởng đoàn đánh giá phải thông báo lại cho người trao đổi thông tin của bên được đánh giá rằng quá trình đó chưa được đánh giá và phải đánh giá lại quá trình đó khi người phụ trách quá trình có mặt trong một lần đánh giá khác, việc đánh giá này có thể phát sinh thêm chi phí đánh giá. Nếu không đánh giá quá trình đó trong vòng n ngày (n: số ngày) thì chứng nhận sẽ bị đình chỉ. Đồng thời, sau khi thông báo cho bên được đánh giá, trưởng đoàn đánh giá phải báo cáo ngay vấn đề cho Giám đốc kỹ thuật và trưởng bộ phận điều phối đánh giá để biết.

2. Có chuyên gia tư vấn tham gia vào đối ứng đánh giá

Trong quá trình đánh giá, chuyên gia phát hiện có một chuyên gia tư vấn tham gia vào quá trình đánh giá, chuyên gia phải thực hiện khác bước sau:

- Chào xã giao với chuyên gia tư vấn;
- Báo cáo sự việc cho trưởng đoàn đánh giá;
- Trưởng đoàn đánh giá liên lạc với người đại diện trao đổi thông tin của bên được đánh giá;
- Yêu cầu bên được đánh giá giải thích vai trò và trách nhiệm của chuyên gia tư vấn;
- Tiến hành giải thích cho bên được đánh giá rằng việc đánh giá dựa trên năng lực vận hành hệ thống của bên được đánh giá nên việc can thiệp của chuyên gia tư vấn vào quá trình đánh giá sẽ làm sai lệch kết quả đánh giá và không được chấp nhận;
- Có thể yêu cầu tư vấn không can thiệp vào quá trình đánh giá, có thể mời chuyên gia tư vấn sang phòng khác hoặc yêu cầu bên được đánh giá đổi sang nơi khác không có chuyên gia tư vấn;
- Trong trường hợp bên được đánh giá không chấp thuận yêu cầu của đoàn đánh giá, đoàn đánh giá có thể dừng cuộc đánh giá và báo cáo sự việc cho giám đốc kỹ thuật và trưởng bộ phận điều phối đánh giá để biết. Việc quyết định tiếp theo có thể do giám đốc kỹ thuật quyết định.

3. Khách hàng không đồng ý kết quả đánh đánh giá

Trong quá trình họp kết thúc đánh giá, các phát hiện đánh giá đã đưa ra, bên được đánh giá phát biểu không đồng ý kết luận đánh giá và cho rằng kết quả đánh giá không mang tính đại diện hoặc phát hiện đánh giá là không chính xác, yêu cầu xác nhận lại vấn đề. Khi đánh giá gặp vấn đề này, trưởng đoàn đánh giá có thể xử lý như sau:

- Cảm ơn bên được đánh giá đã thông tin;
- Trưởng đoàn đánh giá ghi nhận sự phản hồi;
- Trưởng đoàn đánh giá mời chuyên gia phụ trách giải thích lại điểm phát hiện và bằng chứng thu thập cho bên được đánh giá;
- Giải thích lại nguyên tắc đánh giá, phân loại phát hiện đánh giá và kết luận đánh giá dựa trên sự thống nhất trong đoàn;

- Nếu cần thiết, trưởng đoàn có thể giải thích thêm việc đánh giá mang tính lấy mẫu khách quan, các phát hiện đánh giá được ghi nhận tại thời điểm đánh giá, sau thời điểm đó việc cung cấp bằng chứng bổ sung thì mang chưa tính kịp thời.
- Trong trường hợp, sau khi giải thích xong mà khách hàng không chấp nhận, trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm hướng dẫn khách hàng gửi khiếu nại đánh giá về văn phòng kỹ thuật Tổ chức chứng nhận và văn phòng Tổ chức công nhận được in trên giấy chứng nhận.
- Trong trường hợp đặc biệt, khách hàng không chịu ký báo cáo đánh giá, trưởng đoàn đánh giá phải báo cáo ngay cho giám đốc kỹ thuật để nhận được sự chỉ đạo tiếp theo.

4. Khách hàng không muốn tiếp tục đánh giá và mời chuyên gia đi về

Trong quá trình đánh giá, vì một lý do gì đó (bên được đánh giá phản đối phát hiện đánh giá, bên được đánh giá tranh luận quá mức với đoàn đánh giá,…) bên được đánh giá yêu cầu dừng cuộc đánh giá và huỷ kết quả đánh giá, mời các đoàn đánh giá ra về. Đây là trường hợp không ai muốn, rất hiếm xảy ra, nhưng đôi khi cũng xảy ra trong thực tế. Trong trường hợp này trưởng đoàn cần thực hiện các công việc sau:

- Họp nội bộ đoàn để nắm nguyên nhân của vấn đề, nếu nguyên nhân có thể do các chuyên gia thì liên lạc với người đầu mối thông tin trao đổi lại vấn đề. Trong trường hợp nguyên nhân không phải các chuyên gia thì trưởng đoàn đánh giá liên hệ với người đầu mối trao đổi thông tin để giải thích vấn đề;
- Trưởng đoàn tìm hiểu vấn đề từ bên đầu mối trao đổi thông tin, sau đó giải thích cho bên họ hiểu mục tiêu đánh giá, các nguyên tắc đánh giá;
- Trưởng đoàn giải thích việc đánh giá là việc đã được thống nhất giữa hai bên bằng văn bản, và đoàn đánh giá được cử đến để làm việc theo thỏa thuận, nếu một trong hai bên không thực hiện là vi phạm vào thỏa thuận chứng nhận và phải bồi thường mức phí tổn như thỏa thuận đã ký;
- Trong trường hợp bên được đánh giá vẫn khăn khăn yêu cầu ngừng đánh giá và mời đoàn về thì trưởng đoàn phải thông báo ngay cho giám đốc kỹ thuật về vấn đề và xin ý kiến của giám đốc kỹ thuật.

5. Khách hàng đưa quà

Quà là một vấn đề nhạy cảm trong đánh giá, việc đưa quà của bên được đánh giá trước thời điểm đánh giá có thể ảnh hưởng đến tính vô tư và khách quan của cuộc đánh giá. Tuy nhiên, xét về mặt văn hoá đôi khi đưa quà là một việc hiếu khách của bên đánh giá mà không có tính chất ảnh hưởng đến kết luận đánh giá. Mỗi tổ chức có những quy định khác nhau mà chuyên gia phải tuân thủ. Trong hầu hết các trường hợp trong đánh giá và trong cáckhóa học đánh giá viên trưởng thì việc nhận quà là bị cấm. Trong trường hợp Tổ chức chứng nhận không có quy định rõ ràng thì tuỳ theo trường hợp chuyên gia có thể nhận quà hay không,

Trường hợp không nhận quà, chuyên gia xử lý như sau:

- Ghi nhận tấm lòng của bên được đánh giá;
- Giải thích bên được đánh giá về tính vô tư cũng như là tính khách quan của cuộc đánh giá;
- Nêu quy định tổ chức đánh giá rằng không được nhận quà;
- Từ chối nhận quà;
- Cảm ơn bên được đánh giá.

Trong một vài trường hợp, chuyên gia có thể nhận quà, nhưng việc nhận quà này không làm ảnh hưởng đến tính khách quan, vô tư và kết luận đánh giá. Nếu chuyên gia nhận quà thì trong bối cảnh này phải:

- Sau khi họp kết thúc xong, hai bên đã thống nhất báo cáo;
- Việc đưa quà là văn hoá của vùng miền đó, không mang tính đưa hối lộ;

- Quà là những thứ có giá trị thấp như mặt hàng công ty sản xuất, bánh kẹo hoặc quà lưu niệm giá trị thấp;
- Việc nhận quà không làm ảnh hưởng đến việc đóng các NC trong đánh giá (nếu có).

6. Khách hàng cố ý kéo dài thời gian

6.1. Khách hàng đề nghị nghe bài diễn văn phát biểu hoặc xem một đoạn video giới thiệu về công ty

Trong thực tế, chuyên gia gặp phải một số trường hợp là bên được đánh giá yêu cầu đoàn đánh giá nghe bài diễn văn hoặc một đoạn video giới thiệu sơ bộ về công ty cũng như tình hình hoạt động của công ty. Trong trường hợp này, chuyên gia có hai cách giải quyết:

- Cách thứ nhất: từ chối thẳng, trình tự như sau:
  + Cảm ơn thông tin từ bên được đánh giá;
  + Trường đoàn đánh giá khẳng định: "Chúng tôi ghi nhận thông tin của bên được đánh giá";
  + Giải thích: "Trước khi đánh giá chúng tôi đã tìm hiểu sơ bộ về doanh nghiệp, tình hình hoạt động của doanh nghiệp nên đã có một phần hiểu biết sợ bộ về doanh nghiệp";
  + Giải thích "Do thời lượng đánh giá có hạn, việc nghe sẽ mất nhiều thời gian của đoàn và làm chậm quá trình đánh giá"
  + Sau đó, từ chối: "Do đó, chúng tôi xin tiếp tục triển khai đánh giá và hẹn bên được đánh giá rằng, nếu có thời gian thích hợp sẽ xin phép nghe sau"
  + Xin cảm ơn bên được đánh giá.
- Cách thứ hai: Có thể nghe đoạn diễn văn hoặc video:
  + Cảm ơn thông tin từ bên được đánh giá;
  + Trường đoàn đánh giá khẳng định: "Chúng tôi ghi nhận thông tin của bên được đánh giá";
  + Trưởng đoàn xác nhận thời lượng dự kiến của bài diễn văn hoặc đoạn video;
  + Trong trường hợp đoạn diễn văn ngắn, không ảnh hưởng nhiều đến thời lượng đánh giá thì trưởng đoàn trao đổi bên được đánh giá là đoàn sẵn sàng nghe;
  + Trong trường hợp đoạn diễn văn hoặc video đó dài, trưởng đoàn đánh giá có thể làm việc bên được đánh giá đổi sang nghe vào giải lao trưa hoặc nói bên được đánh giá, đoàn có thể nghe, nhưng thời lượng đánh giá phải kéo dài thêm thời lượng bằng thời lượng đoạn diễn văn hoặc video đó và yêu cầu bên được đánh giá thông báo các phòng ban hợp tác.

6.2. Khách hàng cố tình kéo dài thời gian chuẩn bị hồ sơ

Chuẩn bị hồ sơ chậm là một trong những cách kéo dài thời gian mà bên được đánh giá thường làm trong các đợt đánh giá. Nếu việc chậm này là công tác chuẩn bị thì điều cũng không phải vấn đề lớn, trong trường hợp chậm là do cố tình thì là một vấn đề phải được xử lý bởi chuyên gia đánh giá. Dưới đây là một số cách xử lý:

- Thông báo cho bên đánh giá rằng, thời gian đánh giá là được tính cho việc tiếp cận bằng chứng, trong trường hợp bên được đánh giá cung cấp chậm buộc lòng đoàn phải kéo dài thời gian đánh giá để thu thập đủ bằng chứng đánh giá. Đồng thời, báo cho trưởng đoàn để thông báo cho người chịu trách nhiệm trao đổi thông tin về việc chậm này, Trưởng đoàn nên giải thích rằng nếu thời gian vượt quá nhiều so với hoạch định thì chúng tôi sẽ báo về phòng điều phối chứng nhận tính thêm ngày công đánh giá cho công ty.
- Chuyên gia thông báo cho trưởng đoàn về việc chậm trễ này, đồng thời thông báo cho bên đánh giá rằng nếu vượt quá thời gian đánh giá mà chuyên gia chưa đánh tiếp cận được bằng chứng đánh giá thì chuyên gia sẽ chuyển sang bộ phận khác, xem như quá trình này chưa được đáp ứng yêu cầu và một NC sẽ được đưa ra, việc xác nhận

hiệu lực hành động khắc phục là phải đánh giá lại quá trình này, việc này sẽ phát sinh chi phí, nếu không đóng được NC này thì chứng nhận sẽ bị đình chỉ hoặc thu hồi.

6.3. Khách hàng mời đi ăn xa

Trong thời gian nghỉ trưa khách hàng dự kiến mời đoàn đánh giá đi ăn tại một nhà hàng sang trọng cách công ty khoản 1 giờ hay 2 giờ đi đường, vì gần đây không có nhà hàng nào hết, đây là một trong những trường hợp hay gặp trong đánh giá, có thể là sự tôn trọng khách của công ty hoặc đôi khi là một cách để kéo dài thời gian nghỉ trưa của bên được đánh giá. Dù trong trường hợp nào, chuyên gia cũng phải xử lý khéo vừa không mất lòng khách hàng vừa đảm bảo được thời lượng đánh giá. Dưới đây có thể là một số bước hữu ích để xử lý có thể tham khảo.

- Trưởng đoàn cảm ơn khách hàng đã mời đoàn;
- Ghi nhận thành ý của khách hàng;
- Giải thích với khách hàng rằng: "Do việc đánh giá đã được lập kế hoạch cẩn thận, thời gian đánh giá có hạn và luôn thiếu đối với đoàn, do đó nếu không đủ thời gian như kế hoạch thì đoàn không thể hoàn thành kế hoạch như dự kiến được, nên hẹn ăn cùng khách hàng vào một dịp khác thích hợp"
- Giải thích thêm "Anh em trong đoàn có thể dùng cơm cùng với anh/chị trong nhà máy luôn, đây cũng tiện cho đoàn và có thời gian trưa cho đoàn họp nội bộ".

Thông thường, khách hàng thường nói đã đặt hết rồi, không đi thì cũng phải trả tiền nên cố ý cho đoàn đánh giá, trong trường hợp này trưởng đoàn nên xác nhận với khách hàng rằng, nếu đi về trễ, thời gian trễ đó đoàn sẽ đánh giá muộn hơn theo đúng giờ ăn về muộn đó, nếu đi thì nhờ công ty thông báo các phòng ban ở lại tăng ca để đảm bảo thời lượng đánh giá đúng quy định, nếu đồng ý có thể đi cũng được, nếu không thì từ chối.

6.4. Khách hàng nói chuyện quá nhiều

Đôi khi, chuyên gia gặp một vài tình huống là bên được phỏng vấn hay được đánh giá nói quá nhiều, chuyên gia chỉ hỏi một vấn đề mà bên đánh giá nói lan man. Trong trường hợp này đánh giá phải biết cách đặt câu hỏi thật tập trung (cần xác định nội dung gì hỏi đúng nội dung đó), hạn chế sử dụng câu hỏi mở nhiều, khi bên được đánh giá bắt đầu có dấu hiệu lệch chủ đề, chuyên gia phải khéo léo ngắt lời để chuyển sang chủ đề mới, hoặc có thể hỏi các câu hỏi mang tính xác nhận, ví dụ như: công việc của anh như vầy phải không: bước 1, bước 2, bước 3,...

6.5. Khách hàng tiếp chuyện bằng bình trà hoặc ly cà phê

Đây là đặc điểm văn hoá theo vùng miền, đối với các tỉnh miền bắc, khi đánh giá phòng ban, việc đầu tiên họ mời uống tách chè (trà) nói chuyện xã giao, hỏi quê, gia đình,… việc này thường ảnh hưởng đến thời lượng đánh giá của chuyên gia. Trong trường hợp này tuỳ vào cách ứng xử của từng chuyên gia mà có thể có cách giải quyết khác nhau, dưới đây là một số gợi ý giải quyết vấn đề này.

- Chuyên gia có thể trao đổi với bên được đánh giá rằng, do thời lượng đánh giá có hạn, việc chuyển bị hồ sơ tương đối lâu, nên chuyên gia đưa ra danh mục hồ sơ cần chuyển bị trước để cho bên được đánh giá chuẩn bị, sau đó có thể dùng chè (trà) cùng bên đánh giá vài phút chờ hồ sơ;
- Chuyên gia có thể từ chối khéo rằng chuyên gia vừa uống trà phòng trước xong, giờ uống nữa sợ không ngủ được, với lại thời gian đánh giá có hạn, nên đoàn tranh thủ làm sớm cho kịp thời gian. Đồng thời nhớ cảm ơn lời mời bên được đánh giá.

7. Khi họp kết thúc lãnh đạo nói bỏ điểm không phù hợp ra vì họ đã chỉnh sửa rồi hoặc đã phát hiện trong kỳ đánh giá nội bộ đang khắc phục

Đây là trường hợp thường hay gặp đối với doanh nghiệp có chỉ tiêu KPI liên quan đến điểm phát hiện đánh giá. Một số gợi ý khi bạn gặp vấn đề này:

- Cảm ơn khách hàng đã phản hồi thông tin cho đoàn và xin ghi nhận thông tin;

- Giải thích khách hàng rằng quá trình đánh giá là quá trình thu thập bằng chứng tại thời điểm đánh giá, tại thời điểm giá giá như thế nào thì chuyên gia ghi đúng như vậy, tại thời điểm đánh giá chưa khắc phục xong thì đoàn ghi nhận còn chưa phù hợp.
- Việc thực hiện hành động khắc phục là giai đoạn sau quá trình đánh giá, hành động khắc phục bao gồm tìm hiểu nguyên nhân, thực hiện giải pháp tạm thời, thực hiện hành động để ngăn ngừa sự tái diễn trong tương lai và cần thời gian để xác định hiệu lực của hành động khắc phục này. Như vậy hiện tại bên được đánh giá chỉ mang tính khắc phục tạm thời hoặc mới thực hiện hành động khắc phục mà chưa có thời gian xác định hiệu lực, vì vậy chưa hoàn thành quá trình thực hiện hành động khắc phục theo yêu cầu của tiêu chuẩn, do đó đoàn xin phép vẫn ghi nhận điểm phát hiện này trong báo cáo đánh giá.

8. Bên được đánh giá chỉ dẫn chuyên gia

8.1. Phòng ban này chỉ lỗi của phòng ban kia

Trong thực tế đánh giá, không ít lần bạn gặp trường hợp phòng ban này chỉ lỗi phòng ban kia hoặc cá nhân này chỉ lỗi của cá nhân khác. Đây là việc thường tình trong doanh nghiệp, chủ yếu là do mâu thuẫn nội bộ của doanh nghiệp, trong một số trường hợp cũng có thể gài bẫy chuyên gia. Một số gợi ý sau đây hữu ích cho việc xử lý tình huống này:

- Cảm ơn khách hàng đã thông tin;
- Chúng tôi ghi nhận thông và xem đó là một nguồn tham khảo hữu ích;
- Giải thích khách hàng việc đánh giá mang tính chọn mẫu ngẫu nhiên và khách quan, quá trình đánh giá là tìm kiếm sự phù hợp để chứng minh quá trình đang vận hành có hiệu lực, do đó nếu trong quá trình đánh giá chúng tôi phát hiện những vấn đề tương tự thì đoàn sẽ ghi nhận, còn nếu không thấy vấn đề tương tự thì không ghi nhận, đoàn không có nhiều thời gian để truy xuất các vấn đề này.

8.2. Lãnh đạo yêu cầu phải đánh giá khó, tìm kiếm thật nhiều vấn đề và ghi nghiêm trọng các vấn đề để xử lý nội bộ

Đôi khi, chuyên gia gặp trường hợp là lãnh đạo yêu cầu đánh giá thật khó và ghi nhận các vấn đề nghiêm trọng hơn bình thường. Nhiều chuyên gia mới có thể lúng túng với yêu cầu này. Một số gợi ý sau đây hữu ích cho việc này:

- Cảm ơn lãnh đạo đã thông tin cho đoàn;
- Đoàn ghi nhận mong muốn này;
- Tuy nhiên, quá trình đánh giá mang tính chọn mẫu, trên tinh thần độc lập và khách quan, mọi kết luận đánh giá đưa ra phải vô tư dựa trên bằng chứng khách quan mà đoàn ghi nhận được. Do đó, quá trình đánh giá là tìm kiếm sự phù hợp, nếu trong quá trình tìm kiếm sự phù hợp mà chúng tôi phát hiện các vấn đề thì sẽ ghi nhận các phát hiện đánh giá. Ngoài ra, việc ghi nhận mức độ điểm không phù hợp phải dựa trên mức độ rủi ro của vấn đề và theo như phân loại từ tiêu chuẩn ISO 17021 và ISO 19011. Do đó, việc làm nghiêm trọng hoặc giảm nhẹ vấn đề sẽ vi phạm yêu cầu ISO 17021 và ISO 19011.

9. Phát hiện khách hàng làm hồ sơ giả

Trong một số trường hợp đánh giá, bên được đánh giá có thể tạo hồ sơ giả cho những thiếu sót của họ trong thực hiện công việc. Trong trường hợp phát hiện vấn đề này, nếu đủ bằng chứng rằng bên được đánh giá ngụy tạo hồ sơ, chuyên gia phải thông báo đến trưởng đoàn về việc này. Trưởng đoàn đánh giá liên hệ với người đầu mối trao đổi thông tin thông báo về kết quả này. Đây là điểm không phù hợp nặng, trưởng đoàn báo cáo cho giám đốc kỹ thuật chứng nhận để xem liệu có đánh giá tiếp hay dừng cuộc đánh giá để bên đánh giá thực hiện hành động khắc phục xong mới tiến hành quay lại đánh giá.

Trong trường hợp chuyên gia nghi ngờ việc ngụy tạo hồ sơ, chuyên gia có thể sử dụng biện pháp đánh giá truy vết các yếu tố liên quan đến hồ sơ đó để xác nhận dữ liệu ghi nhận

có chính xác hay không? Có thể phỏng vấn người có trách nhiệm, những người liên quan đến hồ sơ đó hoặc tiến hành quan sát hiện trường để xác nhận hồ sơ đó có hợp lý hay không? Nếu tất cả các dữ liệu là trùng khớp thì hồ sơ phù hợp, nếu không trùng khớp chuyên gia có thể đưa ra một điểm không phù hợp.

10. Khách hàng đề nghị kết thúc sớm vì lãnh đạo có việc đột xuất

Đây cũng là một tình huống đôi khi hay gặp trong đánh giá, lãnh đạo đôi khi bận việc công tác đột xuất không thể tham gia họp nên đề nghị kết thúc sớm để kịp công tác. Nếu bạn gặp tình huống này, thì một số gợi ý sau có thể hữu ích cho bạn.

- Cảm ơn lãnh đạo đã thông tin cho đoàn;
- Đoàn ghi nhận mong muốn này;
- Tuy nhiên, quá trình đánh giá là quá trình đã được hoạch định trước, từng thời gian đánh giá trong kế hoạch được đoàn đánh giá tính toán kỹ lưỡng và là tối thiểu để đoàn có thể thu thập đủ bằng chứng đánh giá chứng minh sự phù hợp của quá trình được đánh giá. Do đó, việc rút ngắn thời gian đánh giá thì đoàn khó hoàn thành được kế hoạch đánh giá, vì vậy đoàn xin phép giữ nguyên kế hoạch đánh giá như ban đầu.
- Trong trường hợp lãnh đạo không thể dự họp kết thúc, có thể uỷ quyền cho người có đủ thẩm quyền để tham dự cuộc họp thay cho lãnh đạo cũng được. Những nội dung phát hiện chúng tôi đã ghi chi tiết trong báo cáo và trình bày rõ ràng các phòng ban đã hiểu rõ, nên lãnh đạo có thể yêu cầu các phòng ban liên quan báo cáo lại cũng được.

11. Phát hiện phạm vi đánh giá thay đổi

11.1. Phát hiện một xưởng sản xuất hoặc một quá trình không hoạt động

Khi chuyên gia đi đánh giá hiện trường, đoàn phát hiện một quá trình hay một xưởng sản xuất không hoạt động, trong trường hợp này chuyên gia nên xem xét các vấn đề sau:

- Liên lạc với người đầu mối trao đổi thông tin để về lý do quá trình/nhà xưởng không hoạt động;
- Xác định liệu việc quá trình/nhà xưởng không hoạt động đó có liên quan đến sản phẩm, quá trình, địa chỉ trong phạm vi đánh giá hay không?
  + Trong trường hợp trả lời là có, nếu quá trình hoặc nhà xưởng đó ngừng sản xuất hoàn toàn thì chuyên gia trưởng phải xem xét làm việc với bên được đánh giá thu hẹp phạm vi đánh giá, sau khi nhất trí giữa 2 bên, trưởng đoàn phải báo ngay về giám đốc kỹ thuật chứng nhận và văn phòng điều phối đánh giá để thông báo tình hình.
  + Trong tình huống việc quá trình/nhà xưởng không hoạt động là do thu hẹp nhà xưởng sản xuất, các sản phẩm trong phạm vi vẫn được sản xuất bình thường. Trong tình huống này chuyên gia phải xem xét việc kiểm soát các thay đổi do thu hẹp nhà xưởng/quá trình. Xem xét hiệu quả quá trình bán hàng, giải quyết khiếu nại khách hàng,…

11.2. Phát hiện một xưởng mới hoặc một quá trình mới trong phạm vi đánh giá

Ngược lại tình huống 13.1, trong khi viếng thăm nhà xưởng, đoàn phát hiện một quá trình/một nhà xưởng mới được đưa vào hoạt động. Trong trường hợp này trưởng đoàn đánh giá nên xác định như sau:

- Xưởng sản xuất/quá trình mới có nằm trong phạm vi đánh giá hoặc để sản xuất ra các sản phẩm trong phạm vi đánh giá không? Riêng đối với hệ thống môi trường thì đã nằm trong phạm vi đánh giá;
- Trong trường hợp xưởng đó nằm trong phạm vi đánh giá, trưởng đoàn phải xác nhận liệu có nhân sự tăng thêm để phục vụ cho xưởng sản xuất/quá trình đó không? Nếu có xác định liệu trong thông tin nhân sự dùng để tính ngày công đánh giá có giống với thực tế hay không? Nếu vượt nhiều thì phải thông báo về giám đốc kỹ thuật và

phòng điều phối đánh để xem liệu có phải bổ sung thêm ngày công đánh giá hay không?
- Mặt khác, trưởng đoàn đánh giá phải phân công thêm các thành viên trong đoàn đánh giá việc hoạch định, thực hiện và đánh giá hoạt động thay đổi này.

11.3. Phát hiện nhân sự thực tế nhiều hơn so với thông tin đoàn nhận

Tương tự như 13.2.

11.4. Phát hiện một sản phẩm hay một dịch vụ ba năm liền không sản xuất hoặc cung cấp.

Trong trường hợp chuyên gia phát hiện một sản phẩm hay một dịch vụ 3 năm liền không sản xuất, chuyên gia phải báo ngay cho trưởng đoàn đánh giá. Trưởng đoàn liên lạc đầu mối trao đổi thông tin bên được đánh giá để xác định thông tin, trong trường hợp thông tin chính xác, trưởng đoàn làm việc bên được đánh giá về việc thu hẹp phạm vi chứng nhận, loại bỏ sản phẩm ra khỏi phạm vi chứng nhận. Đồng thời thông báo về giám đốc kỹ thuật và phòng điều phối đánh để báo cáo thông tin.

IX. TRAO ĐỔI THÔNG TIN TRONG QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Việc trao đổi thông tin đảm bảo thông điệp trao đổi rõ ràng, xác nhận rằng thông điệp được nhận và hiểu, và sử dụng phương tiện thích hợp để trao đổi.

- Để đảm bảo thông điệp rõ ràng, chuyên gia nên:
  + Sử dụng thuật ngữ thích hợp và tránh các thuật ngữ khó hiểu;
  + Tránh giải thích dài dòng làm loãng ý của thông điệp;
  + Đảm bảo tính chính xác của thông tin.
- Để xác hận rằng thông điệp được nhận và hiểu, chuyên gia phải:
  + Xác minh rằng người được đánh giá đã nhận được tất cả các tin được trao đổi (ví dụ: qua điện thoại, fax hoặc email);
  + Tìm kiếm các dấu hiệu của sự hiểu của bên được trao đổi thông tin, chẳng hạn như cái gật đầu, xác nhận đã nhận,…
- Để xác định phương tiện truyền tải thích hợp, chuyên gia cần:
  + Tính đến hình thức của thông điệp
  + Xác định công nghệ được người nhận sử dụng;
  + Sử dụng định dạng thích hợp để truyền (ví dụ: thư, bản ghi nhớ, email hoặc điện thoại)…

1. Trao đổi thông tin trong đoàn

Trao đổi thông tin trong đoàn là một yếu tố quan trọng trong việc giúp đoàn đánh giá bao quát tất cả các hạng mục đánh giá. Việc trao đổi thông tin trong quá trình đánh giá có thể thông qua các cuộc họp đoàn, qua các phương tiện như Skype, zalo, facebook,… hoặc điện thoại trực tiếp. Thông thường, việc trao đổi thông tin trong đoàn thông thường như:

- Họp trao đổi thông tin nội bộ trong đoàn cuối buổi hoặc cuối ngày đánh giá;
- Trao đổi thông tin về việc chọn mẫu, theo vết đánh giá;
- Thông báo các phát hiện đánh giá;
- Trao đổi các thông tin nhờ xác nhận thông tin giữa các thành viên đánh giá;
- Thông báo các dấu vết nghi ngờ là điểm phát hiện đánh giá để các thành viên trong đoàn theo vết;
- Trao đổi các vấn đề phát sinh trong đánh giá:
  + Các thay đổi trong kế hoạch đánh giá, ví dụ như bộ phận được đánh giá không phụ trách quá trình được giao trong kế hoạch đánh giá;

+ Các tình huống đánh giá phát sinh;
+ Báo cáo liên quan đến thiếu thời gian,…

Trong suốt quá trình đánh giá, đoàn đánh giá phải định kỳ trao đổi thông tin. Nếu cần, trưởng đoàn đánh giá phải phân công lại công việc giữa các thành viên trong đoàn đánh giá.

2. Trao đổi thông tin với bên được đánh giá

Trong cuộc họp khai mạc đánh giá, đoàn đánh giá đã xác nhận được người đầu mối trao đổi thông tin của bên được đánh giá.

Trong quá trình đánh giá, trưởng đoàn đánh giá cần định kỳ trao đổi thông tin về tiến trình đánh giá, mọi phát hiện quan trọng và bất kỳ mối quan ngại nào đối với bên được đánh giá. Trong trường hợp bằng chứng thu được trong quá trình đánh giá nếu cho thấy có rủi ro tức thời và đáng kể thì cần báo cáo không chậm trễ cho bên được đánh giá và, khi thích hợp, cho khách hàng đánh giá. Bất kỳ quan ngại nào về một vấn đề nằm ngoài phạm vi đánh giá cần được ghi nhận và báo cáo cho trưởng đoàn đánh giá, để có thể có sự trao đổi thông tin cho khách hàng đánh giá và bên được đánh giá.

Trưởng đoàn đánh giá phải xem xét cùng khách hàng mọi nhu cầu thay đổi về phạm vi đánh giá, mục tiêu đánh giá, các thông tin đầu vào cho quá trình hoạch định kế hoạch đánh giá khi phát hiện và phải báo cáo điều này cho giám đốc kỹ thuật chứng nhận và văn phòng điều phối đánh giá.

X. ĐÁNH GIÁ CÁC QUÁ TRÌNH

1. Sử dụng dấu chứng nhận

Logo của tổ chức ISO đã được đăng ký bảo hộ. Chỉ có các tổ chức là thành viên của ISO (ví dụ: các viện tiêu chuẩn quốc gia) mới được sử dụng logo này. Như vậy, các tổ chức chứng nhận và khách hàng chứng nhận sẽ không được sử dụng logo ISO dưới bất cứ hình thức nào.

Logo của tổ chức chứng nhận và dấu chứng nhận là tài sản của tổ chức chứng nhận và cũng thường được đăng ký bảo hộ. Do vậy, khách hàng chứng nhận phải tuân thủ quy định của tổ chức chứng nhận khi sử dụng. Thông thường, các tổ chức chứng nhận sẽ không cho phép khách hàng sử dụng logo của họ. Thay vào đó, khách hàng chỉ được sử dụng dấu chứng nhận của tổ chức chứng nhận.

Đối với chứng nhận hệ thống quản lý, việc sử dụng dấu chứng nhận trên sản phẩm, bao bì sản phẩm hoặc thông tin đính kèm sản phẩm có thể gây hiểu nhầm rằng sản phẩm đó được chứng nhận. Điều này là không đúng, vì ở đây đối tượng được chứng nhận là hệ thống quản lý chứ không phải một chủng loại sản phẩm cụ thể. Do vậy, điều khoản 8.3 tiêu chuẩn ISO/IEC 17021-1 quy định về dấu chứng nhận như bảng:

Bảng Yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17021-1 quy định về dấu chứng nhận
8.3.1. Tổ chức chứng nhận phải có các quy tắc quản lý dấu chứng nhận hệ thống quản lý mà tổ chức cho phép khách hàng được chứng nhận sử dụng. Bên cạnh những nội dung khác, những quy tắc này phải đảm bảo khả năng truy nguyên đến tổ chức chứng nhận. Không được có sự không rõ ràng về dấu hoặc văn bản kèm theo về những gì đã được chứng nhận và tổ chức chứng nhận nào đã cấp chứng nhận. ***Không được sử dụng dấu này trên sản phẩm hoặc bao bì sản phẩm hay bất kỳ cách nào khác có thể được hiểu theo nghĩa là sự phù hợp của sản phẩm.*** CHÚ THÍCH: TCVN ISO/IEC 17030 đưa ra thông tin bổ sung đối với việc sử dụng dấu của bên thứ ba.

8.3.2. Tổ chức chứng ***nhận không được cho phép khách hàng được chứng nhận sử dụng dấu của mình trong báo cáo kết quả thử nghiệm, giấy chứng nhận hiệu chuẩn hoặc báo cáo kết quả hay chứng thư giám định***.

8.3.3. Tổ chức chứng nhận phải có các quy tắc quản lý việc sử dụng các tuyên bố trên bao bì sản phẩm hoặc trong thông tin kèm theo sản phẩm rằng khách hàng được chứng nhận có hệ thống quản lý được chứng nhận. Bao bì sản phẩm là thứ có thể bị bỏ ra mà không làm hư hại hoặc mất đi sự toàn vẹn của sản phẩm. Thông tin kèm theo được coi là sẵn có một cách riêng biệt hoặc có thể tách ra dễ dàng. Nhãn in hoặc biển nhận biết được coi là một phần của sản phẩm. ***Tuyên bố này không được thực hiện theo cách hàm ý rằng sản phẩm, quá trình hoặc dịch vụ được chứng nhận. Tuyên bố phải bao gồm viện dẫn đến:***

- ***Dấu hiệu nhận biết (ví dụ nhãn hiệu hoặc tên) khách hàng được chứng nhận;***
- ***Loại hệ thống quản lý (ví dụ chất lượng, môi trường) và tiêu chuẩn áp dụng;***
- ***Tổ chức cấp giấy chứng nhận.***

Ngoài ra, để giảm thiểu hơn nữa rủi ro trong việc hay hiểu nhầm, tiêu chuẩn ISO/IEC 17021-1 còn quy định rõ cách thức sử dụng các tuyên bố về chứng nhận trên sản phẩm, bao bì sản phẩm hoặc thông tin đính kèm sản phẩm. Điều này có nghĩa là, nếu khách hàng muốn in một dòng chữ hoặc một nội dung nào đó trên bao bì sản phẩm để thể hiện rằng Công ty đã được chứng nhận, thì dòng chữ hoặc nội dung đó phải nêu rõ ba thành tố sau:

- Tên Công ty;
- Loại hệ thống quản lý (ví dụ: hệ thống quản lý chất lượng) và tiêu chuẩn chứng nhận (ví dụ: ISO 9001:2015), và
- Tên tổ chức chứng nhận.

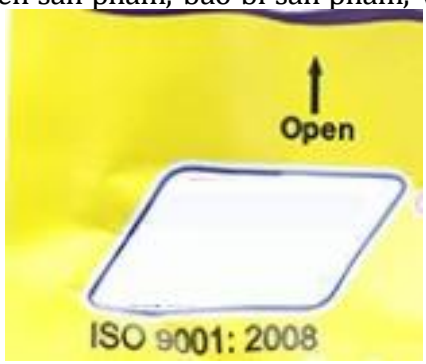
Một số ví dụ sau được xem là thỏa mãn yêu cầu về nội dung câu chữ thể hiện trên bao bì sản phẩm:

- Sản phẩm này được sản xuất tại Công ty ABC có hệ thống quản lý chất lượng được chứng nhận phù hợp ISO 9001:2015 bởi TUV Nord Việt Nam;
- Công ty ABC đã được TUV Nord Việt Nam chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng phù hợp ISO 9001:2015.

Một số cách ghi sau không được phép:

- Sử dụng các logo ISO hoặc logo ISO đã chỉnh sửa hoặc cải tiến trên bao bì/sản phẩm;

- Ghi nhãn dạng "*Sản Phẩm Đạt ISO…*", hoặc ghi ISO… (ví dụ như chỉ ghi chữ: ISO 9001:2015, ISO 22000) trên sản phẩm, bao bì sản phẩm, ví dụ như hình bên dưới.



Độc giả có thể đọc thêm quy định sử dụng logo ISO theo đường link website ISO như sau: https://www.iso.org/iso-name-and-logo.html

2. Xem xét hành động khắc phục các điểm không phù hợp trước đó

Việc xem xét hiệu lực hành động của các điểm trước đó là nhiệm vụ của đoàn đánh giá. Việc xem xét này để đảm bảo rằng bên được đánh giá đã thực hiện có ngăn ngừa sự tái diễn hay không? Việc xem xét hành động khắc phục bao gồm các nội dung sau:

- Xem xét nội dung điểm không phù hợp;
- Xem xét phân tích nguyên nhân và hành động khắc phục;
- Xem xét việc tái diễn các điểm không phù hợp trong tương lai;
- Trong một số trường hợp, Trưởng đoàn đánh giá có thể phân công chuyên gia phụ trách đánh giá quá trình không phù hợp xem xét thực tế việc khắc phục tại hiện trường;
- Một số trường hợp giải pháp đưa ra là đào tạo, chuyên gia có thể phỏng vấn nhân sự phụ trách về những nội dung được đào tạo để xác định hiệu lực của giải pháp.

3. Bối cảnh tổ chức

Việc phân tích bối cảnh tổ chức nhằm mục đích tạo cơ sở cho quá trình hoạch định hiệu quả, bối cảnh tổ chức vạch ra ba vấn đề cơ bản:

- Tình trạng hiện tại của tổ chức.
- Những gì tổ chức muốn đạt được.
- Chiến lược của tổ chức và cách thức để đạt được chiến lược.

Chuyên gia cần đánh giá xem tổ chức đã giải quyết những vấn đề này hay chưa.

Có nhiều cách và kỹ thuật hỗ trợ cho tổ chức để quan sát và phân tích bối cảnh của tổ chức. Đầu ra từ hoạt động này phải thể hiện rõ ràng những rủi ro và cơ hội đã xác định.

Thông tin có thể hữu ích trong quá trình này có thể bao gồm:

- Kế hoạch kinh doanh;
- Xem xét các kế hoạch chiến lược;
- Phân tích đối thủ cạnh tranh;
- Báo cáo kinh tế từ các lĩnh vực kinh doanh;
- Phân tích SWOT, PEST,...;
- Biên bản cuộc họp;
- Danh sách hành động;
- Sơ đồ, bảng tính, sơ đồ lập bản đồ tư duy;
- Báo cáo của nhà tư vấn bên ngoài.

Chuyên gia nên tiếp cận lĩnh vực này thông qua một cuộc phỏng vấn với các thành viên của ban lãnh đạo cao nhất của tổ chức. Cần phải thấy rõ liệu lãnh đạo cao nhất đã xem xét đầy đủ bối cảnh của tổ chức của họ hay chưa. Tuy nhiên, khi tìm hiểu bản chất của các rủi ro và cơ hội, chuyên gia phải hiểu được mức độ đầy đủ của quá trình xem xét của tổ chức đối với bối cảnh của tổ chức đó.

Nhiều tiêu chuẩn về hệ thống quản lý đòi hỏi tổ chức phải xác định bối cảnh, kể cả các nhu cầu về mong đợi của các bên quan tâm có liên quan và các vấn đề nội bộ, bên ngoài. Để thực hiện điều này, tổ chức có thể sử dụng các kỹ thuật khác nhau để phân tích và hoạch định chiến lược.

Chuyên gia đánh giá cần xác nhận rằng các quá trình thích hợp đã được xây dựng theo điều này và được sử dụng một cách hiệu lực, sao cho các kết quả tạo ra có cơ sở đáng tin cậy để xác định phạm vi và xây dựng hệ thống quản lý. Để thực hiện điều này, chuyên gia đánh giá cần xem xét bằng chứng khách quan liên quan đến:

a) Quá trình hoặc phương pháp được sử dụng;

b) Sự thích hợp và năng lực của các cá nhân đóng góp cho quá trình;

c) Kết quả của quá trình;

d) Việc áp dụng các kết quả để xác định phạm vi và xây dựng hệ thống quản lý;

e) Các cuộc xem xét định kỳ về bối cảnh, khi thích hợp.

Chuyên gia đánh giá cần có kiến thức về chuyên ngành cụ thể có liên quan và hiểu về các công cụ quản lý mà tổ chức có thể sử dụng để đưa ra suy xét về tính hiệu lực của các quá trình được sử dụng để xác định bối cảnh.

4. Phỏng vấn lãnh đạo và cam kết lãnh đạo

Nhiều tiêu chuẩn hệ thống quản lý đã tăng thêm các yêu cầu đối với lãnh đạo cao nhất.

Những yêu cầu này bao gồm việc chứng tỏ sự cam kết và lãnh đạo qua việc chịu trách nhiệm giải trình về hiệu lực của hệ thống quản lý và thực hiện một số trách nhiệm. Chúng bao gồm các nhiệm vụ mà lãnh đạo cao nhất cần tự mình thực hiện và những nhiệm vụ khác có thể được ủy quyền.

Chuyên gia đánh giá cần thu được bằng chứng khách quan về mức độ theo đó lãnh đạo cao nhất tham gia vào việc ra quyết định liên quan đến hệ thống quản lý và cách họ chứng tỏ sự cam kết để đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống. Điều này có thể đạt được bằng cách xem xét các kết quả từ các quá trình liên quan (ví dụ như chính sách, mục tiêu, nguồn lực sẵn có, trao đổi thông tin từ lãnh đạo cao nhất) và bằng cách phỏng vấn nhân viên để xác định mức độ tham gia của lãnh đạo cao nhất.

Chuyên gia đánh giá cũng cần phỏng vấn lãnh đạo cao nhất để xác nhận rằng họ có đủ sự hiểu biết về các vấn đề trong lĩnh vực cụ thể liên quan đến hệ thống quản lý của mình, cùng với bối cảnh trong đó tổ chức của họ hoạt động, sao cho họ có thể đảm bảo rằng hệ thống quản lý đạt được kết quả mong muốn.

Chuyên gia đánh giá không nên chỉ tập trung vào sự lãnh đạo ở cấp lãnh đạo cao nhất mà còn cần đánh giá sự lãnh đạo và cam kết ở các cấp quản lý khác, khi thích hợp.

Chuyên gia có thể sử dụng một số thuật ngữ kinh doanh phù hợp để phỏng vấn lãnh đạo cao nhất, hỏi những câu hỏi liên quan:

a) Tìm cách thu thập bằng chứng về cam kết của lãnh đạo cao nhất đối với hệ thống quản lý và sự phù hợp của nó với các mục tiêu tổng thể và hệ thống quản lý của tổ chức,
b) Thiết lập bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng.
c) Nếu tổ chức quyết định không giữ lại vị trí Đại diện lãnh đạo, chuyên gia cần đặc biệt xem xét việc phân bổ các trách nhiệm và quyền hạn mà trước đây có liên quan vai trò này.

Chuyên gia/đoàn đánh giá phải liên tục tìm kiếm cơ hội để xác nhận các câu trả lời nhận được từ lãnh đạo cao nhất khi được phỏng vấn. Điều này bao gồm:

a) Tính sẵn có và mức độ phù hợp của các chính sách và mục tiêu;
b) Thiết lập mối liên kết giữa các chính sách và mục tiêu;
c) Thu thập bằng chứng rằng các chính sách và mục tiêu này có hiệu quả và được hiểu trong toàn tổ chức;
d) Xác định xem các chính sách và mục tiêu có phù hợp để cải tiến liên tục hệ thống quản lý và để đạt đáp ứng yêu cầu các bên liên quan;
e) Xác định xem lãnh đạo cao nhất có tham gia vào việc xem xét của lãnh đạo hay không.

Có thể cần phỏng vấn bổ sung và thu thập bằng chứng để cung cấp chứng thực cần thiết.

Nhóm đánh giá cần đảm bảo rằng mọi bằng chứng bổ sung về cam kết của lãnh đạo cao nhất cũng được thu thập.

Chuyên gia/đoàn đánh giá cần xem xét các bằng chứng đã được thu thập để đảm bảo tính đầy đủ và chính xác của thông tin, đồng thời tạo sự tin tưởng vào các kết luận đưa ra.

5. Chính sách và mục tiêu

5.1. Chính sách

Chính sách chất lượng và việc triển khai hiệu lực chính sách chỉ có thể được đánh giá thực tế dựa trên kết quả tổng thể của cuộc đánh giá.

Các phương pháp đánh giá phải bao gồm:

- Phỏng vấn Lãnh đạo cao nhất để hiểu cách tiếp cận và cam kết của họ đối với hệ thống quản lý;
- Đánh giá thông qua hồ sơ xem xét của lãnh đạo, cam kết và sự tham gia của Lãnh đạo cao nhất trong việc thiết lập, thực hiện, giám sát và cập nhật chính sách hệ thống quản lý;
- Đánh giá xem liệu Ban lãnh đạo đã "truyền đạt" hiệu lực chính sách thành các từ ngữ và hướng dẫn dễ hiểu ở tất cả các cấp của tổ chức, với các mục tiêu tương ứng ở mỗi quá trình/ chức năng/ cấp độ áp dụng hay không;
- Thực hiện các cuộc phỏng vấn với những nhân sự để xác nhận xem họ có nhận thức, hiểu biết và kiến thức cần thiết về cách chính sách chất lượng của tổ chức liên quan đến hoạt động của chính họ hay không, bất kể những thuật ngữ mà những người đó sử dụng để thể hiện sự hiểu biết của họ. Đừng yêu cầu mọi người đọc lại chính sách.
- Thu thập bằng chứng về việc phổ biến hiệu quả chính sách chất lượng bằng cách trao đổi thông tin thích hợp.

Chỉ có thể đạt được kết luận thích hợp về việc phổ biến và hiểu biết hiệu quả chính sách chất lượng khi kết thúc cuộc đánh giá, sau khi đánh giá kết quả đánh giá.

5.2. Mục tiêu

Chuyên gia cần xác minh rằng các mục tiêu tổng thể của tổ chức:

- Đã được xác định;
- Phản ánh chính sách chất lượng;
- Về cơ bản là mạch lạc;
- Phù hợp và tương thích với bối cảnh và định hướng chiến lược của tổ chức;
- Và phù hợp với các mục tiêu kinh doanh tổng thể của tổ chức, bao gồm cả kỳ vọng của khách hàng.

Nếu không đúng như vậy, chuyên gia cần đánh giá thêm cam kết của Lãnh đạo cao nhất.

Các mục tiêu hệ thống phải đo lường và kiểm tra xác nhận được, nhưng không nhất thiết phải định lượng được.

Các kết quả định tính cũng có thể có liên quan, ví dụ: câu trả lời "có/không" liên quan đến việc đạt được các mục tiêu là có thể chấp nhận, miễn là nó được hỗ trợ bởi bằng chứng.

Không có cách cụ thể nào để xác định hoặc văn bản hoá các mục tiêu hệ thống, vì những mục tiêu này có thể xuất hiện thông qua kế hoạch kinh doanh, kết quả xem xét của ban giám đốc, ngân sách hàng năm,... Chuyên gia phải xác nhận rằng các mục tiêu đã được lập thành văn bản đầy đủ.

Chuyên gia cần thu thập bằng chứng về cách các mục tiêu được phân bổ theo cấp độ một cách thích hợp trong toàn bộ cơ cấu và quá trình của tổ chức, liên kết các mục tiêu chiến lược chung với mục tiêu quản lý và với các hoạt động tác nghiệp cụ thể.

Khuyến nghị rằng thông tin dạng văn bản liên quan đến các mục tiêu nên được kiểm tra ở giai đoạn đánh giá khi thông tin dạng văn bản của tổ chức được xem xét.

Trước khi kết thúc cuộc đánh giá, chuyên gia phải tự thỏa mãn rằng các mục tiêu là thực tế và phù hợp, đồng thời tổ chức đã giao cho những người có trách nhiệm các nguồn lực

cần thiết để đáp ứng các mục tiêu của họ. Bằng chứng về điều này cần được thu thập ở tất cả các cấp của tổ chức.

Các mục tiêu không phải là không thay đổi và cần được cập nhật dựa trên môi trường kinh doanh hiện tại và nhiệm vụ cải tiến liên tục. Chuyên gia cần xác minh rằng kết quả hoạt động chung của tổ chức phản ánh các mục tiêu của chính sách và đáp ứng một cách hợp lý các mục tiêu.

Chuyên gia cũng cần lưu ý rằng có mối liên hệ rõ ràng giữa các khía cạnh năng động của việc sửa đổi chính sách, các mục tiêu và cam kết cải tiến của tổ chức.

XI. GHI CHÉP TRONG QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Ghi chép trong đánh giá là quá trình quan trọng thể hiện quá trình đánh giá đã được thực hiện, chúng là bắt buộc theo yêu cầu tại điều khoản 9.4.5.1 tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015. Mục đích của việc ghi chép đánh giá gồm mục đích chính:

- Bằng chứng cho thấy đã thực hiện đánh giá và tất cả các yêu cầu đã được xem xét, kế hoạch đánh giá đã hoàn thành để có thể ban hành hoặc duy trì chứng nhận;
- Là cơ sở để truy vết sau này nếu có sự thẩm tra hoặc khiếu nại về kết quả đánh giá (nghĩa là bằng chứng được ghi chép phải truy xuất được nếu cần);
- Là bằng chứng cho các kết luận, các phát hiện cho việc đánh giá.

1. Ghi chép trong quá trình xem xét tài liệu/hồ sơ

Trong trường hợp chuyên gia xem xét tài liệu, hồ sơ quá trình/sản phẩm nội dung ghi chép có thể gồm các thông tin như sau:

- Phòng ban/quá trình/sản phẩm được đánh giá;
- Tên người chịu trách nhiệm cung cấp thông tin, chức vụ, phòng ban;
- Số lượng người phụ trách quá trình/phòng ban được đánh giá;
- Chuẩn mực được đánh giá, ký hiệu, ngày ban hành, phiên bản,..., ví dụ như quy trình mua hàng, ký hiệu QT-MH, ban hành lần thứ 01 ngày 1/1/20xx.
- Tóm gọn các bước của quá trình được đánh giá, ví dụ: Yêu cầu mua hàng → xem xét → lên kế hoạch mua hàng → chọn nhà cung cấp → đặt hàng → nhận hàng → kiểm tra → nhập kho.
- Ghi chép hồ sơ/bằng chứng cho việc đã thực hiện quá trình theo chuẩn mực, ví dụ như xem Yêu cầu mua hàng ngày, nội dung mua, ngày giao hàng, kiểm tra kết quả, phiếu nhập kho,...
- Ghi chép phát hiện đánh giá nếu có.

Ví như: Ghi chép đánh giá quá trình hiệu chuẩn thiết bị:

- Quy trình quản lý tiết bị hiệu chuẩn ký hiệu QT-01, rev 01, ban hành: 2/1/2022
- Danh sách hiệu chuẩn thiết bị ban hành ngày 2/1/2023, có 18 thiết bị.
- Kế hoạch hiệu chuẩn thiết bị ban hành ngày 2/1/2023, có 10 thiết bị, đã kiểm tra thiết bị cân, mã số TB001, S/N 0001, kế hoạch hiệu chuẩn ngày 5/1/2023.
- Giấy chứng nhận kết quả hiệu chuẩn số KT3-0011001, ngày 5/1/2023, Cân phân tích, S/N 0001, ngày khuyến nghị hiệu chuẩn lại 5/1/2024, Quatest 3, Vilas 036.

➔ *<u>Điểm cần lưu ý</u>: Việc đánh giá là so sánh chuẩn mục được đánh giá với thực tế vận hành, do đó việc ghi chép phải thể hiện chuẩn mực được đánh giá là gì.*

2. Ghi chép trong quá trình phỏng vấn

Trong trường hợp phỏng vấn, các thông tin có thể ghi chép lại như sau:

- Thông tin người được phỏng vấn: họ và tên, mã số nhân viên, phòng ban;
- Thời gian phỏng vấn: ví dụ như phỏng vấn ca 1 lúc 10 giờ;
- Nội dung phỏng vấn, ví dụ như xác nhận sự thấu hiểu về chính sách chất lượng;
- Kết luận phỏng vấn, ví dụ như kết quả cho thấy nhân viên A hiểu đầy đủ về chính sách chất lượng.

3. Ghi chép trong quá trình quan sát hiện trường

Quá trình quan sát hiện trường là xem xét việc vận hành thực tế có giống như những quy trình, hướng dẫn và tiêu chuẩn đã được thiết lập hay không? Ngoài ra, còn xem xét có những rủi ro gì không hoặc xem xét xem liệu có cần lấy mẫu truy vết gì không? Do đó, việc ghi chép có thể bao gồm:

- Các thông số vận hành quá trình để so sánh với chuẩn mực;
- Các mẫu cần xem xét thêm, ví dụ như tên thiết bị đo lường, mã số để xem xét hồ sơ hiệu chuẩn;
- Các phát hiện đánh giá.

4. Ghi chép điểm không phù hợp

Quá trình đánh giá là quá trình so sánh chuẩn mực đánh giá và thực tế vận hành, do đó việc ghi chép điểm phát hiện đánh giá phải có cấu trúc nhất định. Không có một hướng dẫn cụ thể nào về việc ghi chép này, tuy nhiên, tốt nhất chúng bao gồm các nội dung sau:

- 1. Khẳng định một vấn đề gì đó không phù hợp (ví dụ, quá trình kiểm soát thông tin dạng văn bản chưa phù hợp);
- 2. Yêu cầu của tiêu chuẩn đánh giá (điều khoản, ký hiệu tiêu chuẩn, ví dụ như điều khoản 7.5, ISO 9001:2015);
- 3. Yêu cầu chuẩn mực đánh giá (ghi rõ mục, điều khoản yêu cầu, tên chuẩn mực, ký hiệu, ngày ban hành, phiên bản, nội dung yêu cầu);
- 4. Bằng chứng cho thấy sự mâu thuẫn giữa chuẩn mực đánh giá và thực tế vận hành;

<u>Ví dụ</u>:

(1) Hoạt động kiểm soát thông tin dạng văn bản chưa phù hợp;

(2) Yêu cầu TCVN ISO 9001:2015, điều khoản 7.5;

(3) Mục 3, quy trình QT01, rev 01, ban hành ngày 01/01/2022 quy định rằng "Tất cả các quy trình trước khi sử dụng chính thức phải được xem xét và phê duyệt bởi đại diện lãnh đạo";

(4) Tại thời điểm đánh giá, chuyên gia quan sát thấy rằng Mr. ABC người vận hành máy dập, bộ phận dập đang sử dụng *Quy trình vận hành máy dập* (không có thông tin ngày ban hành) chưa được phê duyệt bởi đại diện lãnh đạo theo như quy trình QT01 quy định.

X. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUYÊN GIA CẦN TRÁNH KHI ĐÁNH GIÁ

- Một số chuyên gia đôi khi tỏ vẻ vui mừng khi phát hiện được điểm không phù hợp trong đánh giá. Việc tỏ vẻ này đôi khi làm khách hàng khó chịu và làm không khí đánh giá thêm ngột ngạt, chuyên gia cần tránh tỏ thái độ vui mừng mà thay vào đó sử dụng các từ ngữ nhẹ nhàng để bên đánh giá cũng cho thấy chuyên gia cũng đồng cảm, ví dụ như "Chắc anh/chị phải khắc phục điểm này giúp, gửi lại bằng chứng cho đoàn nhen"…
- Chuyên gia cố tìm kiếm phát hiện đánh giá mà bỏ quên rằng quá trình đánh giá là quá trình tìm kiếm sự phù hợp để chứng minh hệ thống đang được thiết lập, áp dụng và duy trì có hiệu lực phù hợp với chuẩn mực đánh giá;
- Tránh tranh luận với khách hàng dù bất cứ tình huống nào, trong trường hợp điểm không phù hợp xuất hiện mà hai bên không thống nhất, nếu chuyên gia có đủ bằng chứng khẳng định mà bên được đánh giá không đồng ý thì nên xác nhận bên được đánh giá rằng, chuyên gia ghi nhận sự mâu thuẫn giữa quy định và thực tế như thế này, chuyên gia sẽ báo cáo trưởng đoàn để xem xét và trao đổi với bên được đánh giá sau;
- "*Đánh giá*" không phải là "*Điều tra*" do đó chuyên gia không nên tạo quá áp lực cho khách hàng, không nên yêu cầu khách hàng cung cấp đi cung cấp lại một bộ hồ sơ

hay yêu cầu quá nhiều hồ sơ mà không có đủ thời gian xem hết. Cũng không nên hỏi những câu hỏi dạng gài bẫy hoặc vặn vẹo khách hàng vì đó là phong cách của điều tra viên chứ không phải chuyên gia;

- Không nên sử dụng các từ ngữ mang tính chê bai bên được đánh giá, việc đánh giá là xác nhận có phù hợp hay không phù hợp với chuẩn mực đánh giá chứ không phải là để phán xét làm tốt hay không làm tốt;
- Không nên so sánh bên được đánh giá với bên khác hay nói xấu hay khen bên khác với bên được đánh giá. Việc này sẽ làm giảm hình tượng khách quan, và cam kết bảo mật thông tin của bên được đánh giá. Trong nhiều trường hợp, chuyên gia bị khách hàng khiếu nại vì chê bên tư vấn của khách hàng tư vấn không đủ, không đúng,…;
- Không được đòi hỏi khách hàng về quà hay gợi ý hoặc nhờ mua dùm quà, thức ăn uống, nơi nghỉ ngơi, vì điều này sẽ dễ ảnh hưởng đến hình ảnh của tổ chức và tính vô tư của cuộc đánh giá;
- Không đưa ra các phát hiện đánh giá khi không viện dẫn được chuẩn mực đánh giá cho thấy chúng không phù hợp. Có nhiều chuyên gia đưa ra các các phát hiện đánh giá mà không viện dẫn được yêu cầu từ các chuẩn mực nào, ví dụ như chuyên gia đưa ra điểm không phù hợp do hồ sơ nhập hàng không có *Certificate of Origin* mà không viện dẫn được chỗ nào yêu cầu cái này, chỉ viện dẫn điều khoản 8.5.2 của tiêu chuẩn, điều này chưa đúng vì điều khoản 8.5.2 không có yêu cầu nào phải có phiếu *Certificate of Origin* này;
- Không đưa ra phát hiện đánh giá khi chưa đủ bằng chứng chứng minh sự không đáp ứng một yêu cầu. Nhiều chuyên gia đưa ra các phát hiện đánh giá mang tính cảm tính mà chưa có bằng đủ mạnh để chứng minh sự không đáp ứng một yêu cầu;
- Không được hạ cấp điểm không phù hợp thành điểm cải tiến hoặc trình bày nói rằng chúng tôi đã đưa điểm không phù hợp thành điểm khuyến nghị cải tiến. Điều này vi phạm yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015;
- Không nên tạo mối quan hệ quá thiện cảm với khách hàng, vì quá thiện cảm khách hàng sẽ khó đảm bảo tính khách quan và khó đưa ra các phát hiện đánh giá đúng mực;
- Không nên tự ý chụp hình hay quay phim hiện trường hoặc tài liệu của khách hàng, việc chụp hình phải được khách hàng cho phép (lưu ý phải xin phép người có trách nhiệm, không nên xin phép người vận hành quá trình).

PHẦN III. KẾT THÚC ĐÁNH GIÁ

I. Tổng hợp phát hiện đánh giá

Sau khi đánh giá xong các quá trình, từng thành viên trong đoàn đánh giá sẽ tổng hợp các phát hiện đánh giá của mình theo các phân loại dự kiến để chuẩn bị nội bộ đoàn.

Các điểm phân loại sẽ bao gồm những điểm như sau:

1. Sự không phù hợp

Sự không phù hợp (*theo 3.11 tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015*): Sự không đáp ứng một yêu cầu. Trong đánh giá phân làm 2 loại, điểm không phù hợp nặng và không phù hợp nhẹ.

Một điểm không phù hợp phải có các yếu tố:

- Tính chính xác: nội dung điểm không phù hợp phải được ghi nhận chính xác vấn đề đang tồn tại, không thể ghi một điểm không phù hợp dự kiến trong tương lai.
- Điểm không phù hợp mang tính khách quan: điểm phát hiện là được đánh giá dựa trên tính khách quan và vô tư của người phát hiện, chúng không mang tính "vặt lá tìm sâu", bởi vì đánh giá là chọn mẫu ngẫu nhiên và khách quan, vô tư.
- Điểm không phù hợp phải cho thấy mâu thuẫn giữa chuẩn mực đánh giá và thực tế/hồ sơ vận hành nằm trong phạm vi của hệ thống quản lý được đánh giá, Không

thể đưa điểm không phù hợp liên quan đến quản lý chất thải nguy hại khi đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và không có chuẩn mực so sánh.

- Có thể truy vết được: bất kỳ điểm không phù hợp nào được ghi nhận thì chúng phải truy vết được, việc truy vết được bao gồm: nơi (địa điểm, quá trình), thời gian xảy ra vấn đề, người liên quan đến vấn đề (nếu có), vấn đề đang xảy ra. Việc truy vết này giúp chuyên gia kỳ đánh giá tiếp theo có thể xác nhận được hiệu lực của hành động khắc phục.

1.1. Điểm không phù hợp nặng (Major Nonconformity)

Điểm không phù hợp nặng (*theo 3.12 tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015*): Sự không phù hợp ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến. Sự không phù hợp có thể được phân loại thành sự không phù hợp nặng trong các trường hợp sau:

- Nếu có nghi ngờ rõ rệt đối với việc kiểm soát có hiệu lực các quá trình hoặc nghi ngờ rõ rệt việc sản phẩm hay dịch vụ đáp ứng các yêu cầu quy định;
- Nhiều sự không phù hợp nhẹ liên quan đến cùng một yêu cầu hoặc vấn đề có thể chứng tỏ sai lỗi mang tính hệ thống và vì vậy tạo ra sự không phù hợp nặng.

Như vậy, một điểm không phù hợp nặng có 2 dạng, một là có bằng chứng cho thấy quá trình quan trọng kiểm soát không hiệu lực hoặc sản phẩm/dịch vụ không đáp ứng yêu cầu phải tuân thủ và hai là nhiều điểm không phù hợp nhỏ cùng một vấn đề xảy ra ở nhiều quá trình hoặc phòng ban mang tính hệ thống gây gãy đổ hệ thống.

1.2. Sự không phù hợp nhẹ (Minor Nonconformity)

Sự không phù hợp nhẹ (*theo 3.13 tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015):* Sự không phù hợp không ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến.

Ví dụ: Khi đánh phòng QC giá chuyên gia phát hiện nhân viên QC đang sử dụng tài liệu phiên bản lỗi thời trong thực hiện công việc, tuy nhiên các thông số kiểm soát chất lượng không thay đổi so với phiên bản mới thì đây là một điểm không phù hợp nhẹ. Trong trường hợp chuyên gia cũng phát hiện phòng sản xuất cũng đang sử dụng tài liệu lỗi thời trong việc thực hiện công việc, thì đây không còn là một điểm không phù hợp nhẹ mà chúng là một điểm không phù hợp nặng vì mang tính hệ thống. Ngoài ra, trong trường hợp phiên bản tài liệu mới các thông số kiểm soát quá trình chặt hơn phiên bản lỗi thời đang được nhân viên QC dùng thì đây là một điểm không phù hợp nặng vì việc sử dụng tài liệu lỗi thời này trong việc kiểm soát quá trình có thể cho phép thông qua các sản phẩm không đáp ứng yêu cầu.

2. Cơ hội cải tiến (OFI - Opportunity for improvement)

Chưa có một tiêu chuẩn nào định nghĩa rõ ràng về *Cơ hội cải tiến* là gì, tuy nhiên tiêu chuẩn ISO 9000:2015, điều khoản 3.3.1 định nghĩa *Cải tiến là hoạt động để nâng cao kết quả thực hiện.* Từ định nghĩa này có thể suy luận ra rằng, *cơ hội cải tiến* là các cơ hội để bên được đánh giá thực hiện các hoạt động nhằm nâng cao kết quả thực hiện để đáp ứng tốt hơn các yêu cầu. Ngoài ra, chúng cũng có các định nghĩa khác nhau như: *OFI là một kiểm soát quá trình, nếu nó không được giải quyết, có thể dẫn đến những phát hiện nghiêm trọng hơn trong các đánh giá tiếp theo.*

Điểm quan sát (Observation) được xem là tiền thân của OFI. Các tiêu chuẩn lỗi thời của các tiêu chuẩn ISO như ISO 8402: 1994 (phần từ vựng 4.10) và ISO 10011: 1994 (hướng dẫn đánh giá phần 3.6) đã định nghĩa *Điểm quan sát* là "Công bố thực trạng và chứng minh bằng các bằng chứng khách quan, khi thực hiện đánh giá chất lượng". Do đó, các quan sát có thể liên quan đến cả các phát hiện tiêu cực và tích cực trong đánh giá. Hiện tại, điểm quan sát không còn dùng phổ biến như một phát hiện đánh giá nữa mà chúng được định nghĩa là một phương pháp được sử dụng đánh giá, trong tiêu chuẩn ISO/IEC 17021-1:

2015 (phần 9.4.4.2) và ISO 19011: 2018 (phần 6.4.7). Nhiều chuyên gia đôi khi còn sử dụng điểm phân loại này trong đánh giá, tuy nhiên chúng không thích hợp nữa vì chúng dễ gây nhầm với phương pháp đánh giá là quan sát.

Không giống như các phát hiện về sự không phù hợp, việc ghi lại các cơ hội cải tiến là tùy chọn theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17021-1:2015 (điều khoản 9.4.5.2 ghi rằng: *Có thể nhận biết và lập hồ sơ về các cơ hội cải tiến, trừ khi các yêu cầu của chương trình chứng nhận hệ thống quản lý không cho phép. Tuy nhiên, các phát hiện đánh giá là sự không phù hợp không được ghi nhận thành các cơ hội cải tiến*). Trong phần 6.4.10 của ISO 19011:2018, các tổ chức không bắt buộc phải thực hiện các hành động đối với các cơ hội cải tiến (nguyên văn: *Nếu các mục tiêu đánh giá có quy định, có thể trình bày các khuyến nghị về cơ hội cải tiến, cần nhấn mạnh rằng các khuyến nghị đó không mang tính bắt buộc*).

Trong nhiều trường hợp, chuyên gia cố ý hạ mức độ điểm không phù hợp thành OFI, điều này là không đúng bản chất, vì điểm không phù hợp là đã không đáp ứng một yêu cầu, còn OFI là điểm đang phù hợp, tương lai chúng có thể trở nên không phù hợp, nếu cải tiến được thì tốt hơn nữa.

Một số gợi ý sau sẽ hữu ích cho chuyên gia khi viết một OFI:

- Một OFI không phải cung cấp một giải pháp hoặc ngụ ý một giải pháp cho bên được đánh giá (theo điều khoản 9.4.8.1 tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015);
- Một OFI không đưa ra vấn đề mâu thuẫn với chuẩn mực đánh giá (vì mâu thuẫn sẽ là một điểm không phù hợp).
- Một OFI đơn giản là chỉ ra một cơ hội có thể cải tiến để tốt hơn, không phải tư vấn một giải pháp hay một cách thức để làm tốt hơn (vì đây là hoạt động của chuyên gia tư vấn).
- Một OFI không dùng từ mang tính mệnh lệnh như "bạn nên – you should, xem xét – consider…" vì chúng hướng đến một mệnh lệnh hoặc một giải pháp cho khách hàng.
- Chỉ nêu mối quan tâm mà chuyên gia đã chứng kiến hoặc xem xét, đừng xem đó là "vấn đề của hệ thống", vì vấn đề hệ thống là một điểm không phù hợp.
- Nếu chuyên gia cảm thấy vấn đề đó mạnh mẽ để đưa ra một điểm không phù hợp, thì hãy thu thập bằng chứng, trích dẫn điều khoản ISO bị vi phạm và viết nó là sự không phù hợp hơn là để các OFI.

Ví dụ: Trong quá trình quan sát nhà xưởng, chuyên gia phát hiện thấy mái nhà bị dột, nhưng hiện tại chất lượng sản phẩm không bị rủi ro, chuyên gia xét thấy mái nhà có dấu hiệu xuống cấp và sau một thời gian nữa chúng có thể là một vấn đề rủi ro cho sản phẩm chứa trong đó. Chuyên gia viết điểm OFI theo hai cách như sau:

- Cách viết 1: "*Hãy xem xét việc sửa chữa mái nhà để đảm bảo sản phẩm không bị hư hỏng khi trời mưa".*
- Cách viết 2**:** "*Mái nhà được quan sát là bị dột, chúng có thể ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm".*

Trong cách viết thứ nhất là sai, vì cách này cung cấp giải pháp cho bên được đánh giá "*sửa chữa mái nhà*", điều này mâu thuẫn điều khoản 9.4.8.1 tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015. Thực tế bên được đánh giá có nhiều giải pháp để thực hiện việc này, chẳng hạn dời sản phẩm sang kho khác mà không nhất thiết sửa mái nhà.

Trong cách viết thứ 2 là chấp nhận được, vì không đưa ra giải pháp cải tiến, chỉ nêu ra vấn đề, việc giải quyết vấn đề là việc của bên được đánh giá.

Trong một số tiêu chuẩn như FSSC 22000, không cho viết điểm cải tiến, hoặc là điểm không phù hợp hoặc không phải thì bỏ qua.

Có nhiều chuyên gia viết điểm khuyến nghị cải tiến thành các giải pháp hành động, điều này vô tình biến điểm cải tiến thành điểm tư vấn giải pháp. Ví dụ như điểm cải tiến: "*Xem xét sử dụng công cụ 5 Why trong phân tích nguyên nhân góc của điểm không phù hợp*", đây là một điểm tư vấn giải pháp không phải điểm cải tiến, vì nó hướng đến một giải pháp cụ

thể là sử dụng công cụ 5 Why. Hoặc điểm cải tiến như: "*Xem xét sử dụng Ma trận SWOT trong phân tích bối cảnh tổ chức*", đây là một điểm tư vấn giải pháp hơn là cải tiến.

3. Các điểm bình luận/Comment

Là những điểm mà trong lần đánh giá này do một lý do gì đó mà đoàn chưa đánh giá được quá trình hoặc truy vết thông tin nào đó trong lần đánh giá này, đoàn sẽ ghi lại để kỳ đánh giá lần sau đoàn đánh giá sẽ tiếp tục truy vết tiếp theo.

Trong trường hợp này thường gặp là trong phạm vi có 3 sản phẩm, đoàn đánh giá chỉ đánh giá 01 sản phẩm, đoàn ghi lại để trưởng đoàn đánh giá kỳ tiếp theo xem xét và đánh giá để đảm bảo đi hết các sản phẩm trong 2 kỳ giám sát.

Trong trường hợp khác, do thời lượng không đủ, chuyên gia chưa xem hết các quá trình hỗ trợ cho một quá trình chính, chuyên gia sẽ để nghị trưởng đoàn đánh giá ghi lại kể kỳ tiếp theo xem tiếp.

II. Họp nội bộ đoàn

Cuộc họp nội bộ đoàn được tổ chức sau khi các chuyên gia tổng hợp các phát hiện của mình trong đánh giá. Cuộc họp này thường được tổ chức từ 20 – 30 phút. Mục đích cuộc họp này để:

- Xem xét các phát hiện đánh giá và mọi thông tin thích hợp khác thu được trong quá trình đánh giá, theo các mục tiêu đánh giá;
- Thống nhất về các kết luận đánh giá, có tính đến sự không chắc chắn vốn có trong quá trình đánh giá;
- Chuẩn bị các khuyến nghị, nếu kế hoạch đánh giá có quy định;
- Thảo luận về hoạt động sau đánh giá, nếu có;
- Xác nhận sự phù hợp của chương trình đánh giá hoặc nhận biết mọi thay đổi cần thiết cho các cuộc đánh giá sau này (ví dụ phạm vi chứng nhận, thời gian đánh giá, tần suất giám sát, năng lực của đoàn đánh giá).

Việc tổ chức cuộc họp nội bộ đoàn được tiến hành như sau:

- Trưởng đoàn mời từng thành viên đoàn đánh giá trình bày kết quả đánh giá của mình, các nội dung nào có thể bao gồm:
  + Các phát hiện đánh giá của mình;
  + Những vấn đề cần trao đổi thêm;
  + Tiến trình đánh giá theo kế hoạch và phạm vi đánh giá;
  + Các vấn đề cần khuyến nghị cho đoàn đánh giá lần tiếp theo;
  + Và các vấn đề cần quan tâm khác,…
- Sau khi các thành viên đoàn đánh giá trình bày xong, trưởng đoàn đánh giá chịu trách nhiệm ghi nhận và tổng hợp để:
  + Xem xét độ chắc chắn của các phát hiện đánh giá và thảo luận cùng các thành viên trong đoàn để phân loại điểm phát hiện là điểm không phù hợp nặng, không phù hợp nhẹ, điểm khuyến nghị cải tiến;
  + Xem xét tính lặp lại của các điểm phát hiện giữa các kỳ đánh giá trước và giữa các quá trình tương tự để quyết định xem liệu chúng có phải là điểm không phù hợp nặng hay không;
  + Xem xét xem liệu kế hoạch đánh giá, phạm vi đánh giá có được đảm bảo đầy đủ chưa;
  + Xem xét liệu mục tiêu đánh giá có đạt được;
  + Xem xét liệu có quyết định có thể chứng nhận hoặc duy trì chứng nhận hay không;
  + Xem xét các vấn đề cần ghi lại để cho đoàn đánh giá kỳ tiếp theo cần xem xét thêm;
  + Xem xét các ý kiến/khuyến nghị của chuyên gia kỹ thuật (nếu có).

Trong trường hợp có những điểm phát hiện đánh giá, các thành viên trong đoàn không thống nhất quan điểm về việc phân loại điểm phát hiện thì trưởng đoàn đánh giá sẽ quyết định và chịu trách nhiệm cho sự phân loại này.

Sau cuộc họp trao đổi thông tin nội bộ, trưởng đoàn đánh giá sẽ tổng hợp và chuẩn bị báo cáo sơ bộ cho cuộc họp kết thúc đánh giá. Trong báo cáo sơ bộ này, đoàn đánh giá phải đưa ra các kết luận đánh giá, kết luận đánh giá phải bao gồm các nội dung sau:

- Mức độ phù hợp với chuẩn mực đánh giá và tính vững mạnh của hệ thống quản lý, bao gồm hiệu lực của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến, nhận diện các rủi ro và hiệu lực của các hành động được thực hiện bởi bên được đánh giá để giải quyết các rủi ro;
- Việc áp dụng, duy trì và cải tiến có hiệu lực hệ thống quản lý;
- Việc đạt được các mục tiêu đánh giá, bao trùm phạm vi đánh giá và thỏa mãn các chuẩn mực đánh giá;
- Các phát hiện tương tự được lập ở các khu vực khác đã được đánh giá hoặc từ một cuộc đồng đánh giá hay cuộc đánh giá trước đó với mục đích nhận biết xu hướng.

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

Trong bất kỳ lúc nào của quá trình đánh giá, đoàn đánh giá không nên tranh luận bất cứ vấn đề gì liên quan đến hoạt động đánh giá trước mặt khách hàng, việc trao đổi nội bộ đoàn phải là bí mật để tránh mất hình tượng của đoàn đánh giá. Ngoài ra, trưởng đoàn phải đảm bảo tuân thủ kế hoạch đánh giá đã thống nhất sau buổi họp khai mạc, không tự ý thay đổi lịch mà chưa có sự trao đổi trước các thành viên liên quan trong đoàn, tránh trường hợp chuyên gia cảm giác bị sai vặt hoặc không đồng tình về việc tự ý thay đổi.

III. Họp bế mạc

Sau đi đánh giá xong, đoàn đánh giá và bên được đánh giá tiến hành cuộc họp kết thúc. Mục đích của cuộc họp kết thúc là để thông báo cho lãnh đạo cao nhất về kết quả và kết luận của cuộc đánh giá, những mặt tích cực cũng như các điểm cần phải khắc phục và cần cải tiến để nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý. Cuộc họp kết thúc cần do trưởng đoàn đánh giá chủ trì với sự tham dự của lãnh đạo bên được đánh giá và bao gồm, khi có thể:

- Những người chịu trách nhiệm về các chức năng hoặc các quá trình được đánh giá;
- Các thành viên khác của đoàn đánh giá (chuyên gia kỹ thuật, quan sát viên,…);
- Các bên quan tâm có liên quan khác do khách hàng đánh giá và/bên được đánh giá đã xác định.

Theo yêu cầu ISO 19011:2018, những điều sau cần được giải thích cho bên được đánh giá trong cuộc họp kết thúc:

- Đưa ra thông tin là các bằng chứng đánh giá thu thập được chỉ dựa trên mẫu thông tin sẵn có và không nhất thiết đại diện một cách đầy đủ về hiệu lực tổng thể của các quá trình của bên được đánh giá;
- Phương pháp báo cáo;
- Cách thức phát hiện đánh giá cần được giải quyết dựa trên quá trình đã thống nhất;
- Các hệ quả có thể có do không giải quyết đầy đủ các phát hiện đánh giá;
- Trình bày các phát hiện và các kết luận đánh giá theo cách để chúng được những người lãnh đạo của bên được đánh giá hiểu và chấp nhận;
- Mọi hoạt động có liên quan sau đánh giá (ví dụ thời gian thực hiện và xem xét các hành động khắc phục, giải quyết khiếu nại đánh giá, quá trình yêu cầu xem xét lại).

Đối với một số tình huống đánh giá, cuộc họp này có thể mang tính chính thức và biên bản, bao gồm cả hồ sơ về việc tham dự cần được lưu giữ. Trong các trường hợp khác, ví

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

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

Nếu các mục tiêu đánh giá có quy định, có thể trình bày các khuyến nghị về cơ hội cải tiến, cần nhấn mạnh rằng các khuyến nghị đó không mang tính bắt buộc.

Cách thức thực hiện: Thông thường, thời gian họp dài 15 - 30 phút, thời gian họp có thể dài hay ngắn phụ thuộc vào số lượng, mức độ của các phát hiện đánh giá và mức độ chắc chắn (các bằng chứng đủ mạnh) của các phát hiện đánh giá và tính cầu thị của bên được đánh giá, cuộc họp này do trưởng đoàn đánh giá phụ trách. Trình tự cuộc họp có thể tóm tắt như sau:

- Đầu tiên, trưởng đoàn đánh giá đưa danh sách tham dự cho các người tham gia ký tên vào danh sách này.
- Bắt đầu cuộc họp, trưởng đoàn cảm ơn bên được đánh giá.
- Nhắc lại Mục đích và phạm vi của cuộc đánh giá.
- Nhắc lại các cam kết bảo mật thông tin trong đánh giá của đoàn đánh giá.
- Thông báo về việc đánh giá là chọn mẫu, nên các phát hiện đánh giá chỉ mang tính đại diện cho mẫu được đánh giá, không đại diện hoàn toàn cho hệ thống đang vận hành.
- Nêu các mặt tích cực của hệ thống quản lý đang được đánh giá.
- Trưởng đoàn mời các thành viên trong đoàn trình bày và giải thích cách các phát hiện của họ sẽ được báo cáo.
- Mời bên được đánh giá thảo luận về các phát hiện đánh giá.
- Sau khi thống nhất các phát hiện đánh giá, trưởng đoàn nêu kết luận của cuộc đánh giá.
- Thông báo về mốc thời gian cho bất kỳ các hoạt động sau đánh giá nào.
- Giải thích quy trình cho hành động khắc phục đối với bất kỳ phát hiện nào.
- Giải thích các hậu quả nếu không thực hiện hành động khắc phục kịp thời.
- Giới thiệu về quy trình giải quyết khiếu nại trong đánh giá và các phát hiện đánh giá.
- Kết thúc cuộc họp và gửi lời chúc bên được đánh giá (nếu có thể).

IV. Báo cáo đánh giá

1. Xác nhận công tác;

Trong một số tổ chức chứng nhận vẫn còn duy trì việc xác nhận công tác thông qua Audit Log. Do đó, sau khi họp kết thúc, trưởng đoàn có trách nhiệm làm audit log cho cả đoàn. Nội dung audit log tuỳ thuộc vào từng tổ chức chứng nhận, có thể bao gồm các nội dung sau:

- Tên và địa chỉ bên được đánh giá;
- Tên và chức vụ của từng thành viên trong đoàn đánh giá;
- Tiêu chuẩn và loại hình đánh giá (ví dụ: ISO 9001:2015, kỳ giám sát 2);
- Hình thức đánh giá (từ xa, hay tại hiện trường);
- Thời lượng đánh giá (ví dụ: 1 ngày, 2 ngày,…);
- Thông tin người liên hệ (tên, điện thoại, email,…);
- Chữ ký và con dấu của bên được đánh giá.

Audit log có nhiều công dụng khác nhau, về mặt kế toán chúng là chứng từ để chứng minh thực hiện dịch vụ, đối với chuyên gia thì chúng chứng minh kinh nghiệm đánh giá của họ.

2. Báo cáo đánh giá

Báo cáo đánh giá là báo cáo chứa các thông tin cần thiết theo yêu cầu tại điều khoản 6.5.1. của tiêu chuẩn ISO 19011:2018 và điều khoản 9.4.8. Báo cáo đánh giá của tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015.

Báo cáo phải cung cấp thông tin cần thiết, thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng một cách cân bằng và tăng thêm giá trị cho cuộc đánh giá. Các bên quan tâm có thể cần biết:

- Hệ thống có phù hợp với các yêu cầu;
- Bất kỳ cơ hội nào để cải tiến;
- Bất kỳ sự không phù hợp nào và các lĩnh vực cần quan tâm;
- Bất kỳ điểm mạnh và điểm yếu nào;
- Nếu hệ thống quản lý giải quyết đầy đủ các rủi ro liên quan đến việc đạt được và duy trì được mục tiêu và mục đích của hệ thống;
- Thông tin để lập kế hoạch đánh giá trong tương lai;
- Các lĩnh vực yêu cầu theo dõi;
- Thông tin bổ sung cần thiết cho một quyết định liên quan đến chứng nhận.

3. Danh sách tham dự họp

Danh sách thành phần tham dự là bằng chứng cho việc đã họp trao đổi thông tin về các kết luận cuộc đánh giá. Danh sách tham dự nếu có thể bao gồm các thông tin sau:

- Ngày thực hiện cuộc họp;
- Tên người tham dự;
- Chức vụ và phòng ban;
- Ký tên.

4. Ý kiến bên được đánh giá

Ý kiến của bên được đánh giá về kết luận đánh giá có thể được ghi lại trong báo cáo đánh giá, tuy nhiên chúng không bắt buộc. Chúng có thể liên quan đến chương trình đánh giá, các phát hiện đánh giá, kết luận đánh giá hay tính chuyên nghiệp của đoàn đánh giá.

5. Ý kiến chuyên gia kỹ thuật.

Chuyên gia kỹ thuật là một thành phần của đoàn đánh giá, tuy nhiên chuyên gia kỹ thuật chỉ cung cấp kiến thức chuyên môn về lĩnh vực, quá trình hoặc hoạt động được đánh giá mà không tham gia vào đánh giá hoặc phỏng vấn người có liên quan như một chuyên gia đánh giá.

Tuỳ theo yêu cầu của các tổ chức khác nhau mà ý kiến nhận xét của chuyên gia kỹ thuật có thể ghi vào báo cáo hay không. Tuy nhiên, điều khoản *5.6 Theo dõi chương trình đánh giá* tiêu chuẩn ISO 19011:2018 yêu cầu "*cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần đảm bảo xem xét đánh giá được: d) phản hồi từ khách hàng đánh giá, bên được đánh giá, chuyên gia đánh giá, chuyên gia kỹ thuật và các bên có liên quan khác*", như vậy các phản hồi từ chuyên gia kỹ thuật liên quan đến chương trình đánh giá phải được ghi lại để xem xét.

V. Gói báo cáo đánh giá hoàn thiện

Ngoài báo cáo hiện trường, báo cáo hoàn thiện để quyết định chứng nhận còn một số báo cáo khác để đủ bằng chứng cho việc cấp/duy trì chứng nhận. Các hồ sơ báo cáo cho một đợt đánh giá có thể bao gồm:

- Kế hoạch đánh giá;
- Biên bản xem xét tài liệu hệ thống (Document Review);
- Cam kết bảo mật thông tin;
- Danh sách thành phần tham dự họp khai mạc/họp kết thúc;

- Checklist/Protocol chứa các thông tin bằng chứng thu thập từ quá trình đánh giá thỏa mãn từng yêu cầu của tiêu chuẩn;
- Note (phiếu chi chép) của từng chuyên gia đánh giá;
- Kiểm tra xác nhận hành động khắc phục (Verification Corrective action);
- Hoạch định chương trình đánh giá cho chu kỳ 3 năm và các ghi chú cho đoàn đánh giá kỳ tiếp theo.

Tài liệu tham khảo

1. https://www.topaccountingdegrees.org/lists/5-interviewing-techniques-for-auditors/
2. https://www.theauditoronline.com/honing-your-audit-interview-skills/
3. Bureau Veritas, *EMS Auditor/Lead auditor training course (A 17912)*, Aug-2015;
4. Bureau Veritas, *OH&SMS Auditor/Lead auditor training course (A 16830)*, Apr-2016;
5. https://vieclam123.vn/cau-hoi-mo-cau-hoi-dong-b442.html
6. https://jobpro.vn/bai-viet/cau-hoi-mo-la-gi/
7. https://media.tghn.org/medialibrary/2020/09/19._K%E1%BB%B9_n%C4%83ng_%C4%91%E1%BA%B7t_c%C3%A2u_h%E1%BB%8Fi_questioning_skills.pdf
8. https://plexusintl.com/us/blog/best-practice-guidance-auditor-questioning-techniques-emphasis-iatf-169492016-and-automotive-industry-perspective/
9. https://www.dienmayxanh.com/kinh-nghiem-hay/mach-ban-cach-giao-tiep-bang-anh-mat-chiem-tron-tr-1346245#:~:text=B%E1%BA%A1n%20n%C3%AAn%20nh%C3%ACn%20th%E1%BA%B3ng%20v%C3%A0o,n%C3%B3i%20chuy%E1%BB%87n%20v%E1%BB%9Bi%20ng%C6%B0%E1%BB%9Di%20n%C3%A0y.
10. J.P. Russell, *The ASQ auditing handbook: principles, implementation, and use*, ASQ Quality Audit Division, 4th ed edition.
11. ISO 19011:2018 - *Guidelines for auditing management systems*
12. ISO 17021-1:2015 - *Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 1: Requirements.*
13. https://isoupdate.com/resources/6-reasons-to-use-the-process-approach-for-your-audits/
14. Dennis R. Arter, *Quality Audits for Improved Performance*, Third Edition, © 2003 by ASQ Quality Press, ISBN 0-87389-570-3.
15. https://www.isocertificateonline.in/iso-logo-usage-after-certification/
16. Nguyễn Hoàng Em, *ISO 9001:2015 - Sổ tay hướng dẫn áp dụng*, NXB Đồng Nai, 2021
17. https://www.orielstat.com/blog/medical-device-audit-opening-meeting-checklist/
18. https://www.theauditoronline.com/writing-a-great-audit-report/
19. https://www.oxebridge.com/emma/the-only-acceptable-way-to-write-an-audit-opportunity-for-improvement/
20. ISO 9001 Auditing Practices Group, Guidance on: Adding Value (ver: 13 January 2016) (https://committee.iso.org/files/live/sites/tc176/files/documents/ISO%20901%20Auditing%20Practices%20Group%20docs/General/APG-AddingValue2015.pdf)
21. https://committee.iso.org/files/live/sites/tc176/files/documents
22. https://www.schellman.com/blog/what-to-do-iso-related-nonconformity

PHẦN PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 9.1 VÍ DỤ THAM KHẢO VỀ HOẠCH ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HOẠT ĐỘNG BẢO TRÌ THEO HTQLCL ISO 9001:2015

I. Lời nói đầu:

Bảo trì là hoạt động duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ (theo điều khoản 7.1.3), vì vậy quá trình bảo trì là một quá trình cần thiết trong hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015, do đó theo yêu cầu mục 4.4 thì chúng ta phải xác định các quá trình bảo trì và xác định mối tương tác của chúng đến quá trình khác có liên quan như quá trình tạo sản phẩm, quá trình giao hàng, … theo điều khoản 8.1 thì các quá trình cần thiết phải được hoạch định, thực hiện.

Hoạt động bảo trì chia làm ba loại: Bảo trì theo kế hoạch (bảo trì dự phòng), bảo trì tiên đoán (bảo trì khi nhận thấy thiết bị có dấu hiệu hư hỏng), bảo trì sửa chữa (sửa thiết bị đã hư hỏng). Trong 3 loại bảo trì trên thì bảo trì theo kế hoạch được chú trọng nhiều nhất, và bài viết này tập trung vào bảo trì này.

Bài viết này là yêu cầu chung cho một doanh nghiệp muốn áp dụng ISO 9001:2015 có hiệu lực mang lại lợi ích thực sự cho doanh nghiệp, riêng đối với hoạt động đánh giá bên thứ 3 (đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý) thì tuỳ theo từng doanh nghiệp mà chuyên gia có cách tiếp cận khác nhau.

Hy vọng bài viết này có ích cho bạn trong việc đánh giá nội bộ hoạt động bảo trì bảo dưỡng cũng như giúp bạn trong việc hoạch định quá trình bảo trì có hiệu lực.

II. Khái quát về kỹ thuật đánh giá:

Về phương pháp đánh giá đã nêu chi tiết trong ISO 19011:2018, do đó bài viết này tập trung vào kỹ thuật đánh giá một cách logic và đầy đủ. Việc đánh giá bất kỳ hoạt động hoặc quá trình nào cả hệ thống quản lý chất lượng luôn tuân thủ theo 3 công cụ chính.

- Đánh giá dựa trên tiếp cận theo quá trình: Hoạt động đánh giá dựa trên tiếp cận quá trình, tức là theo vòng lặp PDCA, nghĩa là đầu tiên là Hoạch định – Plan (lập kế hoạch), tiếp theo thực hiện – Do, Kiểm tra việc thực hiện – Check, và cuối cùng Hành động – Action (cải tiến liên tục).
- Đánh giá dựa trên 5M1I:

  + Material: Đầu vào, nguyên liệu, vật tự;

  + Man: Con người;

  + Machine: Thiết bị, dụng cụ sử dụng;

  + Method: Phương pháp, tài liệu, quy trình thực hiện;

  + Monitoring/Measurance: Cách thức theo dõi kế hoạch/đo lường hoạt động như thế nào.

  + Information: việc trao đổi thông tin như thế nào;
- Tiếp cận dựa trên tư duy rủi ro: nghĩa là những rủi ro nào trong quá trình lập kế hoạch, thực hiện, kiểm tra và hành động.

Khi đánh giá bất kỳ phòng ban nào, hoặc quá trình nào bạn phải thực hiện theo đúng công thức này sẽ giúp bạn đi hết quá trình mà không để soát.

III. Đánh giá hoạt động bảo trì

1. Plan – Hoạch định:

Quá trình bảo trì phải được thiết lập theo yêu cầu điều khoản 4.4 của tiêu chuẩn và phải được hoạch định thực hiện bởi điều khoản 8.1 của tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Vậy đánh giá việc thiết lập và hoạch định như thế nào?

1.1. Thiết lập hoạt động bảo trì (điều khoản 4.4)

- Thiết lập danh sách thiết bị: tổng số có bao nhiêu thiết bị cần phải bảo dưỡng;

- Thiết lập nhân sự: hoạt động bảo trì cần có bao nhiêu nhân sự (điều khoản 7.1.2), yêu cầu năng lực vị trí như thế nào (điều khoản 7.2), Việc phân công vai trò trách nhiệm trong phòng ra sau (điều khoản 5.3).

- Phương pháp: cách thức sửa chữa bảo trì các loại thiết bị như thế nào? - -> hướng dẫn bảo trì, vận hành, sửa chữa thiết bị (điều khoản 7.5);

1.2. Hoạch định (điều khoản 8.1)

Hoạch định nghĩa là lập kế hoạch cho quá trình bảo trì thiết bị một cách hiệu lực, không làm ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm cũng như sự hài lòng khách hàng. Vậy việc hoạch định gồm những gì?

a. Thứ nhất thiết lập mục tiêu cho quá trình bảo trì (điều khoản 6.2 – thiết lập mục tiêu cho các quá trình cần thiết):

Mục đích quá trình bảo trì là đảm bảo thiết bị không hư hỏng ngoài ý muốn ảnh hưởng đến tiến độ sản xuất hoặc chất lượng sản phẩm, do đó mục tiêu liên quan đến việc hư hỏng thiết bị cần phải thiết lập. Có hai mục tiến có thể thiết lập cho hoạt động bảo trì:

- Một là thời gian dừng máy do hư hỏng: để làm được điều này bạn phải thiết lập việc thu thập dữ liệu về thời gian dừng máy ngoài kế hoạch (do hư hỏng thiết bị đột xuất), thời gian này càng ngắn thì hiệu lực quá trình bảo trì càng cao.
- Hai là thời gian dừng máy giữa hai lần hư hỏng, thời gian này càng dài thì hiệu lực quá trình bảo trì càng lớn.
- Ngoài 2 mục tiêu trên bạn có thể đặt thêm mục tiêu về hiệu suất sử dụng thiết bị - OEE (bạn tham khảo thêm tài liệu về TPM).

b. Xây dựng kế hoạch bảo trì (8.1)

Đầu vào quá trình bảo trì:

- Việc lập kế hoạch quá trình bảo trì phải bắt đầu bằng việc xác định rủi ro của từng thiết bị, việc xác định rủi ro này phải dựa trên hướng dẫn nhà cung cấp, lịch sử sửa chữa và vận hành.
- Vấn đề thứ 2 nữa làm đầu vào quá trình lập kế hoạch là tình trạng thiết bị, các thiết bị càng có tuổi thì tần suất bảo trì bảo dưỡng sẽ cao hơn các máy mới mua, các máy có nguồn gốc xuất xứ chất lượng thấp (Trung Quốc) sẽ có tần suất cao hơn các thiết bị có nguồn gốc xuất xứ chất lượng tốt (như Đức).
- Vấn đề thứ 3 nữa là lịch sử hư hỏng thiết bị, việc quyết định tần suất bảo dưỡng thiết bị bạn phải dựa trên lịch sử hư hỏng trước đó, ví dụ như bạn thống kê rằng thiết bị nghiền thì thường hư Bạc Đạn khoản 6 – 7 tháng, thì kế hoạch bảo dưỡng của bạn phải tối đa 6 tháng thay bạc đạn (vòng bi). Để làm được việc này bạn phải thiết lập việc ghi chép dữ liệu hư hỏng thiết bị bao gồm thời gian dừng máy do hư hỏng, nội dung hư hỏng, cách thức sửa chữa,…
- Vấn đề thứ 3 nữa là nguồn lực cho quá trình bảo trì: bạn phải xác định với nguồn lực bạn đang có thì khối lượng công việc nào phù hợp;
- Vấn đề thứ 4 nữa là thời gian hoạt động của nhà máy, đối với một số nhà máy thì việc bảo trì phải phụ thuộc vào vụ mùa hết sản xuất như nhà máy sữa, nhà máy bia thường sau tết lượng bia tiêu thụ sẽ giảm nên thời gian bảo trì thích hợp.

Đầu ra quá trình bảo trì:

- Mục tiêu bảo trì có được thiết lập.
- Kế hoạch bảo trì được thiết lập.
- Các tài liệu, hướng dẫn, phương pháp thực hiện quá trình bảo trì phải hoàn thiện.

- Tài liệu được phổ biến và nhận thức rõ của người thực hiện.
- Cách thức theo dõi và đo lường kế hoạch và mục tiêu như thế nào?

Đánh giá việc lập kế hoạch:

- Có mục tiêu quá trình bảo trì không? - -> điều khoản 6.2
- Có thiết lập kế hoạch bảo trì không không? - -> điều khoản 8.1
- Nội dung bảo trì có được rõ ràng và cụ thể không? - -> điều khoản 4.4.1.c
- Kế hoạch bảo trì có dựa trên các rủi ro đã được xác định không? - -> điều khoản 8.1 hoặc 4.4.1.f
- Tần suất bảo trì có tính đến tình trạng thiết bị không? Ví dụ như năm trước kế hoạch bảo trì 1 năm/1 lần thiết bị hư 5 lần, năm nay vẫn bảo trì 1 năm / lần nữa thì chưa phù hợp. Khi đánh giá điều khoản này hãy hỏi rằng: Bạn giải thích cho tôi biết tại sao bạn chọn tần suất bảo trì này, nếu bên đánh giá không giải thích được đây xem như một phát hiện đánh giá, nếu xét đến 7 nguyên tắc tiếp cận hệ thống quản lý chất lượng thì đây có lẽ là một điểm không phù hợp (theo nguyên tắc thứ 6 - Ra quyết định dựa trên bằng chứng của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 - Các quyết định dựa trên phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin sẽ có khả nâng cao hơn trong việc tạo ra các kết quả dự kiến), tuy nhiên đây không phải là một yêu cầu bắt buộc, nên để đưa ra quyết định không phù hợp cho việc này cần dựa trên 3 điều khoản:

  + Thứ nhất là điều khoản 9.1.3.d Phân tích đánh giá hiệu lực của quá trình hoạch định,

  + Thứ 2 là điều khoản 10.3 cải tiến tục hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng, và;

  + Cuối cùng *điều khoản 8.1. "Đầu ra của việc hoạch định này phải thích hợp với các hoạt động của tổ chức"*. Rõ ràng kết quả hoạch định này chưa phù hợp với tình hình hoạt động của thiết bị hoặc việc hoạch định chưa chứng minh được sự phù hợp với hoạt động của thiết bị.
- Xem khối lượng công việc của kế hoạch bảo trì có phù hợp nguồn nhân sự của tổ chức không? Điều khoản 4.4.1.e.

2. Thực hiện:

- Kiểm tra xem kế hoạch có được thực hiện hay không?
- Kiểm tra xem những hạng mục theo kế hoạch chưa được thực hiện có được xem xét và đánh giá rủi ro không? (điều khoản 8.1 yêu cầu kiểm soát sự thay đổi của hoạch định). Ví dụ kế hoạch bảo dưỡng thiết bị nạp liệu trong tháng 3, tuy nhiên do máy không dừng được nên dời sang tháng 4, đây là việc thay đổi của việc hoạch định, khi thay đổi phải được xem xét đến các rủi ro nếu không bảo dưỡng thì khả năng xảy ra sự cố như thế nào, chẳng hạn như bạc đạn, nhớt, … và khi thay đổi thì kế hoạch bảo trì có được cập nhật hay không?
- Các hồ sơ lưu lại quá trình bảo trì có đầy đủ làm cơ sở cho phân tích dữ liệu và đề ra biện pháp cải tiến trong năm sau hay không? (điều khoản 8.1.e.1).
- Người thực hiện có đủ tài liệu, năng lực thực hiện công việc không?
- Có kiểm tra xác nhận hoàn thành để đảm bảo thiết bị có hiệu lực không?
- Các rủi ro trong quá trình bảo trì có được nhận dạng, phổ biến và kiểm soát không?
- Các vật tư bảo trì có đáp ứng đầy đủ không? Các vật tư quan trọng dự phòng cho các hư hỏng phổ biến có được quản lý theo tồn kho tối thiểu không, ví dụ dây curoa, vòng bi (bạc đạn),…

3. Kiểm tra, giám sát (điều khoản 9.1.1 và 9.1.3)

- Có theo dõi mục tiêu quá trình bảo trì không?
- Định kỳ có theo dõi kết quả quá trình bảo trì không? Kiểm tra tiến độ bảo trì với kế hoạch không?
- Có phân tích xu hướng thiết bị (phân tích dữ liệu) để tiên đoán sự cố để điều chỉnh kế hoạch bảo trì không?

4. Cải tiến (điều khoản 10.3):

Hoạt động cải tiến nhằm mục đích đánh giá hiệu lực quá trình bảo trì để tìm ra các cơ hội cải tiến cho việc lập kế hoạch bảo trì cho năm sau. Do đó, các nội dung sau phải được làm rõ:

- Việc bảo trì có được thực hiện đầy đủ theo kế hoạch.
- Mục tiêu bảo trì có được hoàn thành.
- Các thay đổi kế hoạch có được cập nhật kịp thời.
- Các sự cố ngoài ý muốn có được kiểm soát.

Các nội dung cần cải tiến:

- Phân tích nguyên nhân và đưa ra giải pháp khi không đạt được kết quả mong muốn.
- Các điểm gì cần chú ý cho việc lập kế hoạch năm sau.

PHỤ LỤC 9.2. VÍ DỤ NỘI DUNG HỌP KHAI MẠC

Kính thưa ông ABC giám đốc công ty, cùng toàn thể các anh chị có mặt tại buổi họp ngày hôm nay.

Lời đầu tiên, thay mặt đoàn đánh giá và Văn phòng chứng nhận ABCD, xin gửi lời cảm ơn chân thành đến quý công ty đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ chứng nhận của chúng tôi trong suốt thời gian qua.

Kính thưa các anh/chị, theo như thỏa thuận giữa văn phòng chứng nhận ABCD và quý công ty, đoàn đánh giá chúng tôi bao gồm có n thành viên, ngoài cùng là ông Nguyễn Văn A, kế đó là ông Nguyễn Văn B, … và tôi là Nguyễn Hoàng Em, tất cả chúng tôi đều là chuyên gia đánh giá của văn phòng chứng nhận ABCD, trong cuộc đánh giá này tôi được phân công vai trò trưởng đoàn đánh giá. Chúng tôi được cử đến đây để đánh giá Chứng nhận/giám sát 1,2/chứng nhận lại hệ thống quản lý (chất lượng/ môi trường/an toàn thực phẩm/…) theo tiêu chuẩn (ISO 9001:2015/ ISO 14001:2015/ISO 22000:2018/…)

Trước khi tiến hành đánh giá, cho phép đoàn xác nhận lại phạm vi chứng nhận của hệ thống ATTP của chúng ta như sau: (tiếng anh/tiếng việt):

- Tên công ty: ABCC;
- Địa chỉ: Số 01, đường số 1, phường 1, quận 1, TP. HCM;
- Phạm vi chứng nhận: Sản xuất sản phẩm XYZ;

Về mục tiêu của chương trình đánh giá: Là tìm kiếm thông tin khách quan để chứng minh hệ thống quản lý của công ty đang áp dụng và duy trì phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn (ISO 9001:2015/ ISO 14001:2015/ISO 22000:2018/…)

- Về chuẩn mực đánh giá: Chúng tôi dựa trên các yêu cầu của tiêu chuẩn (ISO 9001:2015/ ISO 14001:2015/ISO 22000:2018/…), các quy trình, quy định của công ty ban hành vận hành và duy trì hệ thống quản lý và các yêu cầu khác liên quan khác như: luật định, chế định, cơ quan quản lý, chính quyền địa phương, yêu cầu khách hàng và NCC mà chúng ta bắt buộc phải tuân thủ.
- Phương pháp đánh giá: Chúng tôi đánh giá dựa trên phương pháp bốc mẫu ngẫu nhiên, kết hợp xem xét tài liệu, xem xét hồ sơ, quan sát hiện trường và phỏng vấn phỏng vấn người có trách nhiệm.
- Về phân loại phát hiện đánh giá sẽ được phân loại như sau:
  - Điểm phù hợp: Phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn và các quy định, luật định liên quan, điều này rất nhiều nên chúng tôi không ghi trong báo cáo.
  - Điểm không phù hợp: là những điểm chưa đáp ứng 1 yêu cầu của tiêu chuẩn. ĐKPH được chia làm 2 loại
    - Điểm không phù hợp nặng: là sự không phù hợp ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến.
      - Nếu có nghi ngờ rõ rệt đối với việc kiểm soát có hiệu lực các quá trình hoặc nghi ngờ rõ rệt việc sản phẩm hay dịch vụ đáp ứng các yêu cầu quy định;
      - Nhiều sự không phù hợp nhẹ liên quan đến cùng một yêu cầu hoặc vấn đề có thể chứng tỏ sai lỗi mang tính hệ thống và vì vậy tạo ra sự không phù hợp nặng.

Trong trường hợp phát hiện điểm không phù hợp nặng, cuộc đánh giá có thể tạm dừng cuộc đánh giá để trao đổi 3 bên Văn phòng chứng nhận, Đại diện công ty và đoàn đánh giá để thảo luận cuộc đánh giá có thể đánh giá tiếp theo hoặc bố trí đánh giá lại vào một thời điểm phù hợp.

- Điểm không phù hợp nhẹ: Sự không phù hợp không ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến.

→ Đơn vị khắc phục và gửi bằng chứng tới Trưởng đoàn đánh giá để xác nhận trong vòng *m* ngày kể từ ngày kết thúc đánh giá.

- Đề xuất cải tiến: là những điểm hiện tại chúng phù hợp, nhưng tương lai có thể diễn tiến thành những điểm không phù hợp hoặc những điểm có thể cải tiến nâng cao kết quả đầu ra của quá trình.

- Đây là điểm không bắt buộc thực hiện hành động vì chúng không ảnh hưởng tới tiến độ cấp mới/tái cấp/duy trì hiệu lực chứng chỉ, tuy nhiên công ty nên cân nhắc áp dụng các đề xuất cải tiến để nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý. Trong kỳ đánh giá tiếp theo nếu công ty không cải tiến được thì vui lòng giải thích thỏa đáng cho đoàn.

• Về Kế hoạch đánh giá: như kế hoạch đánh giá đã gửi đến các anh/chị, cho phép tôi xin trình bày lại như sau: thời lượng *m* ngày công, bao gồm *n* chuyên gia thực hiện đánh giá a ngày, mỗi ngày 08 giờ.

Tiếp theo trình bày kế hoạch đánh giá dự kiến như đã gửi;

- Xác định địa điểm và thời gian họp bế mạc.

Ngoài ra, chúng tôi xin cam kết bảo mật mọi thông tin chúng tôi được tiếp xúc trong quá trình đánh giá. Cuộc đánh giá được thực hiện trên tình thần vô tư và khách quan, không mang chủ đích cá nhân.

Để đảm bảo thuận lợi cho quá trình đánh giá, chúng tôi đề nghị công ty cử cán bộ phụ trách để cung cấp thông tin về người đầu mối trao đổi thông tin cũng như là liên hệ trong suốt quá trình đánh giá. Cũng như liên lạc các phòng ban được đánh giá.

Các phòng ban vui lòng cử người có trách nhiệm thực hiện tiếp đoàn để tránh trường hợp người không có trách nhiệm trả lời không chính xác dẫn đến sai lệch trong các phát hiện đánh giá.

Về nguồn lực: bố trí phòng làm việc để họp khai mạc và bế mạc, chuẩn bị thiết bị máy tính có camera, micro, kết nối internet và phòng họp để họp khai mạc bế mạc, làm việc.

Nếu có bất cứ các yêu cầu nào về an toàn quý công ty vui lòng thông báo cho phía đoàn biết, chúng tôi cam kết tuân thủ các quy định an toàn của công ty.

Vân trên đây là chương trình đánh giá dự kiến cho công ty chúng ta, nếu các anh chị có thắc mắc hay để nghị thay đổi chương trình cho phù hợp với kế hoạch sản xuất thì vui lòng thông báo cho chúng tôi để chúng ta có chương trình đánh giá phù hợp nhất với công ty.

Sau đây mời phát biểu của quý công ty (nếu có điều chỉnh lịch thì sau khi thống nhất thì trình bày lại lịch đánh giá).

Vâng! Nếu các anh/chị không có đề xuất gì nữa thì đoàn đánh giá nghĩ rằng chúng ta đã nhất trí với kế hoạch đánh giá này, một lần nữa thay mặt anh em trong đoàn xin chân thành cảm ơn các anh/chị đã dành thời gian tham dự buổi họp khai mạc này, và xin chúc cho chúng ta có một kỳ đánh giá thành công tốt đẹp.

Cuộc họp khai mạc đến đây kết thúc, xin mời các anh/chị trở về phòng ban làm việc bình thường.

PHỤ LỤC 9.3. HƯỚNG DẪN CỦA ISO/TC176 VÀ IAF
HƯỚNG DẪN VỀ: CÁC KHÍA CẠNH VĂN HÓA

Giới thiệu

Trong quá trình làm việc của mình, chuyên gia có thể được yêu cầu đánh giá các tổ chức có văn hóa "doanh nghiệp" bên trong rất khác nhau và trong các nền văn hóa dân tộc, xã hội, kinh tế, chính trị hoặc tôn giáo khác nhau.

Điều quan trọng là chuyên gia phải có tính nhạy bén với những vấn đề văn hóa này để tránh xung đột có thể xảy ra, nhưng đồng thời vẫn vô tư trong việc thực hiện đánh giá và đạt được các mục tiêu của cuộc đánh giá.

Chuyên gia cũng cần phải có khả năng diễn đạt bằng các thuật ngữ dễ hiểu, đặc biệt khi ngôn ngữ là một vấn đề. Điều quan trọng cần nhớ là trách nhiệm của chuyên gia là phải điều chỉnh các kỹ năng ngôn ngữ của người được đánh giá và rằng việc thiếu kỹ năng ngôn ngữ của người được đánh giá sẽ không ảnh hưởng đến kết quả đánh giá. Ngoài ra, có thể có các khía cạnh văn hóa và ngôn ngữ khác nhau trong các bộ phận riêng biệt của một tổ chức, ví dụ như trong các tập đoàn đa quốc gia.

Hướng dẫn

Các khía cạnh văn hóa cần được xem xét trong tất cả các giai đoạn của cuộc đánh giá.

1) Lập kế hoạch đánh giá

a. Nơi tốt nhất để bắt đầu xem xét các khía cạnh văn hóa có thể có của cuộc đánh giá là trong giai đoạn lập kế hoạch. Điều này có thể bao gồm:
   i. Lựa chọn nhóm đánh giá (các đặc điểm cá nhân bao gồm giới tính; khả năng ngôn ngữ; kỹ năng xã hội; xung đột văn hóa tiềm ẩn);
   ii. Lịch trình đánh giá (tôn trọng giờ làm việc điển hình, truyền thống, ngày lễ, giờ ăn, giờ cầu nguyện,... bất cứ khi nào có thể);
   iii. Cân nhắc nhu cầu thông dịch độc lập và phân bổ thời gian;
   iv. Làm cho đoàn đánh giá nhận thức được bất kỳ lĩnh vực nào có khả năng nhạy cảm về văn hóa

b. Bất cứ khi nào có thể, nên sử dụng các chuyên gia thông thạo các ngôn ngữ và phong tục địa phương. Ngoài ra, có thể thích hợp để tìm kiếm hướng dẫn trước khi tiến hành đánh giá.

c. Mọi khía cạnh văn hóa quan trọng cần được đánh giá trong Giai đoạn 1 của Đánh giá chứng nhận ban đầu và có thể thích hợp để thực hiện các sửa đổi trước Giai đoạn 2 và các cuộc đánh giá tiếp theo.

2) Văn hóa "doanh nghiệp" nội bộ.

Tất cả các tổ chức đều khác nhau và không có văn hóa doanh nghiệp "chuẩn". Văn hóa bên trong có thể độc lập với văn hóa bên ngoài mà tổ chức tồn tại. Có nhiều khía cạnh cần được xem xét. Sau đây là một số ví dụ.

a) Mức độ trang trọng / Quy tắc trang phục

Chuyên gia có thể gặp bất lợi về tâm lý nếu người đó ăn mặc quá lịch sự và hầu hết các tổ chức chứng nhận đều có quy định về trang phục để giải quyết vấn đề này.

Tuy nhiên, điều quan trọng không kém và thường bị bỏ qua là khả năng chuyên gia "ăn mặc quá lố", do đó có nguy cơ gây khó chịu hoặc ức chế đối với bên được đánh giá và ảnh hưởng đến kết quả đánh giá. Một mẹo hữu ích khi chuẩn bị cho một cuộc đánh giá là "ăn mặc như các giám đốc của tổ chức". Đánh giá một trang trại ở một quốc gia nhiệt đới đòi

hỏi một quy tắc ăn mặc khác rất nhiều so với đánh giá một ngân hàng đầu tư ở một thủ đô tài chính lớn ở nơi có khí hậu lạnh. Các chuyến thăm trước khi đánh giá, Giai đoạn 1 của đánh giá chứng nhận ban đầu và nhận thức chung cơ bản là tất cả các công cụ hữu ích để xác định phong cách ăn mặc nào là phù hợp.

b) Hệ thống phân cấp tổ chức

Điều quan trọng là phải nhận ra rằng trang trọng không nhất thiết có nghĩa là tốt và không trang trọng không nhất thiết có nghĩa là xấu. Một số tổ chức điều hành tốt nhất rất thân mật trong phong cách quản lý của họ và đặc biệt là các tương tác và thông tin liên lạc theo thứ bậc của họ.

Chuyên gia cần phải nhạy cảm với các giao thức của tổ chức liên quan đến hệ thống phân cấp của tổ chức, nhưng không nên bị hạn chế trao đổi trực tiếp với người thực sự đang thực hiện công việc. Nên tránh xu hướng "chỉ nói chuyện với người quản lý" bằng mọi giá, mặc dù có thể cần cho người quản lý thêm thời gian đối mặt để tránh bối rối.

c) Phương pháp tiếp cận các phát hiện đánh giá tiêu cực

Điều quan trọng là bất kỳ và tất cả sự không phù hợp được xác định trong quá trình đánh giá phải được lập thành thông tin dạng văn bản và trình bày một cách thích hợp cho tổ chức (xem thêm hướng dẫn của APG về "Lập hồ sơ về sự không phù hợp"). Một số nền văn hóa tổ chức rất nhạy cảm với và đề phòng các báo cáo không phù hợp, và trong một số tình huống, ban lãnh đạo có thể tìm cách quy trách nhiệm cho "những người chịu trách nhiệm". Điều này có thể tạo thêm căng thẳng trong quá trình đánh giá, nhưng không được ngăn cản Chuyên gia nêu ra những điểm không phù hợp như vậy. Tuy nhiên, có thể thích hợp để nhấn mạnh lại thực tế rằng cuộc đánh giá là nhằm kiểm tra xác nhận hệ thống chứ không phải các cá nhân - điều này lẽ ra đã được đề cập trong cuộc họp khai mạc.

3. Văn hóa bên ngoài (địa phương hoặc khu vực).

Việc cung cấp hướng dẫn chi tiết về tất cả các tình huống văn hóa mà chuyên gia có thể cần phải giải quyết là không thực tế, tuy nhiên, một số hướng dẫn cơ bản sẽ luôn hữu ích. Điều này có thể bao gồm, ví dụ:

- Ngôn ngữ;
- Thói quen ăn uống;
- Bất bình đẳng xã hội;
- Nhạy cảm về giới;
- Phong cách ăn mặc;
- Ngôn ngữ cơ thể;
- Tự tôn và tự hào dân tộc (và đặc biệt là thái độ tiếp nhận NC);
- Niềm tin tôn giáo và ngày của các lễ hội hoặc ngày lễ tôn giáo quan trọng;
- Phong tục địa phương;
- Các vấn đề chính trị nhạy cảm.

Nói chung, nguyên tắc vàng cho chuyên gia là không bao giờ tham gia vào các cuộc thảo luận về tôn giáo hoặc chính trị, nhưng nhận thức về những điều này và các khía cạnh văn hóa tiềm ẩn khác trước khi đánh giá có thể giúp ngăn ngừa sự bối rối hoặc xung đột ở giai đoạn sau.

Chuyên gia phải luôn cố gắng phù hợp với văn hóa địa phương, nhưng khi làm như vậy, cần đảm bảo rằng điều này không ảnh hưởng đến tính khách quan và kết quả của cuộc đánh giá.

PHỤ LỤC 9.4. HƯỚNG DẪN CỦA ISO/TC176 VÀ IAF
HƯỚNG DẪN: VỀ GIA TĂNG GIÁ TRỊ TRONG ĐÁNH GIÁ ISO 9001

ISO 9001 Auditing Practices Group, Guidance on: Adding Value (ver: 13 January 2016)

Chúng ta hiểu gì về "gia tăng giá trị"?

Chúng ta đã nghe rất nhiều về tầm quan trọng của việc "gia tăng giá trị" trong quá trình đánh giá hệ thống quản lý chất lượng (QMS), nhưng điều này thực sự có ý nghĩa gì? Có thể gia tăng giá trị mà không ảnh hưởng đến tính trung thực của hoạt động đánh giá hoặc cung cấp dịch vụ tư vấn không? Về nguyên tắc, tất cả các cuộc đánh giá đều phải gia tăng giá trị, nhưng không phải lúc nào cũng vậy.

Tài liệu này cung cấp hướng dẫn về cách thức đánh giá có thể gia tăng giá trị cho các bên liên quan khác nhau và các tình huống khác nhau có thể gặp phải trong bối cảnh đánh giá của bên thứ hai hoặc bên thứ ba.

Hệ thống quản lý chất lượng "giá trị gia tăng"

Có một số từ điển định nghĩa về "giá trị", nhưng tất cả đều tập trung vào khái niệm thứ gì đó hữu ích. Do đó, "gia tăng giá trị" có nghĩa là làm cho thứ gì đó hữu ích hơn.

Một số tổ chức đã sử dụng bộ tiêu chuẩn ISO 9000 để phát triển hệ thống quản lý chất lượng và chúng được tích hợp vào cách thức kinh doanh của họ và chúng hữu ích trong việc giúp họ đạt được các mục tiêu kinh doanh chiến lược của họ - nói cách khác, chúng tăng thêm giá trị cho tổ chức. Ngược lại, các tổ chức khác có thể chỉ đơn giản là tạo ra một bộ thủ tục và hồ sơ quan liêu (hình thức) không phản ánh thực tế về cách thức hoạt động thực sự của tổ chức và chỉ đơn giản là thêm chi phí mà không hữu ích. Nói cách khác, chúng không "gia tăng giá trị".

Đó là một câu hỏi về cách tiếp cận:

Cách tiếp cận phi giá trị gia tăng đặt câu hỏi "Chúng tôi phải viết những thủ tục gì để được chứng nhận ISO 9000?"

Phương pháp tiếp cận "giá trị gia tăng" đặt ra câu hỏi "Làm thế nào chúng tôi có thể sử dụng hệ thống quản lý chất lượng dựa trên ISO 9001 để giúp chúng tôi cải thiện hoạt động kinh doanh của mình?"

Làm thế nào để gia tăng giá trị trong quá trình đánh giá?

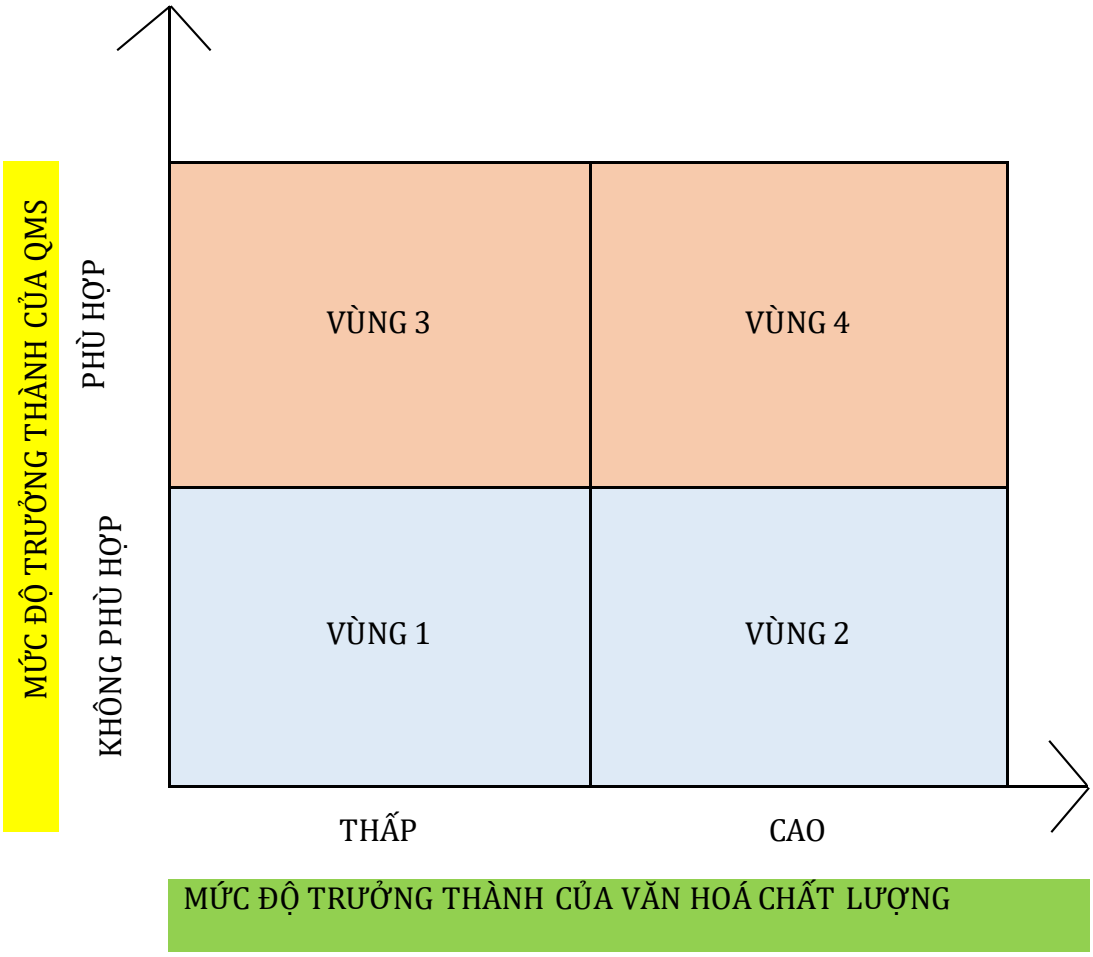
Làm thế nào chúng ta có thể đảm bảo rằng một cuộc đánh giá là hữu ích cho một tổ chức trong việc duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức? (Tuy nhiên, chúng ta nên nhận ra rằng có thể có những quan điểm khác cần được xem xét).

Để "gia tăng giá trị", đánh giá của bên thứ ba sẽ mang lợi ích:

- Cho tổ chức được chứng nhận:
  + Bằng cách cung cấp thông tin cho lãnh đạo cao nhất về khả năng của tổ chức trong việc đáp ứng các mục tiêu chiến lược;
  + Bằng cách xác định các vấn đề, nếu được giải quyết, sẽ nâng cao kết quả hoạt động của tổ chức;
  + Bằng cách xác định các cơ hội cải tiến và các khu vực có thể có rủi ro.
- Cho khách hàng của tổ chức bằng cách nâng cao khả năng của tổ chức trong việc cung cấp các sản phẩm phù hợp.
- Cho tổ chức chứng nhận, bằng cách nâng cao độ tin cậy của quá trình chứng nhận của bên thứ ba.

Cách tiếp cận để "gia tăng giá trị" có thể là một chức năng của mức độ trưởng thành của văn hóa chất lượng của tổ chức và mức độ trưởng thành của QMS của tổ chức đó, với sự thừa nhận các yêu cầu của ISO 9001.

Bằng cách tham khảo Hình 11.1, chúng ta có thể phân chia các tổ chức về mặt khái niệm thành bốn vùng khác nhau, như sau:



Hình 9.3. Bốn vùng của một doanh nghiệp ISO 9001

- Vùng 1: ("Văn hóa chất lượng" chưa trưởng thành; Hệ thống quản lý chất lượng chưa trưởng thành, không phù hợp với ISO 9001);
- Vùng 2: ("Văn hóa chất lượng" trưởng thành; QMS chưa trưởng thành, không phù hợp với ISO 9001);
- Vùng 3: ("Văn hóa chất lượng" chưa trưởng thành; QMS trưởng thành, phù hợp với ISO 9001);
- Vùng 4: ("Văn hóa chất lượng" trưởng thành; QMS trưởng thành, phù hợp với ISO 9001).

Điều quan trọng cần lưu ý là trong bối cảnh này:

- "Văn hóa chất lượng" là mức độ nhận thức, cam kết, thái độ tập thể và hành vi của tổ chức đối với chất lượng.
- "Sự phù hợp với ISO 9001" liên quan đến mức độ hoàn thiện của QMS của tổ chức và mức độ đáp ứng các yêu cầu của ISO 9001. (Người ta thừa nhận rằng sự không phù hợp nhỏ cụ thể có thể được phát hiện ngay cả trong các tổ chức cho thấy mức độ trưởng thành tổng thể cao và phù hợp với ISO 9001.)

Vùng 1: (Mức độ trưởng thành thấp của "văn hóa chất lượng"; Hệ thống quản lý chất lượng chưa trưởng thành, không phù hợp với ISO 9001)

Đối với một tổ chức có ít hoặc không có "văn hóa chất lượng" và hệ thống quản lý chất lượng không phù hợp với ISO 9001, kỳ vọng về cách thức đánh giá có thể gia tăng giá trị

có thể có nghĩa là tổ chức muốn nhận được lời khuyên về "cách" thực hiện chất lượng hệ thống quản lý và/hoặc giải quyết bất kỳ sự không phù hợp nào được nêu ra.

Ở đây, chuyên gia phải hết sức thận trọng, bởi vì trong cuộc đánh giá của bên thứ ba, lời khuyên như vậy chắc chắn sẽ tạo ra xung đột lợi ích và sẽ trái với các yêu cầu trong ISO/IEC 17021 về việc công nhận các tổ chức chứng nhận. Tuy nhiên, điều mà chuyên gia có thể làm là đảm bảo rằng bất cứ khi nào gặp phải sự không phù hợp, bên được đánh giá hiểu rõ ràng về những gì tiêu chuẩn yêu cầu và lý do tại sao sự không phù hợp lại được đưa ra. Nếu tổ chức có thể nhận ra rằng việc giải quyết những sự không phù hợp này sẽ dẫn đến cải thiện kết quả hoạt động, thì có nhiều khả năng tổ chức sẽ tin tưởng và cam kết vào quá trình chứng nhận. Tuy nhiên, điều quan trọng là tất cả các sự không phù hợp đã xác định phải được báo cáo để tổ chức hiểu rõ ràng những gì cần phải làm để đáp ứng các yêu cầu của ISO 9001.

Mặc dù một số tổ chức có thể không hoàn toàn hài lòng với kết quả đánh giá không dẫn đến chứng nhận, nhưng khách hàng của tổ chức (những người nhận được sản phẩm của tổ chức) chắc chắn sẽ coi đây là một cuộc đánh giá "có giá trị" theo quan điểm của họ. Từ góc độ của tổ chức chứng nhận, việc không báo cáo tất cả các điểm không phù hợp đã phát hiện và / hoặc cung cấp hướng dẫn về cách thực hiện hệ thống quản lý chất lượng sẽ không làm tăng thêm uy tín của nghề đánh giá hoặc quá trình chứng nhận.

Chúng ta phải nhận ra rằng cuộc thảo luận ở trên chủ yếu liên quan đến các cuộc đánh giá (chứng nhận) của bên thứ ba. Không có lý do gì khiến cuộc đánh giá của bên thứ hai (đánh giá nhà cung cấp) không nên "gia tăng giá trị" bằng cách cung cấp hướng dẫn cho tổ chức về cách thực hiện hệ thống quản lý chất lượng của mình. Thật vậy, trong những trường hợp này, hướng dẫn như vậy (nếu nó có cơ sở), chắc chắn sẽ hữu ích cho cả tổ chức và khách hàng của nó.

Vùng 2: ("Văn hóa chất lượng" trưởng thành; QMS chưa trưởng thành, không phù hợp với ISO 9001)

Đối với một tổ chức có "văn hóa chất lượng" trưởng thành, nhưng hệ thống QMS chưa trưởng thành không phù hợp với các yêu cầu của ISO 9001, thì kỳ vọng cơ bản về cách một cuộc đánh giá có thể gia tăng giá trị có thể sẽ tương tự như ở Vùng 1. Ngoài ra, tuy nhiên , tổ chức có thể có kỳ vọng cao hơn nhiều về chuyên gia.

Để có thể gia tăng giá trị, chuyên gia phải hiểu cách thức vận hành các hoạt động hiện tại của tổ chức đáp ứng các yêu cầu của ISO 9001. Nói cách khác, hiểu các quá trình của tổ chức trong bối cảnh của ISO 9001, chứ không phải, ví dụ, nhấn mạnh rằng tổ chức xác định lại các quá trình và tài liệu của họ để phù hợp với cấu trúc điều khoản của tiêu chuẩn.

Ví dụ, tổ chức có thể dựa trên hệ thống quản lý của mình trên nền tảng các mô hình kinh doanh xuất sắc (business excellence) hoặc các công cụ quản lý chất lượng tổng thể như Hoshin Kanri (Quản lý theo chính sách), Triển khai chức năng chất lượng (Quality Function Deployment), FMEA, phương pháp luận "Six-sigma", các chương trình 5S , Giải quyết vấn đề có hệ thống (Systematic Problem Solving), Nhóm chất lượng (Quality Circles) và những thứ khác. Để tăng thêm giá trị trong quá trình đánh giá, tối thiểu chuyên gia phải nhận thức được các phương pháp luận của tổ chức và có thể xem chúng có hiệu quả ở mức độ nào trong việc đáp ứng các yêu cầu của ISO 9001 đối với tổ chức cụ thể đó.

Điều quan trọng nữa là chuyên gia không bị "đe dọa" bởi mức độ tinh vi (sophistication) rõ ràng của tổ chức. Mặc dù tổ chức có thể đang sử dụng những công cụ này như một phần của triết lý chất lượng tổng thể, nhưng vẫn có thể có những lỗ hổng trong cách thức sử dụng các công cụ này. Do đó, chuyên gia phải có khả năng xác định bất kỳ vấn đề hệ thống nào và nêu ra những điểm không phù hợp thích hợp. Trong những tình huống này, chuyên gia có thể bị buộc tội là gian dối hoặc thậm chí là quan liêu, do đó, điều quan trọng là phải chứng minh được mức độ liên quan của những điểm không tuân thủ đang được nêu ra.

Vùng 3: (Mức độ trưởng thành thấp của "văn hóa chất lượng"; trưởng thành của QMS, phù hợp với ISO 9001)

Một tổ chức đã được chứng nhận một trong các tiêu chuẩn ISO 9000 trong một khoảng thời gian đáng kể có thể chứng minh mức độ phù hợp cao đối với ISO 9001, nhưng đồng thời vẫn chưa thực sự thực hiện "văn hóa chất lượng" xuyên suốt trong tổ chức. Thông thường, QMS có thể đã được thực hiện dưới áp lực của khách hàng và được xây dựng dựa trên các yêu cầu của tiêu chuẩn, thay vì dựa trên nhu cầu và kỳ vọng của chính tổ chức. Do đó, QMS, có thể hoạt động song song với cách thức tổ chức thực hiện các hoạt động thông thường, tạo ra sự dư thừa và kém hiệu quả.

Để gia tăng giá trị trong những trường hợp này, mục tiêu chính của chuyên gia phải là hoạt động như một chất xúc tác để tổ chức xây dựng hệ thống quản lý chất lượng dựa trên ISO 9000 và tích hợp hệ thống vào các hoạt động hàng ngày của tổ chức. Mặc dù chuyên gia chứng nhận của bên thứ ba không thể đưa ra các khuyến nghị về cách đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001, nhưng việc khuyến khích và kích thích (nhưng không yêu cầu) tổ chức vượt quá các yêu cầu của tiêu chuẩn là có thể chấp nhận được và thực sự là thông lệ tốt. Các câu hỏi mà chuyên gia đặt ra (và cách họ đặt những câu hỏi đó) có thể cung cấp những hiểu biết có giá trị cho tổ chức về cách thức QMS có thể trở nên hiệu quả và hữu ích hơn. Chuyên gia phải xác định "Cơ hội cải tiến" cần bao gồm các cách thức mà trong đó hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng có thể được nâng cao, nhưng cũng có thể giải quyết các cơ hội cải tiến hiệu quả.

Vùng 4: ("Văn hóa chất lượng" trưởng thành; QMS trưởng thành, phù hợp với ISO 9001)

Đối với một tổ chức có "văn hóa chất lượng" trưởng thành và đã được chứng nhận một trong các tiêu chuẩn của bộ ISO 9000 trong một khoảng thời gian đáng kể, kỳ vọng về cách thức đánh giá có thể gia tăng giá trị sẽ là thách thức lớn nhất đối với chuyên gia. Một khiếu nại phổ biến giữa loại tổ chức này là "các chuyến thăm giám sát định kỳ" của chuyên gia có thể là thừa và ít làm tăng giá trị trong mắt tổ chức.

Trong những trường hợp này, lãnh đạo cao nhất trở thành khách hàng quan trọng của quá trình chứng nhận. Do đó, điều quan trọng là chuyên gia phải hiểu rõ về các mục tiêu chiến lược của tổ chức và để có thể thực hiện đánh giá QMS trong bối cảnh đó.

Chuyên gia cần dành thời gian cho các cuộc thảo luận chi tiết với lãnh đạo cao nhất, để xác định kỳ vọng của họ đối với Hệ thống quản lý chất lượng và kết hợp các kỳ vọng này vào tiêu chí đánh giá.

Một số mẹo cho chuyên gia về cách gia tăng giá trị

1) Lập kế hoạch đánh giá:

a. Hiểu kỳ vọng của bên được đánh giá/văn hóa doanh nghiệp;
b. Bất kỳ mối quan tâm cụ thể nào cần được giải quyết (kết quả từ các cuộc đánh giá trước);
c. Phân tích rủi ro của lĩnh vực ngành/đặc thù của tổ chức;
d. Đánh giá trước các yêu cầu luật định/chế định;
e. Lựa chọn nhóm đánh giá thích hợp để đạt được các mục tiêu đánh giá;
f. Phân bổ thời gian thích hợp.

2) Kỹ thuật đánh giá:

a. Tập trung nhiều hơn vào quá trình và ít tập trung hơn vào các thủ tục. Một số thủ tục dạng văn bản, hướng dẫn công việc, danh sách kiểm tra,... có thể cần thiết để tổ chức lập kế hoạch và kiểm soát các quá trình của tổ chức, nhưng động lực phải là việc thực hiện quá trình.
b. Tập trung nhiều hơn vào kết quả và ít hơn vào hồ sơ. Theo cách tương tự, một số hồ sơ có thể cần thiết để tổ chức cung cấp bằng chứng khách quan rằng các quá

trình của tổ chức là hiệu quả (tạo ra kết quả theo kế hoạch) nhưng để gia tăng giá trị, chuyên gia cần lưu ý và ghi nhận các dạng hình thức khác của bằng chứng.

c. Hãy nhớ 7 Nguyên tắc Quản lý Chất lượng
d. Sử dụng phương pháp "Lập kế hoạch-Thực hiện-Kiểm tra-Hành động" để đánh giá hiệu quả quá trình của tổ chức.
   i. Quy trình đã được hoạch định chưa?
   ii. Nó có được thực hiện theo đúng như hoạch định không?
   iii. Các kết quả hoạch định có đạt được không?
   iv. Các cơ hội để cải tiến có được xác định và thực hiện không?
      - Bằng cách khắc phục các sự không phù hợp;
      - Bằng cách xác định nguyên nhân gốc rễ của vấn đề và thực hiện hành động khắc phục;
      - Bằng cách xác định các xu hướng và sự cần thiết của hành động phòng ngừa;
      - Bằng sự đổi mới.
e. Áp dụng phương pháp tiếp cận "tổng thể - holistic" để thu thập bằng chứng trong suốt quá trình đánh giá, thay vì tập trung vào các điều khoản riêng lẻ của ISO 9001.

3) Phân tích và quyết định

a. Đưa ra những phát hiện hướng vào toàn cảnh (perspective) (Suy nghĩ dựa trên rủi ro / "ý thức chung - common sense").
b. Liên hệ các phát hiện với ảnh hưởng đến khả năng cung cấp sản phẩm phù hợp của tổ chức (xem điều khoản 1 của ISO 9001).

4) Báo cáo và đánh giá theo dõi (follow-up)

a. Báo cáo hợp lý về các phát hiện đánh giá
   i. Các cách tiếp cận khác nhau có thể được yêu cầu tùy thuộc vào:
      - Sự trưởng thành của tổ chức (Vùng 1, 2, 3 và 4);
      - Mức độ tin cậy vào hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức;
      - Rủi ro liên quan;
      - Thái độ và cam kết của bên được đánh giá đối với quá trình đánh giá:
         + Chủ động;
         + Phản kháng.
   ii. Đảm bảo rằng mọi khía cạnh văn hóa đều được xem xét;
   iii. Nhấn mạnh những phát hiện tích cực khi thích hợp;
   iv. Liệu giải pháp do tổ chức đề xuất trước những phát hiện tiêu cực có hữu ích không?
b. Các báo cáo phải khách quan và tập trung vào đúng "đối tượng". (Ban lãnh đạo cao nhất có thể sẽ có những kỳ vọng khác với những kỳ vọng của đại diện quản lý).

PHỤ LỤC 9.5. HƯỚNG DẪN CỦA ISO/TC176 VÀ IAF
HƯỚNG DẪN VỀ: GIÁ TRỊ GIA TĂNG CỦA ĐÁNH GIÁ SO VỚI TƯ VẤN

1. Giới thiệu

Bài viết này cung cấp hướng dẫn về cách đánh giá hệ thống quản lý của bên thứ ba có thể gia tăng giá trị cho tổ chức mà không ảnh hưởng đến tính công bằng. Lưu ý: Cũng tham khảo bài viết của Nhóm Thực hành Đánh giá ISO 9001 "Gia tăng giá trị" phụ lục 12.3.

Các hoạt động có thể có giá trị đối với tổ chức nhưng có thể dẫn đến các mối đe dọa tiềm ẩn đối với tính công bằng, bao gồm việc cung cấp lời khuyên hoặc đề xuất về cách thức đạt được và duy trì sự phù hợp.

Các lĩnh vực mà mối đe dọa đối với tính công bằng có thể xảy ra là:

- Các hoạt động trước quá trình chứng nhận (ví dụ: thăm, họp, trao đổi thư từ);
- Giải quyết sự không phù hợp;
- Trong quá trình đánh giá;

Để biết định nghĩa về tư vấn hệ thống quản lý, xem ISO 17021-1:2015

2. Các hoạt động trước quá trình chứng nhận

Các hoạt động trước khi chứng nhận có thể có giá trị đối với tổ chức vì chúng có thể giúp tổ chức chứng nhận cung cấp dịch vụ chứng nhận được tối ưu hóa trên nhiều khía cạnh. Tuy nhiên, điều cần thiết là các hoạt động trước khi chứng nhận không được hiểu là thay thế cho đánh giá nội bộ, nơi tổ chức có thể sử dụng các phát hiện để chuẩn bị tốt hơn cho các giai đoạn chứng nhận tiếp theo.

Tổ chức chứng nhận có thể tiến hành các chuyến thăm giới thiệu thường được sử dụng để xác định nhu cầu của khách hàng và giải thích quá trình chứng nhận. Các chuyến thăm này thường theo yêu cầu của khách hàng và có thể có hiệu quả trong việc làm rõ quy trình chứng nhận.

Do đó, mục đích của những chuyến thăm này phải là:

- Việc chuyên gia bắt đầu trao đổi trực tiếp với tổ chức, vì việc trao đổi tài liệu có thể không đủ để cho phép chuyên gia "cảm nhận được nhịp đập" của tình huống;
- Hiểu biết về kinh doanh và các quá trình hoạt động của tổ chức tốt hơn nhiều so với việc chỉ đọc các tài liệu thường không đầy đủ;
- Giải thích về quy trình chứng nhận và có thể trả lời các câu hỏi của bên được đánh giá liên quan đến việc áp dụng các yêu cầu của tiêu chuẩn.

3. Giải quyết sự không phù hợp

Cách tiếp cận đúng đắn để xử lý sự không phù hợp là chuyên gia khuyến khích bên được đánh giá tự tìm ra giải pháp, bằng cách nêu câu hỏi và kích thích sự hiểu biết và nhận thức, nhưng không đưa ra lời khuyên trực tiếp về cách giải quyết vấn đề.

Các tổ chức thường thích chuyên gia cung cấp giải pháp nhanh chóng để giải quyết sự không phù hợp.

Điều này có thể mang lại sự hài lòng trong ngắn hạn cho các tổ chức, nhưng có thể không dẫn đến những cải tiến lâu dài và đáng kể. Do đó, khuyến nghị rằng chuyên gia không nên đưa ra các giải pháp nhanh chóng như vậy.

Để cải thiện và nâng cao hệ thống quản lý của tổ chức, chuyên gia cần cho phép bên được đánh giá xác định lý do của sự không phù hợp. Sau đó, những người được đánh giá sẽ có thể tự tiến hành phân tích nguyên nhân gốc rễ của mình, quyết định cách tiếp cận

vấn đề và xác định một giải pháp thích hợp. Cách tiếp cận như vậy sẽ cung cấp giá trị gia tăng cho cuộc đánh giá.

4. Trong quá trình đánh giá

Giá trị gia tăng đáng kể nhất cho tổ chức được đánh giá được cung cấp trong các cuộc đánh giá.

Thay vì chỉ tìm kiếm sự tuân thủ chính thức đối với các yêu cầu của tiêu chuẩn, chuyên gia nên xem xét hiệu quả thực sự của hệ thống quản lý và tìm ra những lợi ích mà việc áp dụng hệ thống mang lại cho tổ chức và khách hàng của tổ chức đó. Nói cách khác, họ nên cố gắng xác định xem liệu hệ thống quản lý có được áp dụng để duy trì và liên tục cải thiện hiệu quả hoạt động của tổ chức cũng như khả năng mang lại kết quả mong đợi bằng cách đáp ứng kỳ vọng của khách hàng và giải quyết các yêu cầu pháp lý và quy định hay không. Với mục đích này, chuyên gia cần có kiến thức và hiểu biết thực sự về các vấn đề kỹ thuật và quản lý liên quan đến lĩnh vực kinh doanh và ngành mà tổ chức được đánh giá hoạt động.

Việc đánh giá phải được thực hiện bởi:

- Kiểm tra các quá trình của tổ chức;
- Thảo luận với chủ sở hữu quá trình và các nhân viên có liên quan khác;
- Ưu tiên đánh giá các khu vực quan trọng và nêu bật các rủi ro liên quan.

Không ảnh hưởng đến tính công bằng và liêm chính của cuộc đánh giá, các cuộc thảo luận cởi mở với những người chịu trách nhiệm chính trong việc quản lý tổ chức có thể cho phép sử dụng hiệu quả các nguồn lực và thời gian đánh giá và có thể mang lại những lợi ích chính cho tổ chức.

Đầu ra của các cuộc đánh giá như vậy thường là một báo cáo bao gồm các vấn đề không chỉ đơn thuần là tuân thủ các yêu cầu của tiêu chuẩn và xác định các cơ hội để cải thiện hoạt động kinh doanh nói chung mà không đưa ra các giải pháp cụ thể. Các báo cáo này phải được gửi đến lãnh đạo cao nhất của tổ chức.

PHỤ LỤC 9.6. HƯỚNG DẪN CỦA ISO/TC176 VÀ IAF
HƯỚNG DẪN VỀ: ĐÁNH GIÁ LÃNH ĐẠO CAO NHẤT (ISO 9001)

Thừa nhận rằng việc đánh giá của lãnh đạo cao nhất là một vấn đề nhạy cảm, tài liệu này cung cấp hướng dẫn cho loại hình thức đánh giá này.

Chuyên gia cần có sự tham gia của lãnh đạo cao nhất trong cuộc đánh giá, tức là mời họ tham dự các cuộc họp khai mạc và bế mạc, dành đủ thời gian trong kế hoạch đánh giá để phỏng vấn các lãnh đạo cao nhất, thảo luận trực tiếp các phát hiện đánh giá với họ, tìm kiếm bằng chứng về cam kết của họ,... Điều quan trọng là phải thay đổi trọng tâm của sự chú ý từ chỉ người quản lý chất lượng thành người lãnh đạo cao nhất của tổ chức.

Chuyên gia nên coi các hoạt động của lãnh đạo cao nhất là các quá trình và nên đánh giá chúng một cách phù hợp.

I. Giai đoạn lập kế hoạch

Chuyên gia cần xác định các quá trình của lãnh đạo cao nhất, và

a) Hiểu tổ chức và cơ cấu quản lý của tổ chức, bằng cách xem xét thông tin như sơ đồ tổ chức, báo cáo hàng năm, kế hoạch kinh doanh, hồ sơ công ty, thông cáo báo chí, trang web;

b) Cung cấp cho kế hoạch đánh giá để thu thập thông tin liên quan đến cam kết của lãnh đạo cao nhất, trực tiếp từ và bằng cách phỏng vấn lãnh đạo cao nhất;

c) Hiểu văn hóa của tổ chức và lãnh đạo cao nhất của tổ chức, để xác định tác động của tổ chức đó đối với kế hoạch đánh giá - và thực hiện các điều chỉnh thích hợp;

d) Thực hiện cách tiếp cận chuyên nghiệp trong diện mạo của chuyên gia, bằng cách xác định quy tắc đồng phục của tổ chức;

e) Lập kế hoạch về thời gian của cuộc phỏng vấn lãnh đạo cao nhất, để đảm bảo thuận tiện và đúng giờ.

Trong phạm vi thực tế, khuyến nghị chỉ định một chuyên gia có hoạt động đánh giá thích hợp và kinh nghiệm ra quyết định để phỏng vấn lãnh đạo cao nhất,

II. Tiến hành đánh giá

Các phương pháp phổ biến để đánh giá cam kết của lãnh đạo cao nhất là:

1. Phỏng vấn với lãnh đạo cao nhất

Chuyên gia có thể, bằng cách sử dụng thuật ngữ kinh doanh phù hợp với lãnh đạo cao nhất, hỏi các câu hỏi liên quan:

a) Tìm cách thu thập bằng chứng về cam kết của lãnh đạo cao nhất đối với chất lượng và sự phù hợp của nó với các mục tiêu tổng thể và hệ thống quản lý của tổ chức;

b) Thiết lập bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu ISO 9001;

c) Nếu tổ chức quyết định không giữ lại vị trí Đại diện lãnh đạo (theo yêu cầu của các phiên bản trước của ISO 9001, trước phiên bản năm 2015), chuyên gia cần đặc biệt xem xét việc phân bổ các trách nhiệm và quyền hạn trước đây có liên quan đến vai trò này.

2. Thu thập và xác nhận bằng chứng

Chuyên gia/nhóm đánh giá phải liên tục tìm kiếm cơ hội để xác nhận các câu trả lời nhận được từ lãnh đạo cao nhất khi được phỏng vấn.

Điều này bao gồm:

a) Sự sẵn có và mức độ phù hợp của các chính sách và mục tiêu;

b) Thiết lập mối liên kết giữa các chính sách và mục tiêu;

c) Thu thập bằng chứng rằng các chính sách và mục tiêu này có hiệu lực và được hiểu trong toàn bộ tổ chức;

d) Xác định xem các chính sách và mục tiêu có phù hợp để cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng và để đạt được sự hài lòng của khách hàng hay không;

e) Xác định xem lãnh đạo cao nhất có tham gia vào việc xem xét lãnh đạo hay không.

Có thể cần phỏng vấn bổ sung và thu thập bằng chứng để cung cấp chứng thực cần thiết.

Đoàn đánh giá cần đảm bảo rằng mọi bằng chứng bổ sung về cam kết của lãnh đạo cao nhất cũng được thu thập.

Chuyên gia/nhóm đánh giá cần xem xét các bằng chứng đã thu thập được, để đảm bảo tính đầy đủ và chính xác của thông tin, đồng thời tạo sự tin tưởng vào các kết luận đã rút ra.

III. Báo cáo đánh giá

Chuyên gia cần chuẩn bị báo cáo đánh giá của mình một cách phù hợp để trình bày cho lãnh đạo cao nhất của tổ chức. Có thể thích hợp để trình bày tóm tắt điều hành của báo cáo đánh giá, thích hợp để trình bày cho lãnh đạo cao nhất và các bên quan tâm chính của tổ chức. Bản tóm tắt điều hành cần nêu bật những phát hiện chính, cả tích cực và tiêu cực, và xác định các cơ hội để cải tiến.

PHỤ LỤC 9.7. HƯỚNG DẪN CỦA ISO/TC176 VÀ IAF
HƯỚNG DẪN VỀ: BỐI CẢNH TỔ CHỨC ISO 9001

Để tổ chức có một hệ thống quản lý chất lượng (QMS) hiệu lực, QMS phải phù hợp với định hướng chiến lược của tổ chức và tính đến các vấn đề bên trong và bên ngoài có liên quan khi hoạch định để đạt được các mục tiêu của tổ chức.

Nhằm mục đích hoạch định hiệu quả, tổ chức cần hiểu:

- Tình trạng hiện tại của tổ chức.
- Những gì tổ chức muốn đạt được.
- Chiến lược của tổ chức về cách thức để đạt được chiến lược.

(Nếu bạn không biết rõ ràng điểm xuất phát cho cuộc hành trình của mình, bạn sẽ khó đạt được điểm đến mong muốn).

Chuyên gia cần đánh giá xem tổ chức đã giải quyết những vấn đề này hay chưa.

1. Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của nó

Có nhiều cách và kỹ thuật hỗ trợ cho tổ chức để quan sát và phân tích bối cảnh của tổ chức. Đầu ra từ hoạt động này phải thể hiện rõ ràng những rủi ro và cơ hội đã xác định. Mặc dù không có yêu cầu đối với thông tin dạng văn bản trong phần này (ISO 9001: 2015, khoản 4.1), hầu hết các tổ chức sẽ thấy hữu ích khi lưu giữ thông tin dạng văn bản để giúp hiểu cơ sở và mức độ hiểu biết về những thách thức của họ (ví dụ: "những điều đã biết, ẩn số đã biết và ẩn số chưa biết ").

Thông tin có thể hữu ích trong quá trình này có thể bao gồm:

- Kế hoạch kinh doanh;
- Xem xét các kế hoạch chiến lược;
- Phân tích đối thủ cạnh tranh;
- Báo cáo kinh tế từ các lĩnh vực kinh doanh;
- Phân tích SWOT;
- Biên bản cuộc họp;
- Danh sách hành động;
- Sơ đồ, bảng tính, sơ đồ lập bản đồ tư duy;
- Báo cáo của nhà tư vấn bên ngoài.

Chuyên gia nên tiếp cận lĩnh vực này thông qua một cuộc phỏng vấn với các thành viên của ban lãnh đạo cao nhất của tổ chức. Cần phải thấy rõ liệu lãnh đạo cao nhất đã xem xét đầy đủ bối cảnh của tổ chức của họ hay chưa; bằng chứng về điều này có thể được chứng minh một cách đầy đủ bằng cách cho thấy các kết quả đánh giá đã trở thành đầu vào của quá trình lập kế hoạch QMS (tư duy dựa trên rủi ro) như thế nào. Tuy nhiên, khi tìm hiểu bản chất của các rủi ro và cơ hội, chuyên gia phải hiểu được mức độ đầy đủ của quá trình xem xét của tổ chức đối với bối cảnh của tổ chức đó.

2. Tìm hiểu nhu cầu và mong muốn của các bên quan tâm

Chuyên gia cần hiểu và đánh giá cách một tổ chức quyết định về các yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng bằng cách xem xét:

- Có tính đến phạm vi các bên quan tâm;
- Tiêu chí để chọn các bên quan tâm có liên quan;
- Các khía cạnh để lựa chọn các yêu cầu liên quan;

Chuyên gia phải có thể kết luận về tính thích hợp của các thực hành này và cách thức thông tin này được xem xét và giám sát, chẳng hạn như thông qua các cuộc xem xét của lãnh đạo.

Ví dụ về các bên quan tâm có liên quan được nêu trong ISO 9000: 2015, định nghĩa 3.2.3 và việc làm rõ liên quan đến các yêu cầu này được nêu trong ISO 9001: 2015, Phụ lục A, khoản A.3.

Các yêu cầu liên quan của các bên quan tâm có liên quan phải được thể hiện rõ ràng như là đầu vào của quá trình lập kế hoạch, như rủi ro và cơ hội tiềm ẩn. Một lần nữa, mặc dù không có yêu cầu lưu giữ thông tin dạng văn bản, nhưng có thể mong muốn rằng một tổ chức sẽ lưu giữ một số bản miêu tả phân tích của mình để tham khảo liên tục và trong tương lai. Ví dụ, điều này có thể được diễn đạt như:

- Biên bản cuộc họp
- Các bảng biểu
- Bảng tính
- Cơ sở dữ liệu
- Các liên kết
- Tài liệu bên ngoài
- Sổ tay chất lượng (nếu tổ chức quyết định có),....

Chuyên gia phải tiến hành xem xét này trong một cuộc phỏng vấn với lãnh đạo cao nhất và theo dõi các vấn đề này trong suốt cuộc đánh giá. Nếu thông tin dạng văn bản không được cung cấp, chuyên gia cần thu thập bằng chứng khách quan rằng kết quả đầu ra của hoạt động này được phản ánh nhất quán trong việc xem xét các rủi ro và cơ hội, tài liệu bên ngoài, thông tin liên lạc và các lĩnh vực liên quan khác trong QMS của họ.

3. Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng

Phạm vi của QMS trong nhiều trường hợp là rõ ràng và được xác định bởi các hoạt động diễn ra tại một địa điểm duy nhất. Phạm vi của QMS sẽ trở nên thách thức hơn trong những trường hợp có:

- Gia công phần mềm
- Hậu cần
- Nhiều địa điểm
- Trung tâm dịch vụ
- Phục vụ tại cơ sở của khách hàng
- Các sản phẩm và dịch vụ hợp tác.

Từ việc xem xét bản chất của các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức, phạm vi của QMS phải rõ ràng. Điều này phải được thể hiện trong phạm vi của các quá trình và kiểm soát mà tổ chức đã thiết lập.

4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình

Mức độ (phạm vi) của QMS phải được thể hiện rõ ràng trong thông tin dạng văn bản hỗ trợ cách tiếp cận quá trình. Tài liệu như vậy có thể bao gồm:

- Sơ đồ quá trình (đầu vào - quá trình - đầu ra)
- Sơ đồ thể hiện mối liên kết quá trình (đầu vào / đầu ra / khách hàng)
- Hiển thị sự bao phủ các vị trí của các hoạt động
- Xác định các quá trình thuê ngoài
- Sơ đồ nguồn lực (ví dụ: phân tích năng lực, ánh xạ dòng giá trị, "Lean"....)
- Chương trình

PHỤ LỤC 9.8. HƯỚNG DẪN CỦA ISO/TC176 VÀ IAF
HƯỚNG DẪN VỀ: ĐÁNH GIÁ LUẬT ĐỊNH VÀ CHẾ ĐỊNH ISO 9001

ISO 9001 yêu cầu tổ chức xác định và kiểm soát các yêu cầu luật định và chế định áp dụng cho các sản phẩm và dịch vụ của mình. Tổ chức tùy thuộc vào việc xác định những gì được yêu cầu trong Hệ thống quản lý chất lượng của mình.

Tổ chức phải chứng minh rằng các yêu cầu luật định và chế định áp dụng cho các sản phẩm và dịch vụ của mình đã được xác định đúng cách, sẵn có và dễ dàng truy xuất.

Chuyên gia cần phải biết các yêu cầu cụ thể về luật định và chế định chung phải áp dụng cho các sản phẩm và dịch vụ nằm trong phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng. Trong giai đoạn chuẩn bị đánh giá, chuyên gia cần thu thập thông tin liên quan từ các nguồn nội bộ hoặc bên ngoài liên quan đến các yêu cầu luật định và chế định. Điều này sẽ cho phép họ đưa ra đánh giá về tính phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng để giải quyết các yêu cầu đó. Các yêu cầu này cần được xác định và tích hợp trong các hoạt động quản lý nguồn lực và hiện thực hóa sản phẩm, hoặc cung cấp dịch vụ của tổ chức.

Trong giai đoạn đánh giá, chuyên gia cần:

- Đảm bảo rằng tổ chức có một phương pháp luận để xác định, duy trì và cập nhật tất cả các yêu cầu luật định và chế định hiện hành;
- Đảm bảo rằng các yêu cầu luật định và chế định này được sử dụng làm "đầu vào của quá trình" trong khi giám sát "đầu ra của quá trình" để tuân thủ các yêu cầu;
- Đảm bảo rằng mọi sự tuân thủ được tuyên bố đối với các tiêu chuẩn, các yêu cầu luật định và chế định,... Đều được tổ chức chứng minh một cách thích hợp;
- Nếu phát hiện thấy bằng chứng trong quá trình đánh giá rằng thông tin cụ thể về các yêu cầu luật định và chế định chưa được tính đến, thì chuyên gia phải đưa ra sự không phù hợp;
- Chuyên gia phải đưa ra sự không phù hợp nếu xác định được sự không tuân thủ với các yêu cầu đó.

Để tránh khả năng xảy ra trách nhiệm pháp lý, chuyên gia không nên đưa ra các tuyên bố liên quan đến việc tuân thủ luật định và chế định, hoặc đưa ra bất kỳ nhận dạng toàn diện nào về các yêu cầu luật định hoặc quy định cụ thể áp dụng cho các sản phẩm và dịch vụ của tổ chức.

Nếu chuyên gia nhận thức được bất kỳ sự cố ý không tuân thủ pháp luật nào có thể ảnh hưởng đến hình ảnh và uy tín của Hệ thống quản lý chất lượng trước, trong hoặc sau khi đánh giá (bao gồm, ví dụ, vi phạm luật chống độc quyền, luật lao động, các quy định về sức khỏe và an toàn hoặc môi trường) cần được xem xét và nghiên cứu thêm nếu thích hợp. Ngoài hành động của cơ quan quản lý, chuyên gia còn phải đánh giá tính hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng trong việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng (đã nêu hoặc ngụ ý chung) và báo cáo việc này cho ban quản lý tổ chức chứng nhận và đăng ký để thực hiện các hành động thích hợp.

Sự không phù hợp chỉ được đưa ra trong các tình huống đã xác định được các khiếm khuyết của hệ thống hoặc các vi phạm trực tiếp liên quan đến các yêu cầu luật định và chế định áp dụng cho các sản phẩm và dịch vụ của tổ chức.

Tuy nhiên, nếu tình cờ phát hiện thấy sự không phù hợp với các loại yêu cầu luật định khác (ví dụ: sức khỏe và an toàn, môi trường,...) trong quá trình đánh giá, thì chuyên gia không thể bỏ qua thực tế này. Nó phải được báo cáo ngay lập tức cho bên được đánh giá và nếu được yêu cầu, cho khách hàng đánh giá.

PHỤ LỤC 9.9. HƯỚNG DẪN CỦA ISO/TC176 VÀ IAF
HƯỚNG DẪN VỀ: ĐÁNH GIÁ CHÍNH SÁCH VÀ MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG ISO 9001

1. Chính sách chất lượng

Chính sách chất lượng và việc triển khai hiệu lực chính sách chỉ có thể được đánh giá thực tế dựa trên kết quả tổng thể của cuộc đánh giá.

Các phương pháp đánh giá phải bao gồm:

- Phỏng vấn Lãnh đạo cao nhất để hiểu cách tiếp cận và cam kết của họ đối với chất lượng (xem thêm phụ lục 9.1 Đánh giá Lãnh đạo cao nhất).
- Đánh giá thông qua hồ sơ xem xét của lãnh đạo, cam kết và sự tham gia của Lãnh đạo cao nhất trong việc thiết lập, thực hiện, giám sát và cập nhật chính sách chất lượng;
- Đánh giá xem liệu Ban lãnh đạo đã "truyền đạt" hiệu lực chính sách chất lượng thành các từ ngữ và hướng dẫn dễ hiểu ở tất cả các cấp của tổ chức, với các mục tiêu tương ứng ở mỗi quá trình/ chức năng/ cấp độ áp dụng hay không;
- Thực hiện các cuộc phỏng vấn với những nhân sự để xác nhận xem họ có nhận thức, hiểu biết và kiến thức cần thiết về cách chính sách chất lượng của tổ chức liên quan đến hoạt động của chính họ hay không, bất kể những thuật ngữ mà những người đó sử dụng để thể hiện sự hiểu biết của họ. Đừng yêu cầu mọi người đọc lại chính sách chất lượng.
- Thu thập bằng chứng về việc phổ biến hiệu quả chính sách chất lượng bằng cách trao đổi thông tin thích hợp.

Chỉ có thể đạt được kết luận thích hợp về việc phổ biến và hiểu biết hiệu quả chính sách chất lượng khi kết thúc cuộc đánh giá, sau khi đánh giá kết quả đánh giá.

2. Mục tiêu chất lượng

Chuyên gia cần xác minh rằng các mục tiêu chất lượng tổng thể của tổ chức:

- Đã được xác định;
- Phản ánh chính sách chất lượng;
- Về cơ bản là mạch lạc;
- Phù hợp và tương thích với bối cảnh và định hướng chiến lược của tổ chức;
- Và phù hợp với các mục tiêu kinh doanh tổng thể của tổ chức, bao gồm cả kỳ vọng của khách hàng.

Nếu không đúng như vậy, chuyên gia cần đánh giá thêm cam kết của Lãnh đạo cao nhất về chất lượng.

Các mục tiêu chất lượng phải đo lường và kiểm tra xác nhận được, nhưng không nhất thiết phải định lượng được.

Các kết quả định tính cũng có thể có liên quan, ví dụ: câu trả lời "có/không" liên quan đến việc đạt được các mục tiêu là có thể chấp nhận, miễn là nó được hỗ trợ bởi bằng chứng.

Không có cách cụ thể nào để xác định hoặc văn bản hoá các mục tiêu chất lượng, vì những mục tiêu này có thể xuất hiện thông qua kế hoạch kinh doanh, kết quả xem xét của ban giám đốc, ngân sách hàng năm,... Chuyên gia tự thỏa mãn rằng các mục tiêu đã được lập thành văn bản đầy đủ.

Chuyên gia cần thu thập bằng chứng về cách các mục tiêu chất lượng được xếp tầng một cách thích hợp trong toàn bộ cơ cấu và quá trình của tổ chức, liên kết các mục tiêu chiến lược chung với mục tiêu quản lý và với các hoạt động tác nghiệp cụ thể.

Khuyến nghị rằng thông tin dạng văn bản liên quan đến các mục tiêu chất lượng nên được kiểm tra ở giai đoạn đánh giá khi thông tin dạng văn bản của tổ chức được xem xét.

Trước khi kết thúc cuộc đánh giá, chuyên gia phải tự thỏa mãn rằng các mục tiêu chất lượng là thực tế và phù hợp, đồng thời tổ chức đã giao cho những người có trách nhiệm các nguồn lực cần thiết để đáp ứng các mục tiêu của họ. Bằng chứng về điều này cần được thu thập ở tất cả các cấp của tổ chức.

Các mục tiêu chất lượng không phải là không thay đổi và cần được cập nhật dựa trên môi trường kinh doanh hiện tại và nhiệm vụ cải tiến liên tục. Chuyên gia cần xác minh rằng kết quả hoạt động chung của tổ chức phản ánh các mục tiêu của chính sách chất lượng và đáp ứng một cách hợp lý các mục tiêu chất lượng.

Chuyên gia cũng cần lưu ý rằng có mối liên hệ rõ ràng giữa các khía cạnh năng động của việc sửa đổi chính sách chất lượng, các mục tiêu chất lượng và cam kết cải tiến của tổ chức.

PHỤ LỤC 9.10. HƯỚNG DẪN CỦA ISO/TC176 VÀ IAF
HƯỚNG DẪN VỀ: ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ ISO 9001

GIỚI THIỆU

Các tổ chức tìm kiếm một hệ thống quản lý chất lượng phù hợp, đầy đủ và hiệu lực cần phải tiến hành đánh giá nội bộ, để đảm bảo rằng Hệ thống quản lý chất lượng đang hoạt động như dự định và xác định các liên kết yếu trong hệ thống cũng như các cơ hội tiềm năng để cải tiến. Đánh giá nội bộ hoạt động như một cơ chế phản hồi cho lãnh đạo cao nhất. Đánh giá nội bộ có thể cung cấp cho lãnh đạo cao nhất và các bên quan tâm khác đảm bảo rằng hệ thống đáp ứng các yêu cầu của ISO 9001. Quá trình đánh giá nội bộ được quản lý như thế nào là yếu tố then chốt để đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

YÊU CẦU VÀ HƯỚNG DẪN

Điều khoản 9.2.2 của ISO 9001 nêu rõ:

"Tổ chức phải hoạch định, thiết lập, thực hiện và duy trì (các) chương trình đánh giá bao gồm tần suất, phương pháp, trách nhiệm các yêu cầu hoạch định và việc báo cáo, và có tính đến tầm quan trọng của các quá trình liên quan, những thay đổi ảnh hưởng tới tổ chức và kết quả của các cuộc đánh giá trước đó".

Bằng cách áp dụng tư duy dựa trên rủi ro, yêu cầu này nhằm hướng đến sự tập trung chương trình đánh giá nội bộ vào các quá trình và lĩnh vực mà lịch sử trong quá khứ cho thấy rằng các vấn đề đã xảy ra, hoặc các vấn đề có khả năng đang tiếp diễn hoặc có khả năng xảy ra do bản chất của chính quá trình. Những vấn đề này có thể xuất phát từ các vấn đề như yếu tố con người, năng lực quá trình, độ nhạy đo lường, sự thay đổi yêu cầu của khách hàng, thay đổi môi trường làm việc,...

Các quá trình có mức độ rủi ro hoặc sự không phù hợp cao hơn cần được ưu tiên trong chương trình đánh giá nội bộ.

Cần đặc biệt chú ý đến các quá trình mà rủi ro bị ảnh hưởng bởi các yếu tố như:

- Hậu quả nghiêm trọng của sự thất bại đối với năng lực quá trình.
- Sự không hài lòng của khách hàng.

Sản phẩm (hoặc quá trình) không tuân thủ các yêu cầu luật định và chế định.

Điều khoản 10.5 của ISO 9004: 2018:

"Đánh giá nội bộ là một công cụ hiệu lực để xác định mức độ phù hợp của hệ thống quản lý của tổ chức với các chuẩn mực đã chọn của tổ chức. Đánh giá nội bộ cung cấp thông tin có giá trị cho sự hiểu biết, phân tích và cải tiến kết quả thực hiện của tổ chức. Đánh giá nội bộ cần đánh giá kết quả thực hiện, hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý của tổ chức. Điều này có thể bao gồm đánh giá theo nhiều tiêu chuẩn hệ thống quản lý, cũng như giải quyết các yêu cầu cụ thể liên quan đến các bên quan tâm, sản phẩm, dịch vụ, quá trình hoặc các vấn đề cụ thể.

Để có hiệu lực, đánh giá nội bộ cần được tiến hành một cách nhất quán, bởi những người có năng lực, phù hợp với kế hoạch đánh giá của tổ chức. Đánh giá cần được thực hiện bởi những người không tham gia vào các hoạt động đang được xem xét, để đưa ra quan điểm độc lập về những gì đang được thực hiện.

Đánh giá nội bộ là một công cụ hiệu lực để xác định các vấn đề, sự không phù hợp, rủi ro và cơ hội, cũng như để theo dõi tiến trình giải quyết các vấn đề và sự không phù hợp đã được xác định trước đó. Đánh giá nội bộ cũng có thể tập trung vào việc xác định các thực hành tốt và các cơ hội cải tiến.

(Ghi chú: hướng dẫn ISO 9004 này không phải là một yêu cầu đánh giá để đánh giá ISO 9001).

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ

Khi Chuyên gia của bên thứ ba kiểm tra các quá trình Đánh giá nội bộ, họ nên đánh giá các vấn đề như:

- Năng lực cần thiết và áp dụng cho cuộc đánh giá;
- Tính khách quan và công bằng của quá trình Đánh giá nội bộ;
- Tư duy dựa trên rủi ro được tổ chức thực hiện trong việc lập kế hoạch đánh giá nội bộ;
- Mức độ tham gia của ban lãnh đạo vào quá trình đánh giá nội bộ;
- Hướng dẫn được cung cấp bởi ISO 19011 (nhưng lưu ý rằng ISO 9001 không yêu cầu tổ chức sử dụng ISO 19011);
- Cách thức tổ chức sử dụng kết quả của quá trình đánh giá nội bộ để đánh giá tính hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng và xác định các cơ hội cải tiến.

Chuyên gia của bên thứ ba cần phải:

a) Đánh giá cách tiếp cận của tổ chức để xác định các khu vực quan trọng cũng như các thông số khác.

Ví dụ, tổ chức đã xác định:

- Các quá trình quan trọng đối với chất lượng sản phẩm;
- Các quá trình phức tạp của tổ chức, hoặc những quá trình cần đặc biệt chú ý;
- Các quá trình của tổ chức cần được xác nhận giá trị sử dụng;
- Các quá trình cần nhân sự có trình độ;
- Các quá trình cần theo dõi chặt chẽ các thông số quá trình;
- Các hoạt động theo dõi và đo lường yêu cầu hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận thường xuyên;
- Các hoạt động và quá trình của tổ chức diễn ra trên nhiều địa điểm hoặc sử dụng nhiều lao động,...;
- Các quá trình mà các vấn đề đã xảy ra hoặc có nguy cơ xảy ra;
- Thiết lập các chỉ số thực hiện quá trình, xác định các biện pháp hiệu lực và hiệu quả, và các biện pháp này có phù hợp với các mục đích và mục tiêu chung của tổ chức hay không?

Tổ chức có sử dụng các thông tin đó khi thiết lập tần suất đánh giá các quá trình và hoạt động không?

b) Đánh giá năng lực của Chuyên gia nội bộ và đoàn Đánh giá của tổ chức.

Cần có bằng chứng rằng tổ chức:

- Đã xác định các yêu cầu năng lực đối với chuyên gia nội bộ của mình;
- Thu hút các chuyên gia tham gia đào tạo thích hợp;
- Có một quá trình để theo dõi việc thực hiện nếu của các chuyên gia nội bộ và các nhóm đánh giá.

Bao gồm nhân sự trong các nhóm đánh giá của mình có kiến thức phù hợp về lĩnh vực cụ thể (để họ có thể xác định nơi có khả năng sai lệch trong một quá trình hoặc hoạt động có thể dẫn đến hậu quả đáng kể đối với chất lượng sản phẩm).

Cũng cần phân tích xem Chuyên gia nội bộ có hiểu rủi ro vốn có đối với sự tin cậy có thể được đặt vào kết quả của quá trình đánh giá hay không, nếu họ:

- Không xem xét điều gì là quan trọng đối với kết quả của cuộc đánh giá;
- Chọn một chế độ lấy mẫu không phù hợp;
- Cân nhắc bằng chứng được thu thập một cách không thích hợp;
- Sai lệch so với kế hoạch Đánh giá và các thủ tục đánh giá nội bộ;

c) Đánh giá việc lập kế hoạch đánh giá.

Tổ chức phải có khả năng sử dụng tối đa các nguồn lực sẵn có trong quá trình tiến hành các hoạt động đánh giá nội bộ. Điều này có thể được tạo điều kiện thuận lợi bằng cách áp dụng phương pháp tiếp cận dựa trên rủi ro để lập kế hoạch đánh giá nội bộ. Kết quả của cách tiếp cận dựa trên rủi ro này sẽ cho phép tổ chức xác định chương trình đánh giá, tần suất, thời lượng và phạm vi đánh giá nội bộ, vì 9001 không quy định các tiêu chí này.

Cần xác định rõ liệu tổ chức thông qua quá trình đánh giá nội bộ, đã xem xét việc sử dụng phương pháp tiếp cận dựa trên rủi ro trong việc xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ hay chưa, để đảm bảo việc sử dụng các nguồn lực có hiệu lực và hiệu quả. Điều này cũng cần đảm bảo rằng rủi ro đánh giá thất bại cố hữu trong quá trình đánh giá và kết quả đánh giá được giảm thiểu.

Tổ chức cần có một quá trình để sử dụng các kết quả đánh giá trước đây trong việc lập kế hoạch cho các cuộc đánh giá nội bộ trong tương lai.

d) Tìm kiếm bằng chứng cho thấy tổ chức đã thực hiện một chương trình đánh giá nội bộ hiệu lực.

Bằng cách xem xét các yếu tố trên và kiểm tra liệu quá trình đánh giá nội bộ có dẫn đến bất kỳ cải tiến hữu hình nào đối với QMS hay không, chuyên gia của bên thứ ba có thể đưa ra phán đoán về việc liệu tổ chức có thực hiện một chương trình đánh giá nội bộ hiệu lực hay không và nếu kết quả của đánh giá nội bộ cung cấp bằng chứng để phân tích về tính hiệu lực của QMS.

Thực hành tốt trong các cuộc đánh giá của bên thứ ba là đánh giá các quá trình đánh giá nội bộ của tổ chức khi kết thúc cuộc đánh giá của bên thứ ba. Chuyên gia sẽ có thể so sánh kết quả của quá trình đánh giá nội bộ với những phát hiện của chính họ và do đó có thể đánh giá tính hiệu quả của quá trình này và các hành động khắc phục kết quả.

PHỤ LỤC 9.11. HƯỚNG DẪN CỦA ISO/TC176 VÀ IAF
HƯỚNG DẪN VỀ: ĐÁNH GIÁ TỪ XA (REMOTE AUDIT)

GIỚI THIỆU

Đánh giá từ xa là một trong những phương pháp đánh giá được mô tả trong Phụ lục A1 của ISO 19011:2018. Giá trị của phương pháp đánh giá này nằm ở tiềm năng cung cấp sự linh hoạt để đạt được các mục tiêu đánh giá. Để nhận ra lợi ích của phương pháp đánh giá này, tất cả các bên quan tâm cần nhận thức được vai trò của họ trong quá trình, đầu vào, đầu ra dự kiến, rủi ro và cơ hội sẽ tạo cơ sở để đạt được các mục tiêu của chương trình đánh giá và đánh giá.

Có nhiều lý do khiến chuyên gia có thể không có mặt do hạn chế về an toàn, đại dịch hoặc hạn chế đi lại. Việc cách ly tự nguyện hoặc bắt buộc do đại dịch COVID19 hiện tại, vận hành lắp ráp giàn giáo cối xay gió, thử nghiệm chất nổ và các tình huống khác đều là những ví dụ cho thấy việc đánh giá từ xa có lợi.

Công nghệ thông tin và truyền thông mới (ICT) đã làm cho việc đánh giá từ xa trở nên khả thi hơn. Khi khả năng tiếp cận ICT tăng lên, việc đánh giá từ xa đã trở nên phổ biến hơn. Điều này cho phép chuyên gia giao tiếp với mọi người trên toàn cầu, truy cập nhiều loại thông tin và dữ liệu.

Những kỹ thuật này biến đổi cách chúng ta làm việc. Những công nghệ thông tin và truyền thông này mở ra cơ hội đánh giá các địa điểm và con người từ xa, rút ngắn khoảng cách, thời gian và chi phí đi lại, giảm tác động môi trường liên quan đến việc đi lại đánh giá, điều chỉnh đánh giá cho các mô hình tổ chức khác nhau. ICT có thể giúp tăng quy mô hoặc chất lượng lấy mẫu trong quy trình đánh giá, khi được chuẩn bị, xác nhận giá trị sử dụng và sử dụng đúng cách. Ví dụ, đây là trường hợp khi sử dụng máy quay video, điện thoại thông minh, máy tính bảng, máy bay không người lái hoặc hình ảnh vệ tinh để xác minh các cài đặt vật lý như nhận dạng đường ống trong ngành dầu khí, cài đặt máy móc, khu vực lưu trữ, quá trình sản xuất hoặc khu vực rừng hoặc nông nghiệp.

Việc sử dụng ICT cũng cho phép đưa kiến thức chuyên môn vào một cuộc đánh giá mà nếu không thì có thể không thực hiện được do các ràng buộc về tài chính hoặc hậu cần. Ví dụ, sự tham gia của một chuyên gia kỹ thuật có thể chỉ cần thiết để phân tích một dự án cụ thể chỉ trong hai giờ. Với ICT sẵn có, chuyên gia kỹ thuật có thể phân tích quá trình từ xa, do đó giảm thời gian và chi phí liên quan đến việc đi lại.

Tuy nhiên, ở khía cạnh khác, chúng ta phải xem xét những hạn chế và rủi ro do ICT gây ra trong việc thực hiện các mục tiêu đánh giá. Chúng bao gồm các vấn đề về an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu và bí mật, tính trung thực và chất lượng của các bằng chứng khách quan được thu thập, cùng với những vấn đề khác.

Sau đây là những câu hỏi có thể phát sinh.

- Khi xem hình ảnh, chúng ta đang xem hình ảnh thời gian thực hay chúng ta đang xem các bản ghi video?
- Chúng ta có thể nắm bắt mọi thứ về địa điểm từ xa hay chúng ta đang được hướng dẫn bởi những hình ảnh đã chọn?
- Khi lập kế hoạch cho một cuộc phỏng vấn từ xa, liệu có kết nối internet ổn định và người được phỏng vấn biết cách sử dụng nó không?
- Các quy trình và địa điểm được đánh giá có thể được đánh giá thực tế bên ngoài không?
- Bạn có thể có một cái nhìn tổng quan về cơ sở vật chất, thiết bị, hoạt động, điều khiển? Bạn có thể truy cập tất cả các thông tin liên quan?

Để sử dụng CNTT trong quá trình đánh giá, người quản lý chương trình đánh giá và nhóm đánh giá cần xác định các rủi ro và cơ hội và xác định các tiêu chí quyết định để chấp nhận hoặc không chấp nhận việc sử dụng nó, ở đâu và trong điều kiện nào.

Trong tài liệu này, chúng tôi tiếp cận đánh giá từ xa từ việc thiết lập chương trình đánh giá, chuyển sang lập kế hoạch đánh giá và thực hiện đánh giá. Chúng tôi chỉ ra một số thực tiễn tốt và xấu trong việc sử dụng nó và chúng tôi chia sẻ một số ví dụ. Chúng tôi trình bày phân tích rủi ro và cơ hội chung cho việc sử dụng một số ICT, có thể dùng làm cơ sở cho quá trình ra quyết định.

THÔNG TIN CƠ BẢN VỀ ISO 19011: 2018 VÀ IAF MD 4

Theo ISO 19011: 2018, tính khả thi của đánh giá từ xa sử dụng ICT cần được xem xét khi thiết lập chương trình đánh giá. Điều quan trọng là phải xác minh sự đầy đủ của các nguồn lực cần thiết để đảm bảo kết quả đánh giá hiệu quả. Trong phụ lục A.1, ISO 19011 đưa ra một số ví dụ về việc áp dụng các phương pháp đánh giá từ xa kết hợp với các phương pháp tại chỗ.

"Đánh giá từ xa đề cập đến việc sử dụng ICT để thu thập thông tin, phỏng vấn người được đánh giá,...., khi các phương pháp" mặt đối mặt "không thể thực hiện được hoặc không mong muốn. (ISO 19011)

IAF MD 4 là tài liệu bắt buộc để sử dụng ICT cho mục đích đánh giá. Nó xác định các quy tắc mà tổ chức chứng nhận và chuyên gia của họ phải tuân theo để đảm bảo rằng ICT được sử dụng để tối ưu hóa hiệu quả và hiệu lực của cuộc đánh giá, đồng thời hỗ trợ và duy trì tính toàn vẹn của quá trình đánh giá.

Chuyên gia phải biết cả ISO 19011 và IAF MD 4.

Một sự làm rõ quan trọng được thực hiện trong ISO 19011, A.16 là giữa đánh giá từ xa và đánh giá địa điểm ảo. "Đánh giá một địa điểm ảo đôi khi được gọi là đánh giá ảo".

Đánh giá ảo là tập hợp các hoạt động đánh giá trên môi trường ảo. Một môi trường ảo có thể bao gồm các hoạt động kỹ thuật số và/hoặc phi kỹ thuật số sử dụng tài sản công nghệ (phần mềm, phần cứng, cảm biến, PLC, thiết bị tự động) để thực hiện một số hoặc tất cả (các) quyết định trong (các) quy trình. Ví dụ, một nhà máy sản xuất có thể có robot thực hiện một số quy trình sản xuất nhưng cũng có những người thực hiện các quy trình sản xuất truyền thống. Các quyết định về quá trình sản xuất do robot hay con người thực hiện đều quan trọng như nhau. Những người trong số các robot chắc chắn đến từ những người tạo mã của họ, thiết lập các giả định, tiêu chí ra quyết định và các tính năng khác của họ.

KIẾN NGHỊ CHUNG CHO ĐÁNH GIÁ TỪ XA

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Cân nhắc cho việc sử dụng các kỹ thuật đánh giá từ xa

Các tài liệu của IAF, cơ quan công nhận và các yêu cầu của tổ chức chứng nhận cung cấp khuôn khổ để xác định tính đủ điều kiện sử dụng các kỹ thuật đánh giá từ xa. Đối với đánh giá của bên thứ hai và bên thứ nhất, mục đích của khách hàng hoặc tổ chức được đánh giá là xác định sự thuận tiện của đánh giá từ xa theo các mục tiêu đánh giá.

Tính khả thi

Việc sử dụng ICT để đánh giá từ xa sẽ chỉ thành công nếu có các điều kiện thích hợp. Những điều cơ bản là công nghệ sẵn có và cả người đánh giá và người được đánh giá đều có năng lực và thoải mái với hoạt động của nó. Điều này cần được đánh giá trước khi quyết định sử dụng các kỹ thuật từ xa. Sự chuẩn bị này góp phần tối ưu hóa quy trình đánh giá.

Có hai tình huống chung:

- Đánh giá từ xa tại chỗ: chuyên gia có mặt tại địa điểm của tổ chức và đang đánh giá con người, hoạt động hoặc quy trình bên ngoài;
- Đánh giá từ xa bên ngoài cơ sở: chuyên gia không có mặt tại tổ chức và con người cũng như các quy trình được đặt tại cơ sở của khách hàng hoặc tại một địa điểm khác (chẳng hạn như cài đặt bên ngoài cơ sở).

Bước đầu tiên để đảm bảo tính khả thi là xác định công nghệ nào có thể được sử dụng, nếu chuyên gia và đối tượng được đánh giá có năng lực và nguồn lực sẵn có.

Tính khả thi còn phụ thuộc vào chất lượng kết nối trực tuyến. Băng thông yếu hoặc khả năng phần cứng hạn chế có thể làm chậm quá trình đến mức không hiệu quả. Quá trình đánh giá có thể bị ảnh hưởng bởi tốc độ mà đối tượng được đánh giá truy cập và hiển thị bằng chứng qua video hoặc thông qua máy tính bảng hoặc máy tính.

Bảo mật, Bảo mật và Bảo vệ Dữ liệu (CSDP)

Rất quan trọng đối với việc sử dụng nếu ICT là các vấn đề về bảo mật và an ninh, cũng như bảo vệ dữ liệu. CB và tổ chức cần xem xét luật pháp và các quy định, có thể yêu cầu các thỏa thuận bổ sung từ cả hai bên (ví dụ: sẽ không ghi âm thanh và hình ảnh, hoặc cho phép sử dụng hình ảnh của mọi người), và có thể từ chính bên được đánh giá. Khi được áp dụng theo luật Quốc gia, DPO (nhân viên bảo vệ dữ liệu) của cả hai tổ chức phải tham gia vào việc đánh giá những vấn đề này. Trong một số tình huống, các yêu cầu bảo mật sẽ không cho phép sử dụng ICT.

Để chuẩn bị cho việc sử dụng ICT, tất cả các yêu cầu pháp lý và chứng nhận của khách hàng liên quan đến bảo mật, an ninh và bảo vệ dữ liệu cần được xác định và thực hiện các hành động để đảm bảo thực hiện hiệu quả. Điều này ngụ ý rằng cả chuyên gia và đối tượng được đánh giá đều đồng ý với việc sử dụng CNTT và với các biện pháp được thực hiện để đáp ứng các yêu cầu này.

Cần có bằng chứng về các thỏa thuận liên quan đến CSDP. Bằng chứng này có thể là hồ sơ, quy trình đã thỏa thuận hoặc email. Tầm quan trọng nằm ở việc tất cả những người tham gia đều thừa nhận các tiêu chí CSDP này.

Các biện pháp đảm bảo bí mật và an ninh cần được khẳng định trong cuộc họp khai mạc.

Nhóm đánh giá phải ngăn cản việc truy cập và lưu giữ nhiều thông tin dạng văn bản hơn so với đánh giá trực tiếp thông thường. Có khả năng nhóm đánh giá muốn tiếp cận với nhiều thông tin hơn để chuẩn bị cho cuộc đánh giá hoặc có khả năng phân tích thông tin dạng văn bản trong một cách không đồng bộ. Tuy nhiên, điều quan trọng là phải củng cố niềm tin trong quá trình đánh giá.

Một thực tiễn tốt là khi thông tin dạng văn bản được phân tích theo cách không đồng bộ, nó nên được chia sẻ trong một hệ thống an toàn và được đồng ý, chẳng hạn như dựa trên đám mây, Mạng riêng ảo hoặc các hệ thống chia sẻ tệp khác, sử dụng các nguyên tắc CSDP. Khi quá trình đánh giá hoàn tất, chuyên gia nên xóa khỏi hệ thống của mình hoặc xóa quyền truy cập vào bất kỳ thông tin dạng văn bản và hồ sơ nào không cần thiết để lưu giữ làm bằng chứng khách quan.

Chuyên gia không nên chụp ảnh màn hình của đối tượng được đánh giá làm bằng chứng đánh giá. Mọi ảnh chụp màn hình tài liệu hoặc hồ sơ hoặc loại bằng chứng khác phải được tổ chức được đánh giá cho phép trước đó.

Đánh giá rủi ro

Các rủi ro để đạt được các mục tiêu đánh giá được xác định, đánh giá và quản lý.

Một vấn đề quan trọng khác là hiểu những quy trình, hoạt động hoặc địa điểm nào của tổ chức có thể được đánh giá từ xa bằng công cụ ICT nào có sẵn.

IAF MD 4 nêu rõ rằng quyết định này phải dựa trên việc xác định bằng văn bản về các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến đánh giá/đánh giá, đối với từng công nghệ thông tin và truyền thông được xem xét.

Bảng dưới đây liệt kê các vấn đề chính để đánh giá tính khả thi và phân tích rủi ro cho một cuộc đánh giá từ xa. Việc đánh giá này phải được thực hiện và lập thành văn bản đối với mỗi cuộc đánh giá có sự tham gia của tất cả các thành viên trong đoàn đánh giá và đại diện của tổ chức được đánh giá.

Bất kỳ thỏa thuận cụ thể nào cũng phải được lập thành văn bản và trao đổi thông tin giữa các bên quan tâm có liên quan.

Bảng 9.2 Phân tích tính khả thi và rủi ro cho đánh giá từ xa

1.	**Bảo mật, An ninh và Bảo vệ Dữ liệu (CSDP)**
	Đảm bảo thỏa thuận giữa chuyên gia và đối tượng được đánh giá về các vấn đề CSDP. Ghi lại bất kỳ thỏa thuận nào để đảm bảo chúng.
2.	**Sử dụng CNTT**
	Có kết nối ổn định với chất lượng kết nối trực tuyến tốt
	ICT cho phép truy cập thông tin dạng văn bản có liên quan bao gồm phần mềm, cơ sở dữ liệu, hồ sơ, ...
	Có thể thực hiện xác thực / nhận dạng những người được phỏng vấn tốt hơn bằng hình ảnh
	Nếu việc quan sát các cơ sở, quy trình, hoạt động, ..., có liên quan để đạt được các mục tiêu đánh giá, thì có thể truy cập chúng bằng video
3.	**Những người trong tổ chức**
	Có thể tiếp cận và phỏng vấn những người có liên quan đến QMS
4.	**Hoạt động**
	Nếu tổ chức không hoạt động thường xuyên, do các tình huống dự phòng, thì các quy trình/hoạt động đang được thực hiện mang tính đại diện và cho phép hoàn thành các mục tiêu đánh giá
5	**Mức độ phức tạp của tổ chức và Loại đánh giá**
	Trong trường hợp các tổ chức, quy trình hoặc sản phẩm và dịch vụ phức tạp và khi các mục tiêu của loại đánh giá yêu cầu đánh giá đầy đủ tiêu chuẩn và lấy mẫu rộng hơn (ví dụ: đánh giá ban đầu hoặc đánh giá lại), phân tích cẩn thận tính khả thi của đánh giá từ xa để đánh giá đầy đủ sự tuân thủ của tổ chức tất cả các yêu cầu phải được thực hiện.
6	**Kết luận**
	Các mục tiêu đánh giá có thể đạt được với đánh giá từ xa - tiến tới đánh giá từ xa
	Các mục tiêu đánh giá có thể đạt được một phần - đánh giá từ xa có thể được thực hiện một phần và sau đó được bổ sung bằng đánh giá tại chỗ
	Các mục tiêu đánh giá không thể đạt được thông qua đánh giá từ xa
7	**Xác thực phân tích rủi ro với người quản lý chương trình đánh giá**

Cuối cùng, khi phân tích tính khả thi, chất lượng kỹ thuật số của dữ liệu được xem xét cũng cần được xem xét. Điều này phù hợp hơn khi tổ chức vẫn giữ thông tin trên giấy cần được quét để xem xét từ xa.

Phụ lục trong tài liệu này cung cấp một nhận dạng chung về các rủi ro và cơ hội tiềm ẩn theo loại công nghệ truyền thông và nó có thể được sử dụng làm điểm khởi đầu để xác định R&O cho quá trình ra quyết định. Trong mọi trường hợp, việc xác định phải được thực hiện hoặc sửa đổi cho từng tình huống. Cũng cần nhớ rằng mục đích không phải là thiết kế một cách tiếp cận phức tạp, chính thức và được định lượng để xác định rủi ro và cơ hội. Mục đích là có khả năng xác định các cơ hội và rủi ro, đồng thời xác định xem rủi ro có thể được giảm thiểu hoặc được chấp nhận hay không và để đưa ra quyết định có căn cứ xem có nên tiếp tục áp dụng các phương pháp từ xa hay không.

Xác định việc sử dụng ICT cho chu trình đánh giá của bên thứ ba

Tất cả thông tin cần thiết để hiểu rõ về tổ chức nhằm đánh giá việc áp dụng ICT sẽ không có sẵn trước khi đánh giá ban đầu. Một trong những câu hỏi chính, trước khi đánh giá tính khả thi là sự sẵn sàng của tổ chức khách hàng để đồng ý với việc áp dụng đánh giá từ xa. Đánh giá từ xa chỉ có thể được giới thiệu và xác nhận trong chương trình đánh giá sau khi đánh giá ban đầu, trừ khi nó được xác định là một trường hợp đặc biệt dựa trên các tiêu chí đã thiết lập.

Trong một chương trình đánh giá cho chu kỳ đánh giá chứng nhận ban đầu, khi kiến thức về tổ chức còn hạn chế, có thể chấp nhận tiến hành một số phần của cuộc đánh giá của chu trình đó từ xa, nếu có các địa điểm nơi các quy trình được lặp lại từ các địa điểm khác và không quá phức tạp hoặc đòi hỏi khắt khe.

Lập luận thuyết phục về trường hợp đặc biệt đối với đánh giá từ xa thường liên quan đến đánh giá ban đầu ở giai đoạn 1 đối với một tổ chức vừa và nhỏ. Thời lượng đánh giá ngắn, thời gian đi lại dài và thời gian đánh giá khiến cho việc đi thực địa cho 2 lần riêng biệt trở nên bất tiện. Đánh giá giai đoạn 1 trong hệ thống quản lý ISO 9001 tập trung vào sự sẵn sàng của hệ thống và thường tập trung vào thông tin được lập thành văn bản. Rủi ro, trong trường hợp này, cũng mạnh hơn đối với tổ chức. Vì chuyên gia có thể mất thông tin do không đến cơ sở và đánh giá bên ngoài cơ sở có thể không tương tác với những người chính tham gia vào hệ thống, nên rủi ro về tình trạng chuẩn bị không được đánh giá tốt ở giai đoạn 1 sẽ cao hơn. Tổ chức cần được biết rằng đánh giá giai đoạn 1 từ xa sẽ có những rủi ro này và họ có thể mất toàn bộ lợi ích của giai đoạn 1, đó là khả năng xác định các thiếu sót trong hệ thống quản lý có thể được giải quyết trước giai đoạn 2. Đối với chuyên gia, giai đoạn 2 sẽ cho phép giảm thiểu bất kỳ thiếu sót nào ở giai đoạn 1. Đánh giá ban đầu ở giai đoạn 1 tại chỗ, cũng là cơ hội tốt để đánh giá việc sử dụng ICT trong các cuộc đánh giá tiếp theo.

Người quản lý chương trình đánh giá có được kiến thức về tổ chức trong một số cuộc đánh giá của chu trình đánh giá liên quan đến các quy trình, hoạt động, mức độ số hóa, ICT sẵn có để sử dụng, mức độ quan trọng của địa điểm, kết quả đánh giá nội bộ, các hoạt động từ xa và con người. Chuyên gia cần xác định và trao đổi về sự hoàn thiện của hệ thống quản lý và những hồ sơ và bằng chứng nào có thể được đánh giá từ xa và những hồ sơ và bằng chứng nào cần được quan sát tại hiện trường. Chương trình đánh giá có thể được sửa đổi để điều chỉnh việc sử dụng ICT với trọng tâm là tối ưu hóa quá trình đánh giá. Đối với một chương trình đánh giá được cập nhật liên tục, chuyên gia nên đưa ra phản hồi về việc sử dụng các kỹ thuật này khi kết thúc cuộc đánh giá, nêu rõ những thay đổi cần được thực hiện, chẳng hạn như các quy trình, địa điểm hoặc chức năng mới cần được đưa vào hoặc rút lại. Thông tin về các kỹ thuật tốt nhất và/hoặc sẵn có, cần được truyền đạt.

Chương trình đánh giá cần xác định các quá trình, địa điểm hoặc các yêu cầu ISO 9001 sẽ được đánh giá từ xa.

Khi cho phép đánh giá từ xa đến địa điểm, chương trình đánh giá có thể chuyển đổi giữa đánh giá tại chỗ và đánh giá ngoài cơ sở để đảm bảo sự cân bằng thích hợp giữa đánh giá tại chỗ và đánh giá từ xa trong một chu kỳ chứng nhận. Việc sử dụng các phương pháp từ xa được bao gồm trong thời gian đánh giá.

LẬP KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ

Việc lập kế hoạch đánh giá, ít nhất là trong các cuộc đánh giá đầu tiên, sẽ mất nhiều thời gian hơn vì những lý do sau:

- Để đánh giá và lập hồ sơ về tính khả thi và rủi ro với bên được đánh giá;
- Để xác định các ICT khác nhau được sử dụng và cách chúng sẽ được sử dụng,
- Để xác định chương trình có thể cần phù hợp với các vị trí khác với đánh giá tại chỗ (ví dụ: xác định rõ hơn nhiệm vụ của các thành viên trong nhóm khác nhau để đảm bảo chuyên gia đánh giá riêng biệt và tận dụng tốt nhất thời gian, định nghĩa chi tiết hơn về các chủ đề được xử lý trong các khoảng thời gian khác nhau đòi hỏi sự hiểu biết tốt hơn và trước đó về các quá trình của tổ chức, ...);
- Cho phép tổ chức xác định những người được đánh giá và đảm bảo sự sẵn sàng của họ tại thời điểm xác định;
- Xem trước bài kiểm tra về việc sử dụng ICT trước khi đánh giá để xác nhận rằng có một kết nối ổn định và mọi người biết cách sử dụng công nghệ.

Các kết luận, sau khi phân tích rủi ro và cơ hội, cung cấp cơ sở để xác định những quy trình nào sẽ được đánh giá theo ICT.

Chuyên gia nên xác nhận với tổ chức về tính khả thi của phương pháp đánh giá từ xa được đề xuất tại chương trình, dựa trên CNTT cần thiết và kiến thức của anh ta về tổ chức. Điều này bao gồm việc xác minh rằng những người liên quan sẽ biết cách sử dụng công cụ. Chuyên gia xem xét rủi ro và cơ hội được xác định dựa trên cuộc đánh giá cụ thể này và các mục tiêu của nó, đồng thời có thể đề xuất các thay đổi đối với việc sử dụng ICT đã xác định. Trong trường hợp phát hiện tình huống có rủi ro cao, việc kiểm tra phải được thực hiện tại chỗ. Tất cả các tình huống tiềm ẩn khác cần được giải quyết bằng các biện pháp thích hợp để được phản ánh khi cần thiết trong kế hoạch đánh giá. Mặc dù sử dụng các phương pháp đánh giá từ xa, nhưng phải giữ được sự tin tưởng rằng các mục tiêu đánh giá mong muốn sẽ đạt được.

Kế hoạch cần xác định rõ ràng cuộc đánh giá sẽ được tiến hành những gì, khi nào và như thế nào.

Ví dụ về các yêu cầu, hoạt động và quá trình có khả năng đánh giá từ xa: xem bảng 9.3.

THỰC HIỆN ĐÁNH GIÁ

Khi sửa đổi kế hoạch đánh giá tại cuộc họp khai mạc, cần xác nhận tính sẵn có và tính khả thi của việc sử dụng ICT. Các biện pháp đảm bảo bí mật và an ninh cũng cần được sửa đổi và thống nhất. Nếu chuyên gia có ý định chụp màn hình các bản sao của tài liệu hoặc các loại hồ sơ khác, anh ta nên xin phép, tại cuộc họp khai mạc hoặc khi sử dụng CNTT.

Khi sử dụng CNTT để phỏng vấn các cá nhân, nhóm đánh giá nên ghi lại tên và chức năng của những người được phỏng vấn và cho họ biết thông tin nào đang được lưu giữ. Khi thực hiện các cuộc phỏng vấn từ xa, chuyên gia sẽ cần xác minh các tuyên bố thực tế dựa trên các bằng chứng khác. Những điều này cần được hỏi và phân tích bởi chuyên gia. Nếu chúng được gửi qua email, chuyên gia cần đảm bảo mức độ bảo mật cần thiết cho các tài liệu đó.

Nó cũng quan trọng để đảm bảo rằng không có tiếng ồn làm phiền thông tin liên lạc. Nếu chuyên gia đang đánh giá từ xa bên ngoài địa điểm, thì cần đảm bảo không có sự gián đoạn hay xáo trộn nào. Tương tự, khi có thời gian nghỉ giải lao, hãy đảm bảo tắt âm thanh và tắt hình ảnh để đảm bảo quyền riêng tư.

Bảng 9.3 Các yêu cầu, hoạt động và quá trình đánh giá từ xa

Hoạt động đánh giá	Tương tác từ xa
1. Hoạt động đánh giá a. Mở đầu và kết thúc cuộc họp với những người từ các địa điểm khác nhau b. Xem xét kế hoạch đánh giá ở các giai đoạn khác nhau của cuộc đánh giá c. Báo cáo kết luận trung gian d. Các cuộc họp trung gian của nhóm đánh giá	Cuộc gọi điện thoại, cuộc họp web, hội nghị truyền hình
2. Các quy trình/hoạt động/con người của tổ chức a. Những người làm việc tại nhà hoặc ngoài cơ sở b. Các quá trình hoặc hoạt động mà đối tượng đánh giá chủ yếu là việc xem xét các tài liệu và thông tin giải trình thu được thông qua phỏng vấn như mua hàng, nguồn nhân lực/đào tạo, quy trình thương mại, thiết kế và phát triển. Nhiều hoạt động trong số này được thực hiện bởi các dịch vụ chia sẻ. c. Cơ sở hạ tầng có phạm vi lãnh thổ rộng như vận chuyển nước hoặc năng lượng	Hội nghị truyền hình với chia sẻ màn hình Hình ảnh video thời gian thực thu được bằng máy bay không người lái, máy quay video di động hoặc cố định. Truy cập vào giám sát video của các địa điểm
3. Tình huống cụ thể a. Sự tham gia của các chuyên gia	Hội nghị truyền hình, hình ảnh thời gian thực, màn hình được chia sẻ, xem xét dữ liệu và tài liệu không đồng bộ

Khi sử dụng video để xem hình ảnh trực tiếp trực tuyến của các trang web từ xa, điều quan trọng là tổ chức phải chứng minh tính xác thực của hình ảnh. Nếu nhìn vào hình ảnh của một cơ sở, chúng có thể được so sánh với sơ đồ tầng. Hình ảnh của một vị trí địa lý được quan sát có thể được so sánh với hình ảnh vệ tinh có sẵn hoặc thông tin có sẵn từ Hệ thống thông tin địa lý (GIS). Cần ghi lại bằng chứng và cách thức thu thập bằng chứng.

Trong một cuộc đánh giá từ xa, điều quan trọng là phải cho phép các khoảng nghỉ nhỏ, điển hình là những khoảng nghỉ thường xảy ra ngoài kế hoạch trong một cuộc đánh giá tại chỗ. Ngồi và sử dụng màn hình liên tục có thể gây mệt mỏi. Để có những khoảng thời gian nhỏ để duỗi chân và giảm mỏi mắt giúp tăng cường sự chú ý khi nhận phản hồi.

Chuyên gia cũng có thể thông báo cho đối tượng được đánh giá khi cần phải gián đoạn để đọc và phân tích thông tin đã được cung cấp. Điều này cho phép hiểu rõ hơn về các tài liệu và bằng chứng đã được trình bày và để xác định các câu hỏi bổ sung trước khi triệu tập lại cuộc phỏng vấn.

Nếu thời gian được sử dụng cho các vấn đề như thời gian ngừng hoạt động của mạng, sự gián đoạn hoặc chậm trễ không mong muốn, các vấn đề về khả năng tiếp cận hoặc các thách thức ICT khác, thì thời gian này không được tính là thời gian kiểm tra. Phải thiết lập các quy định đảm bảo thời gian đánh giá.

KẾT LUẬN ĐÁNH GIÁ

Báo cáo đánh giá cần nêu rõ mức độ sử dụng ICT cũng như hiệu quả của việc sử dụng CNTT trong việc đạt được các mục tiêu đánh giá. Báo cáo phải chỉ ra những quy trình không thể đánh giá được và lẽ ra phải được đánh giá tại chỗ. Thông tin này rất quan trọng đối với quá trình ra quyết định và các cuộc đánh giá tiếp theo.

Phản hồi từ nhóm đánh giá về việc sử dụng CNTT nên được gửi cho người quản lý chương trình đánh giá (xem xem xét chương trình). Người quản lý chương trình đánh giá nên sử dụng phản hồi này để cập nhật các rủi ro và cơ hội đã xác định trước đó.

Ví dụ về xác định Rủi ro và Cơ hội sử dụng các kỹ thuật đánh giá từ xa:

Bảng 9.4. Ví dụ về xác định Rủi ro và Cơ hội trong đánh giá từ xa

ICT	Sử dụng tiềm năng	Rủi ro	Những cơ hội
Cuộc gọi điện video (đồng bộ) (ví dụ: Skype, WebEx, ZOOM, Hangouts)	Tiến hành phỏng vấn Tham quan địa điểm có hướng dẫn	Vi phạm an ninh và bí mật; Sự khác biệt về múi giờ; Xác thực của người; Chất lượng giao tiếp thấp; Khả năng quan sát tổ chức theo cách tự chủ và tự do hơn bị suy yếu do chuyên gia không chỉ huy máy quay. Khả năng quan sát phản ứng của một số nhân viên đánh giá đối với giao tiếp có thể yếu hơn	Phỏng vấn các nhân viên có liên quan làm việc từ xa, ví dụ như văn phòng tại nhà, các nhóm dự án trong thiết kế và phát triển; Khai mạc cuộc họp bế mạc trong các cuộc đánh giá nhiều địa điểm; Địa điểm/hoạt động từ xa mà việc quan sát thực tế không quan trọng; Giảm thời gian/chi phí đi lại và các vấn đề liên quan tác động môi trường; Phạm vi địa lý lớn hơn
	Đánh giá tài liệu với sự tham gia của đối tượng được đánh giá	Vi phạm an ninh và bảo mật; Khó khăn tiềm ẩn trong việc đáp ứng các yêu cầu tài liệu; Tăng thời gian cần thiết (quá trình có thể tốn thời gian); Thao tác dữ liệu tiềm ẩn; Tương tác với người được đánh giá có thể yếu đi; Giảm chất lượng thông tin thu thập.	Đánh giá tài liệu khi việc di chuyển đến địa điểm là không khả thi, ví dụ: đánh giá giai đoạn đầu khi việc truy cập địa điểm không quan trọng đối với việc đạt được các mục tiêu và tồn tại các hạn chế về thời gian/đi lại; Nhiều địa điểm - tốt cho các địa điểm ở xa nơi có thể bỏ qua việc truy cập địa điểm hoặc không cần thiết phải truy cập hàng năm trong chương trình đánh giá, nhưng cần có một số hoạt động theo dõi; Giảm thời gian/chi phí đi lại và các tác động môi trường liên quan
Khảo sát, Ứng dụng	Điền vào danh sách kiểm tra và bảng câu hỏi	Đảm bảo tính xác thực; Cần xây dựng trước danh sách kiểm tra và có thể chuẩn bị cho người trả lời để trả lời chúng, điều này làm tăng chi phí	Kiến thức tốt hơn về tổ chức, áp dụng ở giai đoạn chuẩn bị đánh giá; Cho phép chuẩn bị công việc đánh giá, cần xác minh trong quá trình đánh giá bằng cách thu thập các bằng chứng khác; Cho phép tổ chức chuẩn bị cho chuyến thăm tại chỗ

PHỤ LỤC 9.12. HƯỚNG DẪN IAF và ISO/TC176
HƯỚNG DẪN VỀ: SỰ KHÔNG PHÙ HỢP - LẬP HỒ SƠ

Trọng tâm của bất kỳ cuộc đánh giá hệ thống quản lý nào là xác định xem hệ thống quản lý đã được phát triển, được thực hiện hiệu quả và đang được duy trì hay chưa. Tổ chức được chứng nhận trên cơ sở đã triển khai hiệu lực hệ thống quản lý phù hợp với các yêu cầu của ISO 9001. Vì vậy, trọng tâm của đánh giá hệ thống quản lý phải là kiểm tra xác nhận sự phù hợp chứ không phải lập hồ sơ về sự không phù hợp.

Chuyên gia nên duy trì một cách tiếp cận tích cực và tìm kiếm sự thật chứ không phải lỗi.

Tuy nhiên, khi bằng chứng đánh giá xác định rằng có sự không phù hợp thì điều quan trọng là sự không phù hợp đó phải được lập thành văn bản một cách chính xác.

Sự không phù hợp là gì? Theo định nghĩa trong ISO 9000, sự không phù hợp là "sự không đáp ứng một yêu cầu".

Có ba phần đối với sự không phù hợp được ghi chép đầy đủ:

- Bằng chứng đánh giá để hỗ trợ các phát hiện của chuyên gia;
- Hồ sơ về yêu cầu mà sự không phù hợp được phát hiện;
- Tuyên bố về sự không phù hợp.

Trong thực tế, bằng chứng đánh giá là phần đầu tiên cần được xác định và lập thành văn bản. Điều này là do chuyên gia có năng lực sẽ quan sát các tình huống mà họ "cảm thấy" có thể là sự không phù hợp tiềm ẩn trong quá trình đánh giá, mặc dù tại thời điểm đó họ có thể không chắc chắn 100%. Sau đó, chuyên gia có năng lực sẽ ghi lại bằng chứng đánh giá về sự không phù hợp tiềm ẩn trong các ghi chú đánh giá của mình, trước khi theo đuổi các dấu vết đánh giá bổ sung, để xác nhận xem đó có thực sự là sự không phù hợp hay không.

Nếu không có bằng chứng đánh giá - thì không có sự không phù hợp. Nếu có bằng chứng - chúng phải được ghi lại như một sự không phù hợp, thay vì được làm nhẹ bằng một phân loại khác (ví dụ: "quan sát", "cơ hội cải tiến", "khuyến nghị",...). Về lâu dài, cả tổ chức, khách hàng và CRB đều không được lợi khi sử dụng các phân loại nhẹ hơn, vì điều này có nguy cơ khiến sự không phù hợp được ưu tiên thấp hơn cho hành động khắc phục.

Bằng chứng đánh giá phải được lập thành văn bản và đủ chi tiết để cho phép tổ chức được đánh giá tìm thấy và xác nhận chính xác những gì mà chuyên gia đã quan sát được.

Bước tiếp theo mà chuyên gia cần thực hiện là xác định và ghi lại các yêu cầu cụ thể không được đáp ứng. Hãy nhớ rằng, sự không phù hợp là sự không đáp ứng một yêu cầu, vì vậy nếu chuyên gia không thể xác định được một yêu cầu thì chuyên gia không thể nêu ra sự không phù hợp.

Các yêu cầu có thể đến từ nhiều nguồn; ví dụ, chúng có thể được quy định trong ISO 9001, trong hệ thống quản lý của tổ chức (các yêu cầu nội bộ), trong các quy định hiện hành hoặc bởi khách hàng của tổ chức. Khi sự không phù hợp so với một yêu cầu cụ thể được xác nhận, điều này cần được lập thành văn bản. Hồ sơ có thể là một cái gì đó đơn giản như viện dẫn đến tiêu chuẩn và điều khoản liên quan.

Lưu ý: ISO 9001 có các điều khoản bao gồm nhiều hơn một yêu cầu. Điều quan trọng là chuyên gia phải xác định và ghi lại yêu cầu cụ thể liên quan đến sự không phù hợp một cách rõ ràng, ví dụ, bằng cách viết ra văn bản chính xác của yêu cầu từ chuẩn mực áp dụng cho bằng chứng đánh giá. Điều này cũng có thể áp dụng cho các nguồn yêu cầu khác.

Phần cuối cùng (và quan trọng nhất) của việc lập hồ sơ về sự không phù hợp là viết một tuyên bố về sự không phù hợp. Tuyên bố về sự không phù hợp thúc đẩy tổ chức phân tích nguyên nhân, sửa chữa và hành động khắc phục, vì vậy nó cần phải chính xác.

Tuyên bố về sự không phù hợp phải:

- Tự giải thích và có liên quan đến vấn đề hệ thống;
- Rõ ràng, chính xác về mặt ngôn ngữ, và càng ngắn gọn càng tốt;
- Không phải là một bản trình bày lại bằng chứng đánh giá, hoặc được sử dụng thay cho bằng chứng đánh giá.

Tóm lại, một sự không phù hợp được ghi chép đầy đủ sẽ có ba phần:

- Bằng chứng đánh giá,
- Yêu cầu, và
- Tuyên bố về sự không phù hợp.

Nếu cả ba phần của sự không phù hợp được ghi lại đầy đủ, thì người được đánh giá, hoặc bất kỳ người hiểu biết nào khác, sẽ có thể đọc và hiểu sự không phù hợp. Đây cũng sẽ là một bản ghi hữu ích để tham khảo trong tương lai.

Để cung cấp khả năng xác định nguồn gốc, tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá tiến độ và bằng chứng về việc hoàn thành các hành động khắc phục và tính hiệu lực của nó, điều cần thiết là sự không phù hợp phải được ghi lại và lập thành văn bản một cách có hệ thống. Một cách đơn giản để đạt được điều này là thông qua việc sử dụng biểu mẫu Báo cáo Không phù hợp (NCR).

PHỤ LỤC 9.13. VÍ DỤ VỀ TRÌNH BÀY NỘI DUNG TRONG CUỘC HỌP KẾT THÚC ĐÁNH GIÁ

Kính thưa: Ban Giám đốc cùng tất cả anh chị đại diện các phòng ban tham gia buổi họp bế mạc hôm nay.

Lời đầu tiên cho phép tôi được thay mặt đoàn đánh giá xin gửi lời cảm ơn đến quý công ty và các anh/chị ở các phòng ban được đánh giá đã hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi cho đoàn hoàn thành cuộc đánh giá theo như kế hoạch dự kiến.

Trước khi công bố kết luận đánh giá, cho phép tôi nhắc lại các thông tin về phạm vi mà đoàn đã thực hiện đánh giá:

- Tên công ty: ABCC;
- Địa chỉ: Số 01, đường số 1, phường 1, quận 1, TP. HCM;
- Phạm vi chứng nhận: Sản xuất bánh gạo;

Kết quả đánh giá là kết luận dựa trên các bằng chứng đánh giá đã được đoàn đánh giá thu thập, và được so với chuẩn mực đánh giá và các yêu cầu phải tuân thủ.

Các bằng chứng đánh giá được thu thập dựa trên phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, xem xét tài liệu, xem xét hồ sơ, quan sát hiện trường và phỏng vấn trực tiếp người có trách nhiệm. Chính vì "chọn mẫu" nên các phát hiện đánh giá chỉ đại diện cho mẫu được chọn, không đại diện đầy đủ cho hệ thống quản lý đang vận hành.

Chúng tôi xin nhắc lại việc Phân loại phát hiện đánh giá:

- ✓ Điểm không phù hợp: là những điểm chưa đáp ứng 1 yêu cầu của tiêu chuẩn. Điểm không phù hợp được chia làm 2 loại
- ✓ Điểm không phù hợp nặng: là sự không phù hợp ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến. hoặc nhiều điểm không phù hợp lặp lại mang tính hệ thống.
- ✓ Điểm không phù hợp nhẹ: Sự không phù hợp không ảnh hưởng đến khả năng của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến.
- ✓ Đề xuất cải tiến: là những điểm hiện tại chúng phù hợp, nhưng tương lai chúng có thể không phù hợp hoặc những cơ hội để các phòng ban có thể kiện toàn hệ thống quản lý.

Qua quá trình đánh giá, đoàn đã ghi nhận nhiều điểm mạnh, điểm phù hợp của công ty như là Mục tiêu chất lượng được đáp ứng, bằng chứng về việc vận hành đầy đủ, rõ ràng, các rủi ro được kiểm soát,.... điều này, chứng tỏ tính hiệu lực hệ thống chúng ta đang được duy trì.

Bên cạnh những điểm mạnh này thì đâu đó trong hệ thống vẫn còn một số điểm cần phải khắc phục và cải tiến để nâng cao hiệu lực của hệ thống, trong lần đánh giá này đoàn ghi nhận tổng cộng có n điểm không phù hợp, n điểm khuyến nghị cải tiến.

Sau đây từng thành viên trong đoàn sẽ báo cáo các phát hiện đánh giá của mình, đầu tiên kính mời Anh chị **...**

Trên đây là toàn bộ báo cáo của đoàn, nếu anh chị nào chưa rõ cần giải thích thêm xin mời ý kiến của anh chị các phòng ban.

Thảo luận điểm phát hiện,…

Vâng! Như vậy chúng ta đã thống nhất với kết luận đánh giá của đoàn, xin cảm ơn các anh chị đã cho ý kiến phản hồi về kết luận đánh giá, kết quả đánh giá trên đây chỉ đại diện cho các mẫu được đánh giá, chúng chưa thể hiện đầy đủ tính hiệu lực của hệ thống quản lý đang vận hành, do đó, đoàn kỳ vọng rằng với các phát hiện đánh giá này, các phòng ban

có quá trình tương tự rà soát lại có những điểm lập lại tương tự hay không để cải tiến toàn diện hệ thống quản lý.

Với kết quả đánh giá này thì giấy chứng nhận chúng ta có thể được cấp/tiếp tục duy trì khi chúng ta hoàn thành khắc phục các điểm không phù hợp trong thời gian quy định là nn ngày kể từ ngày đánh giá. Bằng chứng khắc phục công ty gửi cho tôi qua địa chỉ mail trong báo cáo này, riêng các điểm cải tiến chỉ là cơ hội cho cho việc cải tiến liên tục hệ thống quản lý, không có tính bắt buộc, do đó công ty xem xét cải tiến hệ thống quản lý của mình mà không cần gửi bất kỳ tài liệu gì cho đoàn.

Giấy chứng nhận của công ty sẽ bị đình chỉ hiệu lực nếu các điểm không phù hợp chưa được khắc phục trong thời gian quy định ở trên.

Trong trường hợp nếu các anh chị không thống nhất với phát hiện đánh giá hoặc khiếu nại về cuộc đánh giá này, các anh/chị có thể phản hồi về Văn phòng chứng nhận của chúng tôi tại địa chỉ số 2, đường số 2, quận 2, TP.HCM hoặc phản hồi về Văn phòng Công nhận chất lượng BoA số 8 đường Hoàng Quốc Việt, Quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội.

Một lần nữa thay mặt đoàn đánh giá tôi xin gửi lời cảm ơn quý công ty đã tiếp đón nồng nhiệt và chu đáo cho đoàn, nhân dịp này kính chúc Quý công ty đạt và vượt các chỉ tiêu kinh doanh đề ra, chúc tất cả anh chị sức khỏe và luôn hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao.

Xin chân thành cảm ơn!

Cuộc họp bế mạc xin kết thúc ở đây!

Trân trọng kính chào!

PHỤ LỤC 9.14. HƯỚNG DẪN IAF và ISO/TC176
HƯỚNG DẪN VỀ: THU THẬP BẰNG CHỨNG

Thông tin sau đây cung cấp hướng dẫn cho chuyên gia của tổ chức chứng nhận về cách thu thập bằng chứng và cách đánh giá bằng chứng thu thập được dựa trên các tiêu chí đánh giá.

Giới thiệu

Theo định nghĩa, đánh giá là một "quá trình thu thập bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đánh giá".

Điều đó có nghĩa là chuyên gia có năng lực sẽ chuẩn bị cho cuộc đánh giá để biết họ cần tìm kiếm loại bằng chứng nào và sẽ có thể tìm ra bằng chứng đó thay vì yêu cầu bên được đánh giá "phân phát bằng chứng trên bảng ".

Hướng dẫn

Chuyên gia có năng lực sẽ quan tâm đến các khía cạnh sau trong quá trình lập kế hoạch đánh giá:

a) Hiểu rõ cơ cấu, hoạt động kinh doanh và quản lý của bên được đánh giá.
b) Hiểu các quá trình của bên được đánh giá.
c) Tư duy dựa trên rủi ro liên quan đến lĩnh vực công nghiệp hoặc cụ thể đối với tổ chức.
d) Đánh giá trước các yêu cầu luật định và quy định.
e) Xem xét ảnh hưởng của các hoạt động đánh giá đối với các quá trình của bên được đánh giá.
f) Xác định các bằng chứng đánh giá có thể có để tìm kiếm trong các tài liệu công việc đánh giá.
g) Phân bổ thời gian thích hợp

Trong quá trình thực hiện đánh giá, chuyên gia phải đánh giá sự tuân thủ hoặc không tuân thủ dựa trên các bằng chứng đánh giá đã thu thập được. Điều đó có nghĩa là nếu chuyên gia không có khả năng tìm ra bằng chứng về sự phù hợp thì không nhất thiết phải đưa ra kết luận rằng bên được đánh giá không tuân thủ các tiêu chí đánh giá.

Trong quá trình đánh giá, chuyên gia phải luôn ghi nhớ định nghĩa về "bằng chứng đánh giá" và nguyên tắc của "cách tiếp cận dựa trên bằng chứng":

Bằng chứng khách quan, như được định nghĩa trong ISO 9000, là "dữ liệu hỗ trợ sự tồn tại hoặc tính xác thực của một thứ gì đó. Bằng chứng khách quan có thể thu được thông qua quan sát, đo lường, thử nghiệm hoặc bằng các phương tiện khác. Bằng chứng khách quan cho mục đích đánh giá thường bao gồm các hồ sơ, tuyên bố thực tế hoặc thông tin khác có liên quan đến các tiêu chí đánh giá và có thể xác minh được. "

Tiếp cận dựa trên bằng chứng: phương pháp hợp lý để đạt được các kết luận đánh giá đáng tin cậy và có thể lặp lại trong một quá trình đánh giá có hệ thống.

Bằng chứng đánh giá phải có thể xác minh được. Nhìn chung, nó sẽ dựa trên các mẫu thông tin có sẵn vì cuộc đánh giá được tiến hành trong một khoảng thời gian hữu hạn và với nguồn lực hữu hạn.

Việc sử dụng mẫu thích hợp nên được áp dụng, vì điều này có liên quan chặt chẽ đến độ tin cậy có thể được đặt vào các kết luận đánh giá.

Chuyên gia cần lưu ý rằng bằng chứng khách quan không nhất thiết phụ thuộc vào sự tồn tại của thông tin dạng văn bản, ngoại trừ trường hợp được đề cập cụ thể trong ISO 9001. Trong các trường hợp khác, tổ chức tùy thuộc vào việc xác định thông tin dạng văn bản nào là cần thiết để cung cấp bằng chứng khách quan này.

Tổ chức có trách nhiệm cung cấp bằng chứng khách quan về sự phù hợp. Các tổ chức có thể chứng minh sự phù hợp mà không cần thông tin tài liệu bao quát.

Để khẳng định sự phù hợp với ISO 9001: 2015, tổ chức phải có khả năng cung cấp bằng chứng khách quan về tính hiệu lực của các quá trình và hệ thống quản lý chất lượng của mình.

Chuyên gia có năng lực sẽ thu thập bằng chứng đánh giá tại nơi các hoạt động đang diễn ra và tốt nhất là trong thời gian thực, bao gồm các mẫu của tất cả các ca làm việc và các địa điểm và quá trình đại diện.

PHỤ LỤC 9.15. HƯỚNG DẪN IAF và ISO/TC176
HƯỚNG DẪN VỀ: BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ, PHIÊN BẢN 13.01.2016

1. Giới thiệu

Điều khoản 1 của ISO 9001 quy định rằng tổ chức phải thực hiện QMS khi cần chứng minh khả năng cung cấp các sản phẩm và dịch vụ một cách nhất quán đáp ứng các yêu cầu của khách hàng cũng như các chế định và luật định hiện hành. Báo cáo đánh giá là một công cụ quan trọng để chứng minh rằng tổ chức đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001.

ISO/IEC 17021-1 "Đánh giá sự phù hợp - Các yêu cầu đối với tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý" nêu các yêu cầu tối thiểu đối với báo cáo, nhưng không xác định một định dạng cụ thể cho các báo cáo hệ thống quản lý ISO 9001. Tuy nhiên, một số chương trình ngành có thể yêu cầu sử dụng các định dạng báo cáo cụ thể. Hình thức và nội dung của báo cáo đánh giá có thể thay đổi tùy thuộc vào quy mô và tính chất của tổ chức được đánh giá. Nó cũng phụ thuộc vào các mục tiêu và phạm vi của cuộc đánh giá (ví dụ: đó có phải là Đánh giá chứng nhận ban đầu, Đánh giá giám sát,...)

Tài liệu này nhằm mục đích tổng hợp nhiều kinh nghiệm trong việc lập báo cáo đánh giá, đáp ứng nhu cầu của tất cả các bên quan tâm.

2. Các bên quan tâm và nhu cầu của họ

Sau đây là các ví dụ về những người có thể sử dụng thông tin trong báo cáo đánh giá:

- Khách hàng đánh giá:
  + Lãnh đạo cao nhất/Hội đồng quản trị;
  + Đại diện quản lý;
  + Chuyên gia nội bộ.
- Cơ quan công nhận:
  + Người ra quyết định công nhận;
- Cơ quan chứng nhận:
  + Người ra quyết định chứng nhận;
- Nhóm đánh giá thực hiện đánh giá chứng nhận trong tương lai;
- Cơ quan quản lý.

Mỗi người sử dụng có thể yêu cầu thông tin khác nhau, do đó, cấu trúc của báo cáo đánh giá sẽ cần phải đa dạng để đáp ứng những nhu cầu này. Báo cáo phải cung cấp thông tin cần thiết, thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng một cách cân bằng và tăng thêm giá trị cho cuộc đánh giá.

Bên quan tâm có thể cần biết:

- Nếu hệ thống phù hợp với các yêu cầu;
- Bất kỳ cơ hội nào để cải tiến;
- Bất kỳ sự không phù hợp nào và các lĩnh vực cần quan tâm;
- Bất kỳ điểm mạnh và điểm yếu nào;
- Nếu hệ thống quản lý giải quyết đầy đủ các rủi ro liên quan đến việc đạt được và duy trì chất lượng;
- Thông tin để lập kế hoạch đánh giá trong tương lai;
- Các lĩnh vực yêu cầu theo dõi;
- Thông tin bổ sung cần thiết cho một quyết định liên quan đến chứng nhận.

3. Đề cương cho các Báo cáo Đánh giá

Báo cáo đánh giá có thể là một tài liệu độc lập, hoặc có thể kèm theo hoặc tham chiếu đến các loại thông tin dạng văn bản khác (các thủ tục dạng văn bản, kho dữ liệu,…). Không phải tất cả các chủ đề được liệt kê dưới đây đều có thể áp dụng cho mọi loại đánh giá và trình tự của các chủ đề trong các báo cáo đánh giá riêng lẻ có thể khác nhau.

Những điều sau đây được đề xuất để đưa vào báo cáo đánh giá:

a. Giới thiệu

Phần này của báo cáo phải viện dẫn các yêu cầu bắt buộc của tiêu chuẩn ISO / IEC 17021-1 (xem điều 9.4.8) và hướng dẫn được nêu trong ISO 19011 "Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý" (xem điều 6.5).

b) Tóm tắt điều hành

Phần này cần tập trung vào việc đưa ra tóm tắt về hiệu quả tổng thể của hệ thống quản lý chất lượng (QMS), bao gồm thông tin về:

- Điểm mạnh và điểm yếu của hệ thống quản lý;
- Cải tiến liên tục; và
- Các chỉ số hoạt động chính khác.

Cần nhận xét các điểm nổi bật cụ thể của cuộc đánh giá, cũng như tổng quan về bất kỳ phát hiện nào thể hiện sự không phù hợp và/hoặc "các khu vực quan tâm" quan trọng (có thể trở thành sự không phù hợp trừ khi được giải quyết thỏa đáng).

Kết luận của cuộc đánh giá liên quan đến sự tuân thủ QMS của tổ chức đối với tiêu chuẩn đang được đánh giá và bất kỳ khuyến nghị nào, cần được nêu rõ.

Tổ chức cần được cảm ơn, nếu thích hợp, vì sự hiếu khách, hợp tác và cởi mở.

c. Cam kết và lãnh đạo của ban lãnh đạo, các mục tiêu và chỉ tiêu:

Phần này sẽ cung cấp các nhận xét về sự thể hiện của lãnh đạo cao nhất và các quá trình của tổ chức để xác định, thiết lập và truyền đạt các chính sách và mục tiêu. Điều này phải bao gồm việc giám sát, đo lường, báo cáo và xem xét dựa trên các mục tiêu hoạt động chính. Chúng phải bao gồm các nhận xét thích hợp về tiến trình mà tổ chức đã đạt được so với các mục tiêu của mình kể từ lần đánh giá cuối cùng (tuy nhiên, đối với chứng nhận ban đầu, phần này có thể cần thừa nhận rằng tổ chức chưa xây dựng lịch sử đầy đủ về thành tích đó cho các mục đích đánh giá) và đối với đánh giá gia hạn chứng nhận, việc xem xét các diễn biến và thành tựu của Hệ thống quản lý chất lượng trong chu kỳ đánh giá trước, nếu thích hợp.

d. Các hành động đã thực hiện đối với các vấn đề đánh giá trước đây:

Phần này phải cung cấp nhận xét về khả năng của tổ chức trong việc xác định nguyên nhân gốc rễ của bất kỳ vấn đề chất lượng nào đã được xác định trước đó, nếu thích hợp và về hiệu lực của các hành động mà tổ chức đã thực hiện để khắc phục các tình huống đó và ngăn chặn chúng tái diễn. Tổ chức cũng cần nhận xét về tính đầy đủ của các quá trình chính của tổ chức đối với hành động khắc phục.

Khi sự không phù hợp đã được xác định trước đó, tổ chức cũng phải đưa ra nhận xét về việc liệu sự tin cậy đã được khôi phục trong khả năng của chính tổ chức trong việc xác định sự không phù hợp tiềm ẩn và ngăn chặn chúng xảy ra.

e) Đánh giá nội bộ, xem xét lãnh đạo và các quá trình cải tiến liên tục:

Phần này cần đưa ra nhận xét về tính kịp thời và hiệu quả của quá trình đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và cải tiến liên tục đối với các rủi ro liên quan đến việc đạt được và duy trì chất lượng.

Ngoài ra, nó sẽ cung cấp nhận xét về tiến trình của tổ chức:

- Trong các hành động được lên kế hoạch nhằm mục đích cải tiến liên tục, và

- Theo dõi thông tin liên quan đến sự thỏa mãn của khách hàng và nhận thức của khách hàng về hoạt động của tổ chức liên quan đến chất lượng.

f) Tác động của những thay đổi đáng kể (nếu có):

Phần này có thể áp dụng cho bất kỳ loại đánh giá nào; tuy nhiên, chúng có nhiều khả năng được áp dụng tại các cuộc đánh giá giám sát và chứng nhận lại hơn là các cuộc đánh giá ban đầu. Các chi tiết cần được ghi lại bao gồm tác động của những thay đổi trong, ví dụ: quyền sở hữu; cơ sở vật chất và trang thiết bị; nhân sự chủ chốt; hệ thống quản lý; phạm vi chứng nhận ...

g) Yêu cầu hệ thống và mối tương tác, chức năng, quá trình, khu vực được đánh giá:

Tiêu đề (hoặc tiêu đề phụ) của phần này trong báo cáo có thể cần được tùy chỉnh riêng để đề cập rõ ràng đến các chức năng, lĩnh vực, quá trình cụ thể,..., ví dụ: "Bán hàng", "Kho hàng", "Đào tạo và năng lực", " Cảm nhận / Sự hài lòng của khách hàng"...

Những điều sau đây cần được xác định trong phần này:

- Tiêu chuẩn quản lý chất lượng đang được sử dụng làm cơ sở cho cuộc đánh giá (ví dụ: ISO 9001, ISO / TS 16949,...)
- Tình huống đang được đánh giá.
- Các tài liệu và hồ sơ quan trọng được sử dụng trong quá trình đánh giá, chẳng hạn như:
  + Phiếu quan sát;
  + Kế hoạch đánh giá;
  + Lịch sử đánh giá;
  + Các dấu vết đánh giá (Audit trails).

Phần này có thể được sử dụng để đưa ra nhận xét về sự phù hợp của (một phần) hệ thống quản lý của tổ chức đối với 'Yêu cầu hệ thống', tức là một điều khoản hoặc yêu cầu cụ thể của tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng.

Tương tự, nó có thể được sử dụng để đưa ra nhận xét về 'Mối quan hệ giữa các hệ thống', tức là cách thức mà các khía cạnh khác nhau của QMS của tổ chức cùng hoạt động (tổng hợp hoặc tách biệt) với các tác động tích cực hoặc tiêu cực tương ứng của chúng đối với khả năng cung cấp QMS của tổ chức đạt được đầu ra dự định của nó.

Các nhận xét như vậy cần tập trung vào tính hiệu lực của mối liên hệ giữa các yêu cầu của tiêu chuẩn và các yếu tố như chính sách của tổ chức, mục tiêu hoạt động, mọi yêu cầu pháp lý hiện hành, trách nhiệm, năng lực của nhân sự, hoạt động, thủ tục, dữ liệu thực hiện hoặc kết quả đánh giá nội bộ và kết luận.

Các nhận xét về "Quá trình" có thể sẽ chiếm phần lớn trong báo cáo, vì QMS thường được đánh giá "theo quá trình". Báo cáo phải giải quyết các yêu cầu áp dụng trong tiêu chuẩn QMS cho mỗi quá trình được đề cập, ví dụ: lập kế hoạch, mục tiêu quá trình, kiểm soát tài liệu và hồ sơ, trách nhiệm và quyền hạn, năng lực và nhận thức, xác định, xác định nguồn gốc, đo lường, giám sát, hiệu chuẩn, kiểm soát sự không phù hợp, cải tiến quá trình,..., và nên tập trung vào các yếu tố của quá trình hỗ trợ hoặc cản trở tính nhất quán và/hoặc cải thiện kết quả đầu ra.

h) Kiểm tra hiện trường (Site inspection)

Phần này phải cung cấp các nhận xét về tình trạng của địa điểm đã được đánh giá, và cần nêu bật bất kỳ điều kiện bất lợi nào hoặc các lần nhìn thấy hoặc quan sát bất thường được thực hiện.

i) Đánh giá sự tuân thủ của các yêu cầu pháp lý, luật định, chế định và các yêu cầu khác; và trao đổi thông tin:

Phần này sẽ cung cấp nhận xét về:

- Hệ thống của tổ chức để xác định các yêu cầu pháp lý / quy định hoặc các yêu cầu cụ thể của Ngành liên quan đến các hoạt động của tổ chức;
- Về phương pháp luận của nó để đánh giá định kỳ các yêu cầu đó, và;
- Hệ thống của nó để thông báo về bất kỳ thay đổi nào đối với chúng.

j) Hiệu lực liên tục của hệ thống quản lý:

Phần này phải cung cấp một đánh giá tổng thể về tính hiệu quả liên tục của QMS của tổ chức và nên nhận xét về việc liệu "phạm vi chứng nhận của tổ chức" có tiếp tục phù hợp, phù hợp và có thể áp dụng hay không, sau khi tính đến bất kỳ thay đổi bên trong và bên ngoài thích hợp nào có thể đã xảy ra kể từ lần đánh giá cuối cùng. (Lưu ý, phần này sẽ không áp dụng cho các lần đánh giá ban đầu).

k) Sử dụng nhãn hiệu và / hoặc bất kỳ tham chiếu nào khác để chứng nhận:

Phần này phải ghi lại các cách tổ chức sử dụng nhãn hiệu chứng nhận hoặc cơ quan công nhận (ví dụ: trên văn phòng phẩm, trong tài liệu quảng cáo, trên phương tiện của tổ chức) và phải nêu bật bất kỳ mối quan tâm nào về cách mà chúng đang được sử dụng.

l) Các vấn đề cần chú ý thêm:

Phần này cần ghi lại bất kỳ vấn đề nào cần chú ý thêm và (nếu có) ngày hoàn thành các hành động theo kế hoạch, ví dụ: sự không phù hợp, các vấn đề còn sót lại sau khi đóng NCR, các lĩnh vực quan tâm khác,...

m) Tuyên bố từ chối trách nhiệm

Báo cáo phải bao gồm tuyên bố miễn trừ trách nhiệm (disclaimer statement) để nói rằng đánh giá dựa trên quá trình lấy mẫu thông tin có sẵn và do đó sẽ luôn có yếu tố không chắc chắn xuất hiện trong bằng chứng đánh giá, có thể được phản ánh trong kết quả đánh giá. Những người dựa vào hoặc hành động dựa trên kết quả và kết luận đánh giá cần biết về sự không chắc chắn này.

Cũng nên thông báo rằng các khuyến nghị từ cuộc đánh giá sẽ được xem xét trước khi đưa ra bất kỳ quyết định cuối cùng nào liên quan đến việc trao hoặc duy trì chứng nhận.

CHƯƠNG 10
HOẠT ĐỘNG SAU ĐÁNH GIÁ

1. Xét về yêu cầu của tiêu chuẩn

Đối với đoàn đánh giá, hoạt động sau đánh giá bao gồm việc theo dõi hành động khắc phục và xem xét hiệu lực hành động khắc phục. Việc theo dõi hành động khắc phục được yêu cầu trong ISO 17021-1:2015 như sau:

"9.4.9. Phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp

Tổ chức chứng nhận phải yêu cầu khách hàng phân tích nguyên nhân và mô tả việc khắc phục và hành động khắc phục cụ thể được thực hiện hoặc được hoạch định để thực hiện để loại trừ sự không phù hợp được phát hiện, trong một khoảng thời gian xác định.

9.4.10. Hiệu lực của việc khắc phục và hành động khắc phục

Tổ chức chứng nhận phải xem xét việc khắc phục, các nguyên nhân được nhận biết và hành động khắc phục do khách hàng đề xuất để xác định xem có chấp nhận được hay không. Tổ chức chứng nhận phải kiểm tra xác nhận hiệu lực của mọi sự khắc phục và hành động khắc phục được thực hiện. Phải lập hồ sơ bằng chứng có được giúp giải quyết sự không phù hợp. Phải thông báo cho khách hàng kết quả xem xét và kiểm tra xác nhận. Phải thông báo cho khách hàng nếu cần một cuộc đánh giá bổ sung toàn bộ, đánh giá bổ sung có giới hạn hoặc bằng chứng dạng văn bản (được xác nhận trong các cuộc đánh giá sau này) để kiểm tra xác nhận hiệu lực việc khắc phục hoặc hành động khắc phục.

CHÚ THÍCH: Việc kiểm tra xác nhận hiệu lực của sự khắc phục và hành động khắc phục có thể được tiến hành trên cơ sở xem xét thông tin dạng văn bản do khách hàng cung cấp, hoặc khi cần, thông qua kiểm tra xác nhận tại hiện trường. Việc này thường do thành viên đoàn đánh giá thực hiện."

Trong ISO 19011:2018 yêu cầu như sau:

"6.7 Tiến hành hoạt động sau đánh giá

Tùy thuộc vào mục tiêu đánh giá, kết quả của cuộc đánh giá có thể chỉ ra nhu cầu đối với việc khắc phục hoặc hành động khắc phục hay các cơ hội để cải tiến. những hành động này thường được bên được đánh giá quyết định và thực hiện trong một khoảng thời gian đã thống nhất. Khi thích hợp, bên được đánh giá cần duy trì việc thông báo về tình trạng của những hành động này với (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá và/hoặc đoàn đánh giá.

Việc hoàn thành và hiệu lực của các hành động này cần được kiểm tra xác nhận. Việc kiểm tra xác nhận này có thể là một phần trong cuộc đánh giá tiếp theo. Kết quả cần được báo cáo tới người quản lý chương trình đánh giá và khách hàng đánh giá để dùng cho việc xem xét của lãnh đạo."

2. Thời hạn khắc phục điểm không phù hợp,

Cả tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015 và ISO 19011:2018 điều không ghi rõ thời gian phải thực hiện hành động khắc phục, Thời gian này là thỏa thuận giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá. Tuy nhiên, ở những tổ chức chứng nhận khác nhau có thể quy định thời gian khắc phục khác nhau.

Đối với điểm không phù hợp nặng trong quá trình đánh giá chứng nhận lại, thì ISO 17021-1:2015 có đề cập đến vấn đề này như sau: "*9.6.3.2.2. Với mọi sự không phù hợp nặng, tổ chức chứng nhận phải xác định giới hạn thời gian cho việc khắc phục và hành động khắc phục. Những hành động này phải được thực hiện và kiểm tra xác nhận trước khi hết hạn chứng nhận".*

Trong trường hợp điểm không phù hợp nặng được phát hiện trong đánh giá giai đoạn 2, thì ISO 17021-1:2015 có đề cập đến vấn đề này như sau: "*9.5.3.2. Khi tổ chức chứng nhận không thể kiểm tra xác nhận việc thực hiện khắc phục và hành động khắc phục mọi sự không phù hợp nặng trong vòng 6 tháng kể từ sau ngày cuối cùng của giai đoạn 2, thì tổ chức chứng nhận phải tiến hành giai đoạn 2 khác trước khi khuyến nghị chứng nhận*". Như vậy thời gian khắc phục cho điểm không phù hợp nặng không quá 6 tháng.

Một số tiêu chuẩn đặc thù khác như IATF 16949, thời gian khắc phục như sau[1]:

- Đối với điểm không phù hợp nặng
  + Trong vòng tối đa hai mươi ngày kể từ cuộc họp kết thúc đánh giá hiện trường, phải gửi hồ sơ sự khắc phục và phân tích nguyên nhân;
  + Trong vòng tối đa sáu mươi ngày kể từ cuộc họp kết thúc đánh giá hiện trường, gửi bằng chứng về hành động khắc phục và hiệu lực của hành động:
- Đối với sự không phù hợp nhỏ:
  + Trong vòng tối đa sáu mươi ngày kể từ cuộc họp kết thúc đánh giá hiện trường, bằng chứng về những điều sau đây: sự khắc phục, phân tích nguyên nhân, hành động khắc phục và hiệu quả hành động khắc phục.

3. Đóng điểm không phù hợp

Việc đóng các điểm không phù hợp có 2 dạng, đóng điểm không phù hợp thông qua xem xét hồ sơ khắc phục và đóng điểm không phù hợp thông qua đánh giá lại tại hiện trường. Thông thường, đối với những điểm không phù hợp nặng mang tính hệ thống hoặc nghiêm trọng thì chuyên gia thường chọn việc đóng điểm không phù hợp thông qua xác nhận tại hiện trường.

Một quá trình theo dõi điểm không phù hợp gồm các bước như sau:

a. Các yếu tố của quá trình hành động khắc phục:

- Một quá trình thực hiện hành động khắc phục phải gồm các yếu tố như sau:
  + Giải pháp khắc phục tạm thời sự không phù hợp;
  + Phân tích nguyên nhân và chỉ ra nguyên nhân gốc của vấn đề;
  + Giải pháp cần thực hiện để ngăn ngừa sự tái diễn;
  + Phân công trách nhiệm thực hiện và thời gian hoàn thành;
  + Kết quả thực hiện và đánh giá hiệu lực của hành động được thực hiện.
- Sau khi đến hạn khắc phục, bên được đánh giá phải gửi cho trưởng đoàn đánh giá các hồ sơ trên để xem xét nhằm đóng điểm không phù hợp.

b. Xem xét kế hoạch hành động khắc phục (Review nonconformity)

- Trong giai đoạn này, bên đánh giá sẽ gửi kế hoạch khắc phục về trưởng đoàn đánh giá, những nội dung cần gửi trong giai đoạn này là:
  + Giải pháp khắc phục tạm thời sự không phù hợp;
  + Phân tích nguyên nhân và chỉ ra nguyên nhân gốc của vấn đề;
  + Giải pháp cần thực hiện để ngăn ngừa sự tái diễn;
  + Phân công trách nhiệm thực hiện và thời gian hoàn thành;
- Khi bên được đánh giá gửi kế hoạch khắc phục cho trưởng đoàn đánh giá, trưởng đoàn xem xét kế hoạch thực hiện có hợp lý chưa bằng cách xem xét:
  + Việc phân phân tích nguyên nhân có chỉ ra được nguyên nhân gốc rễ của vấn đề;
  + Giải pháp cần thực hiện để ngăn ngừa sự tái diễn có tương đồng với mức độ sự không phù hợp và có loại bỏ được nguyên nhân sự không phù hợp;
  + Thời gian dự kiến hoàn thành có vượt quá thời gian đã thỏa thuận hay quy định của bên chứng nhận hay không?

- Sau khi xem xét các vấn đề trên, trưởng đoàn đánh giá phải đánh giá khả năng chấp nhận của các hành động khắc phục được đề xuất và lịch trình hoàn thành. Và quyết định:
  + Chấp nhận kế hoạch khắc phục: phản hồi khách hàng chấp nhận kế hoạch;
  + Không chấp nhận kế hoạch khắc phục: Phản hồi cho khách hàng không chấp nhận kế hoạch khắc phục, đưa ra lý do không chấp nhận và yêu cầu khách hàng thực hiện lại kế hoạch khắc phục.

Một điểm cần lưu ý, một số chuyên gia để nhanh, họ hướng dẫn bên được đánh giá sử dụng các công cụ phân tích nguyên nhân hoặc gợi ý giải pháp, điều này là không được phép theo quy định tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015. Việc này bên đánh giá phải tự làm, chuyên gia không được phép gợi ý hoặc hướng dẫn.

c. Kiểm tra xác nhận hành động khắc phục (Verification nonconformity)

- Sau khi chấp thuận kế hoạch khắc phục, bên được đánh giá sẽ tiến hành các hành động khắc phục như kế hoạch. Sau khi hoàn thành thực hiện, bên được đánh giá sẽ gửi lại cho đoàn đánh giá bằng chứng khắc phục sau:
  + Kết quả thực hiện;
  + Đánh giá hiệu lực của hành động được thực hiện.
- Căn cứ và bằng chứng thực hiện, trưởng đoàn đánh giá tiến hành xác định mức độ đầy đủ của các hành động khắc phục được thực hiện bằng cách:
  + Kiểm tra xác nhận việc thực hiện có đúng với kế hoạch đã được chấp thuận;
  + Xem xét bằng chứng có đầy đủ;
  + Đánh giá xem liệu giải pháp đã thực hiện có cho ra kết quả có đủ tin cậy để giải quyết nguyên nhân sự không phù hợp và ngăn ngừa sự tái diễn trong tương lai hay không.
- Trong trường hợp họp kết quả kiểm tra xác nhận cho kết quả là đáp ứng thì điểm không phù hợp sẽ được đóng, nếu kết quả kiểm tra xác nhận cho kết quả chưa đáp ứng thì chuyển sang bước d là theo dõi hành động khắc phục không hiệu lực.
- Trong một số trường hợp, việc kiểm tra xác nhận điểm không phù hợp được thực hiện trong thời gian thỏa thuận, một số trường hợp đoàn đánh giá kỳ sau sẽ thực hiện kiểm tra xác nhận lại điểm không phù hợp này.
- Việc thực hiện kiểm tra xác nhận hành động khắc phục có thể thực hiện theo hai cách:
  + Kiểm tra xác nhận hành động khắc phục thông qua xem xét hồ sơ: Đối với cách này, chuyên gia cần xem xét tính đầy đủ của hồ sơ và hiệu lực của hành động được thực hiện thông qua hồ sơ của bên được đánh giá cung cấp như miêu tả ở trên.
  + Kiểm tra xác nhận hành động thông qua đánh giá tại hiện trường: Đối với cách này, chuyên gia phải đến trực tiếp bên được đánh giá để tiến hành xác định hiệu lực của hành động khắc phục, ngoài việc xem xét hồ sơ giống như trên, đánh giá tiên có thể đánh giá lại hoạt động xảy ra điểm không phù hợp này như một kỳ đánh giá bình thường, có thể xem xét tài liệu cập nhật, xem xét các hồ sơ đã thực hiện, quan sát hiện trường, phỏng vấn về nhận thức của người chịu trách nhiệm về điểm không phù hợp đó.

d. Theo dõi hành động khắc phục không hiệu lực

- Trong trường hợp hành động khắc phục không được thực hiện hoặc thực hiện không hiệu lực, có hai trường hợp:
  + Trường hợp thứ nhất là thời gian khắc phục theo quy định đã hết, Trưởng đoàn thông báo cho Giám đốc kỹ thuật và khách hàng để tìm ra giải pháp xử lý tiếp theo;

+ Trong trường hợp thứ hai là thời gian khắc phục theo quy định vẫn còn, Trưởng đoàn đánh giá ban hành lại yêu cầu hành động khắc phục và đánh giá lại quá trình này như mục a, b, c ở trên.
+ Trong trường hợp quá thời gian thỏa thuận mà bên được đánh giá chưa hoàn thành khắc phục hoặc không gửi bằng chứng khắc phục cho các điểm không phù hợp thì trưởng đoàn đánh giá thông báo đến quản lý chứng nhận xem xét đình chỉ chứng nhận.

e. Kết thúc đánh giá

- Sau khi hành động khắc phục sự không phù hợp được trưởng đoàn xác nhận là đáp ứng và đóng điểm không phù hợp thì đoàn đánh giá bàn giao hồ sơ lại văn phòng kỹ thuật và kết thúc đánh giá.

Tài liệu tham khảo:

1. The Rules for achieving and maintaining IATF Recognition 5th Edition for IATF 16949 ("Rules 5th Edition") was published in November 2016 and is effective 1 January 2017 (https://www.iatfglobaloversight.org/wp/wp-content/uploads/2020/08/IATF-Rules-5th-Edition_Sanctioned-Interpretations-Aug-2020.pdf)
2. J.P. Russell, *The ASQ auditing handbook : principles, implementation, and use*, ASQ Quality Audit Division , 4th ed, © 2013. ISBN 978-0-87389-847-8
3. ISO 19011:2018 - *Guidelines for auditing management systems*
4. ISO 17021-1:2015 - *Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 1: Requirements.*
5. ISO & IAF, ISO 9001 Auditing Practices Group; *Guidance on: Nonconformity – review and closing*. Date: 13 January 2016.

PHẦN PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 10.1 IAF và ISO/TC176 - NHÓM THỰC HÀNH ĐÁNH GIÁ ISO 9001

HƯỚNG DẪN VỀ: SỰ KHÔNG PHÙ HỢP - XEM XÉT VÀ KẾT THÚC

Giới thiệu

Giá trị được cung cấp cho tổ chức có thể được tăng lên hoặc giảm đi bởi quá trình xem xét mà chuyên gia tiến hành đối với cách thức tổ chức đáp ứng đối với sự không phù hợp, cũng như bởi quy trình "đóng NC" được áp dụng. Chuyên gia sẽ làm tăng thêm giá trị bằng cách đảm bảo rằng tổ chức đã giải quyết thỏa đáng việc khắc phục, phân tích nguyên nhân và hành động khắc phục, vì điều này sẽ làm tăng khả năng tổ chức đạt được sự hài lòng của khách hàng.

Tài liệu này cung cấp hướng dẫn để giúp chuyên gia trong quá trình xem xét và đóng sự không phù hợp phát sinh từ các cuộc đánh giá.

Xem xét các hành động để đối phó với Sự không phù hợp

Chuyên gia hệ thống quản lý có trách nhiệm xem xét phản hồi đối với sự không phù hợp và kiểm tra xác nhận tính hiệu lực của các hành động được thực hiện.

Cần có ba phần đối với phản ứng của một tổ chức đối với sự không phù hợp:

- Sự khắc phục,
- Phân tích nguyên nhân, và
- Hành động khắc phục.

hoặc

- Phân tích nguyên nhân,
- Sự khắc phục, và
- Hành động khắc phục.

(Lưu ý; hai trình tự khác nhau được đưa ra vì nó có thể phụ thuộc vào loại sản phẩm hoặc tình huống của sự không phù hợp, để chọn đúng trình tự cần tuân theo. Tuy nhiên, ba phần để giải quyết sự không phù hợp là giống nhau trong mỗi trường hợp . Ví dụ: đối với phần mềm, không thể triển khai khắc phục cho đến khi nguyên nhân được xác định. Ngoài ra, như một ví dụ về phần cứng, nếu đèn cảnh báo "Má phanh mòn" sáng trên xe và bạn đã thực hiện ngay việc sửa lỗi Thay má phanh trước khi kiểm tra xem cảm biến có bị lỗi hay không, bạn có thể không giải quyết được vấn đề và sẽ lãng phí thời gian và nguồn lực.)

Các nguồn có thẩm quyền để đưa ra tuyên bố mở đầu là một số định nghĩa thích hợp trong ISO 9000:

- *Không phù hợp*: không đáp ứng yêu cầu.
- *Sự khắc phục*: hành động để loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện.
- *Hành động khắc phục*: hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp và ngăn ngừa tái diễn.

"Sự khắc phục" là hành động để loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện. Ví dụ, sự khắc phục có thể liên quan đến việc thay thế sản phẩm không phù hợp bằng sản phẩm phù hợp hoặc thay thế một quy trình lỗi thời bằng vấn đề hiện tại,..

Hành động khắc phục không thể thực hiện nếu không xác định trước nguyên nhân của sự không phù hợp. Có nhiều phương pháp và công cụ có sẵn cho một tổ chức để xác định nguyên nhân của sự không phù hợp, từ đơn giản như động não (brainstorming) đến các kỹ thuật giải quyết vấn đề có hệ thống, phức tạp hơn (ví dụ: phân tích nguyên nhân gốc rễ, biểu đồ xương cá, “5 Whys”,…). Cần nắm rõ việc sử dụng thích hợp các công cụ này. Mức độ và hiệu quả của các hành động khắc phục phụ thuộc vào việc xác định nguyên nhân thực sự. Trong một số trường hợp, điều này sẽ hỗ trợ tổ chức xác định và giảm thiểu sự không phù hợp tương tự trong các lĩnh vực khác.

Chuyên gia cũng phải kiểm tra xem tổ chức đã thực hiện hành động nào để xác định xem nguyên nhân của sự không phù hợp là do bản chất có hệ thống hay chỉ là do ngẫu

nhiên. Nếu một lỗi hệ thống được coi là một sự cố ngẫu nhiên xảy ra một lần, thì hành động khắc phục sẽ không thành công và sẽ có nguy cơ sự cố tái diễn.

Một trường hợp có thể xảy ra mà chuyên gia cần đặc biệt lưu ý là liệu sự không phù hợp xảy ra do có điều gì đó nằm ngoài những gì được đề cập và được kiểm soát bởi Hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức, tức là việc không có Hệ thống quản lý chất lượng là nguyên nhân hay một phần nguyên nhân của sự không phù hợp. Trong những trường hợp như vậy, sự sai hỏng thường liên quan đến việc tổ chức không hiểu đầy đủ về kỳ vọng của khách hàng.

Như đã đề cập ở trên, một kỹ thuật hữu ích để phân tích nguyên nhân gốc rễ hệ thống là "5 Why"

Bảng 10.2. Tiếp cận 5 Why để phân tích nguyên nhân gốc rễ

The "5 Whys" Approach to Root Cause Analysis **Tiếp cận 5 Why để phân tích nguyên nhân gốc rễ**	
Question Focus **Câu hỏi trọng tâm**	**Answer Focus** **Câu trả lời trọng tâm**
1 s Why: Incident Tại sao: Sự cố	5 M's & E [men (people), machine, material, method, measurement, environment]. (con người, thiết bị, nguyên liệu, phương pháp, đo lường, môi trường)
2nd Why:Tại sao: 5 M's & E	1 st Level System Câu trả lời 1: Mức độ hệ thống
3 rd Why : 1 st Level System Tại sao: Mức độ hệ thống 1	2nd Level System Câu trả lời: Mức độ hệ thống 2
4 th Why: 2nd Level System Tại sao: Mức độ hệ thống	3 rd Level System Câu trả lời : Mức độ hệ thống 3
5 th Why: 3 rd Level System Tại sao: Mức độ hệ thống 3	System Root Cause Nguyên nhân gốc rễ của hệ thống

Khi điều tra nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp, có thể có một số yếu tố có thể khác nhau hoặc nhiều yếu tố góp phần tạo nên nguyên nhân gốc rễ (ví dụ: nguyên liệu thô kém chất lượng hoặc các thành phần phụ được cung cấp; hệ thống đo lường không phù hợp; đào tạo không đầy đủ,...). Một quá trình lặp đi lặp lại nên được sử dụng để xác định yếu tố nào là nguyên nhân gốc rễ thực sự; tổ chức không nên xác định yếu tố sai hỏng đầu tiên được phát hiện là nguyên nhân gốc rễ.

Ví dụ, một danh sách các yếu tố có thể có phải được lập và được kiểm tra liên quan đến sự không phù hợp; sau đó chúng nên được phân loại là "không thể xác nhận", "có thể" hoặc "đã xác nhận", xét về tác động tiềm tàng của chúng đối với nguyên nhân gốc rễ. Trong mỗi trường hợp, yếu tố và sự phân loại của nó cần được lưu ý. Đối với loại yếu tố "không thể xác nhận", cũng nên lưu hồ sơ về bất kỳ phân tích nào đã được thực hiện và đưa ra kết luận dẫn đến phân loại này.

Sau đó cần tiến hành các công việc tiếp theo để xem liệu các yếu tố "có thể" hoặc "đã được xác nhận" có phải là nguyên nhân gốc rễ thực sự hay không. Trong một số trường hợp, cuối cùng có thể không xác định được một yếu tố có thực sự là nguyên nhân gốc rễ hay không, do đó, kết quả của công việc này sẽ dẫn đến việc phân loại thêm các yếu tố như là "nguyên nhân gốc rễ có thể có" hoặc là "nguyên nhân gốc rễ xác nhận". Trong mỗi trường

hợp, cần lưu giữ thêm các hồ sơ về các hành động đã thực hiện và các kết luận dẫn đến việc phân loại chúng.

Khi xem xét đáp ứng của tổ chức đối với sự không phù hợp, chuyên gia cần xác nhận rằng thông tin dạng văn bản và bằng chứng khách quan cho cả ba phần (sự khắc phục, phân tích nguyên nhân và hành động khắc phục) được tổ chức cung cấp và thích hợp, trước khi chấp nhận đáp ứng. Các yếu tố quan trọng cần xác minh trong quá trình xem xét bao gồm:

- Tuyên bố về các hành động; chúng có rõ ràng và ngắn gọn không?
- Mô tả các hành động; họ có kỹ lưỡng không và họ có tham chiếu chính xác các tài liệu, thủ tục cụ thể,..., khi thích hợp không?
- Việc sử dụng thì quá khứ (đã, đang hoặc đã, đang - was, has or have been, were), như một dấu hiệu cho thấy các hành động được thực hiện đã được hoàn thành.
- Ngày hoàn thành các hành động khắc phục; nên tìm thấy các ngày trong quá khứ cho biết rằng các hành động đã được thực hiện (các ngày cho thấy hành động trong tương lai không phải là thông lệ tốt).
- Bằng chứng hỗ trợ tuyên bố rằng một hành động khắc phục đã được thực hiện đầy đủ và hiệu lực và rằng hành động khắc phục đã được thực hiện theo cách mà nó đã được mô tả.

Ngoài ra, chuyên gia cần xác minh rằng tổ chức đã đảm bảo rằng bản thân hành động khắc phục được thực hiện không tạo ra các vấn đề khác liên quan đến chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ hoặc việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng.

Cần lưu ý rằng không phải lúc nào cả sự khắc phục và hành động khắc phục đều thích hợp và chỉ cần hành động khắc phục hoặc khắc phục là đủ. Điều này có thể xảy ra, ví dụ, trong trường hợp có thể chứng minh rằng sự không phù hợp hoàn toàn ngẫu nhiên và hệ thống quản lý được thực hiện một cách hiệu lực, và khả năng tái diễn là rất thấp. Điều này cũng áp dụng trong các trường hợp không thể khắc phục (ví dụ: cập nhật các hồ sơ hiện có), nhưng nhu cầu về hành động khắc phục có thể là chính đáng. Cũng cần đánh giá nhu cầu phân tích nguyên nhân gốc rễ toàn diện, dựa trên bản chất của các phát hiện và liệu chúng có chỉ ra một lỗi hệ thống hay không.

Hành động khắc phục hiệu lực phải ngăn ngừa sự tái diễn của sự không phù hợp, bằng cách loại bỏ nguyên nhân.

Phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp được phát hiện có thể xác định sự không phù hợp tiềm ẩn trên quy mô rộng hơn trong các lĩnh vực khác của tổ chức và cung cấp đầu vào cho việc lập kế hoạch dựa trên tư duy dựa trên rủi ro.

Đóng sự không phù hợp

Vì sự không phù hợp có xu hướng là riêng lẻ về bản chất của chúng, nên nhiều phương pháp hoặc hoạt động khác nhau có thể được sử dụng để chứng minh tính hiệu lực của các hành động được thực hiện. Ví dụ: một số sẽ yêu cầu kiểm tra trực tiếp tại chỗ (có thể yêu cầu thêm các chuyến thăm địa điểm), trong khi một số khác có thể bị đóng cửa từ xa (bằng cách xem xét bằng chứng tài liệu đã nộp).

Trước khi quyết định đồng ý đóng sự không phù hợp, chuyên gia phải xem xét những gì tổ chức đã làm liên quan đến ngăn chặn, khắc phục, phân tích nguyên nhân và kết quả hành động khắc phục. Chuyên gia cần đảm bảo rằng có bằng chứng khách quan (bao gồm cả tài liệu hỗ trợ) để chứng minh rằng hành động khắc phục được mô tả đã được thực hiện đầy đủ và có hiệu lực trong việc ngăn chặn sự không phù hợp tái diễn. Chỉ khi tình hình thỏa đáng, sự không phù hợp mới nên được đóng lại.

CHƯƠNG 11
GIÁM SÁT NĂNG LỰC CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ

Giám sát năng lực chuyên gia bao gồm Chứng kiến đánh giá, xem xét hồ sơ đánh giá, xem xét phản hồi của khách hàng và các bên liên quan.

Đánh giá dưới sự chứng kiến là cuộc đánh giá có thể có thêm thành phần chứng kiến là bên Công nhận, Tổ chức quản lý tổ chức chứng nhận, nhân sự của tổ chức chứng nhận (tại khách hàng của tổ chức chứng nhận). Đây là cuộc đánh giá định kỳ của để giám sát năng lực của các chuyên gia trong đoàn đánh giá. Đối với việc giám sát năng lực chuyên gia nội bộ của tổ chức chứng nhận được nêu trong điều khoản 7 của tiêu chuẩn ISO 19011:2018 và phụ lục A, B, C tiêu chuẩn ISO 17021-1:2015. Bài viết này tập trung vào việc chứng kiến đánh giá của bên công nhận.

Đoàn đánh giá bên công nhận có thể bao gồm chuyên gia và chuyên gia kỹ thuật của họ. Chuyên gia bên công nhận không can thiệp vào cuộc đánh giá, tuy nhiên họ có quyền xem hồ sơ xem tài liệu của bên được đánh giá nhằm thu thập các bằng chứng phù hợp. Thủ tục chứng kiến đánh giá được hướng dẫn theo IAF MD 17: 2019 của IAF.

Khi đoàn đánh giá tổ chức chứng nhận đánh giá tại hiện trường, cần lưu ý một số vấn đề sau để tránh khỏi mắc các điểm không phù hợp phát sinh.

1. Lập kế hoạch đánh giá

Đối với lập kế hoạch đánh giá có sự chứng kiến, trưởng đoàn đánh giá nên hoạch định một khoản thời gian từ 15-30 phút cuối ngày vào kế hoạch đánh giá cho việc trao đổi thông tin nội bộ trong đoàn đánh giá trước khi kết thúc đánh giá ngày từng ngày.

Nội dung trao đổi này bao gồm trình bày sơ các phát hiện đánh giá, tiến độ đánh giá, các vấn đề cần làm rõ và bất cứ các trở ngại hoặc nghi ngờ điểm không phù hợp nào.

2. Họp Khai mạc đủ nội dung

Điều hay bị lỗi nhất là chuyên gia trình bày nội dung khai mạc thiếu những nội dung quy định theo ISO 17021-1:2015 và 19011:2018. Để làm được điều này tốt, trưởng đoàn cần soạn sẵn những nội dung cần trao đổi trong cuộc họp khai mạc hoặc soạn sẵn Slide trình chiếu bằng powerpoint, khi họp khai mạc lấy ra đọc để đảm bảo đủ các yêu cầu. Phần này đã đề cập chương 9 Họp khai mạc.

Sau khi đọc các nội dung khai mạc, phải để dành thời gian cho bên được đánh giá phản hồi thông tin.

3. Vai trò của chuyên gia trưởng

Vấn đề thứ 2 nữa hay mất phải là trưởng đoàn không thể hiện vai trò đầy đủ của trưởng đoàn, ví dụ như:

- Phân công thành viên trong đoàn, trưởng đoàn phải thể hiện vai trò phân công thành viên trong đoàn và đại diện đoàn đánh giá trao đổi thông tin bên được đánh giá.
- Giải quyết tất cả các vấn đề phát sinh trong quá trình đánh giá, như trong tình huống ở chương 10.

4. Trao đổi thông tin trong đoàn

- Báo cáo sự việc: Các thành viên trong đoàn phải trao đổi thông tin với trưởng đoàn về tiến độ đánh giá, các phát hiện đánh giá, các vấn đề phát sinh thông qua phương tiện hỗ trợ như Zalo, skype,.. nhưng phải có bằng chứng trao đổi để chứng minh phù hợp với yêu cầu.
- Trao đổi thông tin về phát hiện: khi phát hiện một điểm không phù hợp, chuyên gia cần thông báo cho trưởng đoàn nếu có thể, trong trường hợp phát hiện điểm không phù hợp nặng phải báo ngay cho trưởng đoàn.

- Quan hệ các thành viên trong đoàn phải chia sẻ, hợp tác và chuẩn mực.
- Trao đổi thông tin về kiểm tra chéo thông tin: trong quá trình đánh giá, chuyên gia nếu nghi ngờ về vấn đề nào đó có thể nhờ các chuyên gia khác kiểm tra xác nhận thông tin.

5. Kỹ thuật đánh giá

- Lấy mẫu: chuyên gia phải thực hiện chọn mẫu khi đánh giá, trong trường hợp khách hàng chọn sẵn hoặc đề nghị đổi mẫu khác thì không chấp nhận (trừ trường hợp nguyên nhân là bất khả kháng). Chuyên gia nên yêu cầu khách hàng cung cấp danh sách đơn hàng hoặc danh sách sản phẩm sản xuất, sô lô sản xuất và chọn mẫu trọng danh sách đó, việc đánh giá nên chọn đảm bảo phạm vi đánh giá, tỷ trọng sản phẩm cũng như rủi ro của sản phẩm.
- Phỏng vấn: Cần hỏi các câu hỏi có mục đích, có chiều sâu, và đủ để xác nhận vấn đề cần đánh giá. Không nên hỏi lan man, hay hỏi câu ngoài luồng.
- Quá trình đánh giá phải đảm bảo khách quan, công bằng, không áp đặc hoặc sử dụng ngôn ngữ mang tính đe doạ.
- Xem xét các điểm phát hiện: Không nên chốt với khách hàng là điểm này là không phù hợp nặng hay nhẹ, quan sát hay cải tiến, hãy cho khách hàng biết có những điểm như thế này, còn phân loại thì để họp nội bộ trong đoàn. Phát hiện đánh giá phải đảm bảo đủ bằng chứng khách quan.
- Việc đánh giá nên tiếp cận theo quá trình PDCA, 5M1E1I, tư duy trên rủi ro, không nên tập trung duy nhất vào một sự việc mà không kiểm tra các thông tin chéo. Ví dụ đánh giá quá trình bảo trì bạn không nên tập trung vào họ bảo trì như thế nào mà phải hỏi thêm các vấn đề liên quan như: mục tiêu, rủi ro, kiểm tra năng lực, phân tích dữ liệu,…
- Đảm bảo tuân thủ kế hoạch đánh giá, bất cứ sự chậm trễ nào trong kế hoạch đánh giá phải thông báo cho trưởng đoàn đánh giá để phân bổ lại lịch và làm việc lại với bên đầu mối bên được đánh giá.

6. Họp nội bộ

Trước khi họp kết thúc đánh giá, đoàn đánh giá tiến hành họp xem xét các phát hiện đánh giá, trình tự đã nêu trong chương 11. Những vấn đề sau đây phải được nêu ra:

- Trưởng đoàn xem xét trình bày của từng chuyên gia, xem xét việc lấy mẫu quá trình và sản phẩm để xem xét liệu phạm vi đánh giá có đầy đủ phạm vi như hoạch định hay chưa, các mục tiêu đánh giá có đạt được hay chưa.
- Trưởng đoàn thu thập ý kiến, các nhận xét về hệ thống quản lý và các phát hiện của các thành viên trong đoàn.
- Trưởng đoàn tiến hành tổng hợp phát hiện;
- Từng điểm phát hiện, các chuyên gia phải nêu quan điểm của mình về từng điểm phát hiện, trưởng đoàn xem xét các điểm này và xem xét điểm đó là vấn đề có hệ thống hay nhỏ lẻ để đưa ra phân loại, các thành viên còn lại nêu quan điểm về điểm đó, sau đó trưởng đoàn sẽ thống nhất mức độ lỗi. Trường hợp không thống nhất các quan điểm chia mức độ không phù hợp thì trưởng đoàn sẽ quyết định sau cùng.

7. Họp bế mạc

Trình bày phải đầy đủ nội dung theo như quy định ISO 17021-1 và ISO 19011, phần này được trình bày đầy đủ trong chương 9.

Sau khi trình bày, mời ý kiến bên được đánh giá và thỏa thuận thời gian khắc phục cần tuân thủ, nếu các hậu quả nếu không tuân thủ thời gian và không nêu cách thức khiếu nại về nội dung đánh giá.

Chuyên gia thường hay bị các trường hợp trình bày không đủ nội dung trong họp kết thúc, không mời bên được đánh giá phát biểu, cũng như không nêu các hậu quả khi không thực hiện đúng cam kết.

8. Khái quát quá trình chứng kiến tại bên được đánh giá (theo IAF MD 17:2019)

Khi được yêu cầu, CB (Certificate body – Tổ chức chứng nhận) sẽ nhanh chóng cung cấp cho AB lịch trình đầy đủ và cập nhật của các cuộc đánh giá đã được xác nhận và đã lên kế hoạch (ngày, địa điểm, thành phần nhóm đánh giá, loại và phạm vi đánh giá, ...), để cho phép AB lên lịch hoặc cập nhật chương trình bao trùm phạm vi công nhận.

Các AB (Accreditation body – Tổ chức công nhận) phải có chính sách đối phó với các từ chối của CB (bao gồm cả những người xuất phát từ khách hàng CB) với sự chứng kiến nhất định, bao gồm cả việc áp đặt các biện pháp trừng phạt đối với CB khi việc từ chối không được biện minh chính đáng và được AB chấp nhận (ví dụ: an ninh giải phóng mặt bằng) và / hoặc làm ảnh hưởng đến phạm vi của người nộp đơn hoặc phạm vi được công nhận. Nếu khách hàng CB từ chối sự chứng kiến của AB, để tránh bị trừng phạt, CB sẽ thu hồi chứng chỉ đã được công nhận hiện có.

Nếu các biện pháp trừng phạt được áp dụng đối với CB dẫn đến việc thu hồi chứng chỉ thì các AB khác và tất cả các chủ sở hữu chương trình có thể bị ảnh hưởng sẽ được thông báo, nếu danh tính của họ được biết. Một chứng chỉ đã được công nhận sẽ không được cấp nếu, để tránh việc đánh giá của mình chứng kiến, tổ chức chuyển giao chứng chỉ cho một CB khác hoặc nếu CB dự định cấp lại cùng một chứng chỉ theo phạm vi của AB khác.

Các hoạt động tiền chứng kiến phải đảm bảo rằng AB có kế hoạch đánh giá của CB, các báo cáo đánh giá trước đó nếu có, hồ sơ năng lực của nhóm đánh giá và lý do để tính toán thời gian đánh giá.

Đối với mỗi chứng kiến viên, AB sẽ chỉ định một nhóm đánh giá, có đủ năng lực trong phạm vi công nhận liên quan. AB sẽ thông báo trước cho CB về thành phần đoàn đánh giá của AB. CB và/hoặc khách hàng của họ có thể phản đối việc đề cử một chuyên gia đánh giá AB nhất định trên cơ sở chứng minh mối quan hệ chặt chẽ hoặc trực tiếp với các đối thủ cạnh tranh (đe dọa đến sự công bằng) hoặc khiếu nại hợp lệ trước đó chống lại một chuyên gia,...

CB có nhiệm vụ thông báo cho khách hàng của mình, giải thích thủ tục làm chứng kiến và nhận được sự đồng ý của khách hàng. CB sẽ không thay đổi nhóm đánh giá, kế hoạch đánh giá hoặc thời hạn đánh giá do chứng kiến. Nếu những thay đổi như vậy xảy ra, CB phải cung cấp lý do thích hợp cho AB.

Trong quá trình chứng kiến, các hoạt động của chuyên gia AB sẽ là hoạt động của một quan sát viên, không ảnh hưởng đến việc tiến hành đánh giá của nhóm đánh giá của CB. Việc tiếp cận tài liệu của khách hàng đã được nhóm đánh giá của CB xem xét sẽ được cung cấp ngay cho các chuyên gia của AB khi có yêu cầu.

Mọi thông tin thu thập được trong quá trình chứng kiến cuộc đánh giá đều được bảo mật và sẽ được các chuyên gia đánh giá và nhân viên của AB xử lý phù hợp.

AB không được phép thẩm vấn trực tiếp khách hàng của CB vì điều này có thể ảnh hưởng đến kết quả của cuộc đánh giá. Các chuyên gia đánh giá của AB sẽ không cung cấp bất kỳ ý kiến nào cho CB, trong khi cuộc đánh giá đang được tiến hành. Các chuyên gia của AB sẽ không cung cấp bất kỳ ý kiến nào cho khách hàng CB vào bất kỳ lúc nào. Người đánh giá AB phải đảm bảo rằng sự hiện diện và hoạt động chứng kiến của họ không bị khách hàng của CB coi là sự can thiệp, và thay vào đó họ được nhìn nhận một cách tích cực.

Thông thường, toàn bộ cuộc đánh giá tại chỗ phải được chứng kiến, trừ khi các mục tiêu cho một hoạt động cụ thể có thể được thỏa mãn với việc chứng kiến một phần.

Phản hồi về kết quả hoạt động của CB, bao gồm mọi phát hiện/sự không phù hợp đánh giá, sẽ được cung cấp cho nhóm đánh giá của CB khi việc chứng kiến hoàn tất. Phản hồi phải bao gồm phác thảo quá trình báo cáo của AB, quá trình phản ứng/phản ứng của CB và quá trình ra quyết định của AB. Nếu có thể, phản hồi này cũng nên được cung cấp cho ban quản lý của CB. Điều này sẽ xảy ra sau cuộc đánh giá, luôn luôn trong trường hợp không có khách hàng của CB.

Khi có liên quan đến mục tiêu và phạm vi của việc chứng kiến, các chuyên gia của AB sẽ lấy và xem xét báo cáo đánh giá của chính CB (và bất kỳ thông tin bổ sung nào được yêu cầu).

Khách hàng của CB có trách nhiệm thông báo trước cho nhóm đánh giá và các chuyên gia đánh giá của AB về tất cả các yêu cầu an toàn hiện hành. Người đánh giá AB phải tuân thủ các quy tắc an toàn mà tổ chức đã biết; tuy nhiên, người đánh giá của AB dự kiến sẽ có hành động ngay lập tức vào bất kỳ lúc nào để tránh bị thương, bao gồm cả việc rời khỏi khu vực hoặc tổ chức nếu cần thiết.

Nếu tại bất kỳ thời điểm nào trong quá trình đánh giá đánh giá CB, chuyên gia AB nhận thấy một điều kiện tiềm ẩn mà họ cho là nguy cơ sắp xảy ra với mức độ nghiêm trọng cao (ví dụ: sức khỏe và an toàn hoặc môi trường), người đánh giá AB sẽ yêu cầu một cuộc họp riêng ngay lập tức với Trưởng nhóm đánh giá của CB để thông báo cho anh ta hoặc cô ta về mối đe dọa tiềm tàng, với mong muốn rằng trưởng nhóm đánh giá của CB sẽ giải quyết mối đe dọa với tổ chức theo quy trình của CB và bất kỳ nghĩa vụ pháp lý nào.

PHẦN PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 11.1. HƯỚNG DẪN CỦA IAF VÀ ISO

SỰ CHỨNG KIẾN CỦA CÁC CUỘC ĐÁNH GIÁ CAB BỞI CƠ QUAN CÔNG NHẬN

(Ngày 21 tháng 4 năm 2011)

1. Giới thiệu

Việc Cơ quan Công nhận (ABs) chứng kiến các cuộc đánh giá của Tổ chức Đánh giá Sự phù hợp (CAB) đối với khách hàng của họ là có giá trị đối với:

- Xác minh, tại chỗ, tính hiệu lực của các chương trình và thủ tục của CAB (và đặc biệt liên quan đến việc phân công các nhóm đánh giá có năng lực của họ).
- Quan sát các chuyên gia của CAB, khi họ thực hiện đăng ký/chứng nhận, chứng nhận lại hoặc đánh giá giám sát, để đánh giá xem họ có:
  + Tuân thủ các thủ tục của CAB, o giải quyết đầy đủ các yêu cầu của:
    - Tiêu chí chứng nhận;
    - Bộ tiêu chuẩn ISO/IEC 17021;
    - Các tài liệu Bắt buộc và Thông tin liên quan của IAF,

    và, nếu có, bất kỳ yêu cầu cụ thể nào của lĩnh vực có liên quan.

Điều này sẽ cho phép AB xác định xem CAB có hiệu lực trong việc kiểm soát quá trình ra quyết định và chứng nhận của mình hay không, và do đó để đánh giá khả năng của CAB trong việc thực hiện chứng nhận được công nhận.

2. Chuẩn bị trước khi đánh giá

Để có thể chứng kiến các cuộc đánh giá, AB sẽ cần phải có những thỏa thuận chính thức với các CAB được công nhận của mình và với những CAB đang trong quá trình đăng ký công nhận. Các thỏa thuận này phải đảm bảo rằng AB có quyền chứng kiến các cuộc đánh giá của CAB, khi thấy cần thiết và CAB có các thỏa thuận với khách hàng của họ để cho phép việc làm chứng đó được thực hiện.

Các thỏa thuận này có thể cần giải quyết các vấn đề như bảo mật, giữa AB và CAB, và giữa AB và khách hàng của CAB.

Khi quyết định xem CAB có cần phải có sự chứng kiến của cuộc đánh giá hay không, AB cần tính đến các yếu tố như:

+ Kết quả thực hiện tổng thể của CAB;
+ Rủi ro liên quan đến ngành và lĩnh vực dịch vụ mà CAB hoạt động;
+ Phản hồi từ các bên quan tâm;
+ Kết quả đánh giá nội bộ của CAB,...

AB cũng phải đảm bảo rằng sự hiện diện của họ tại cuộc đánh giá là hiệu quả về chi phí và cố gắng giảm thiểu tác động đến CAB và khách hàng của mình.

Khi lập kế hoạch chứng kiến một cuộc đánh giá, AB phải đảm bảo rằng mình có thông tin liên quan đến CAB. Điều này nên bao gồm, nếu thích hợp, các chi tiết về:

+ Cơ cấu tổ chức của CAB,
+ Hệ thống quản lý chất lượng của nó,
+ Các quá trình hoạt động của nó,
+ Kết quả của các cuộc đánh giá trước đây về CAB,
+ Các khiếu nại đã được CAB và chính AB chú ý đến.

Ngoài ra, liên quan đến việc chứng kiến một cuộc đánh giá cụ thể (trên một CAB cụ thể và một khách hàng cụ thể của CAB), AB cũng phải đảm bảo rằng AB có các chi tiết về:

+ Kế hoạch đánh giá của CAB,
+ Thông tin cơ bản về nhóm đánh giá của CAB,
+ Lịch sử của khách hàng của CAB và hệ thống quản lý chất lượng của khách hàng
+ Thông tin hậu cần cho cuộc đánh giá (ví dụ: ngày và địa điểm đánh giá).

AB cần có một quy trình chính thức để lựa chọn và bổ nhiệm các chuyên gia của mình. AB chỉ nên chỉ định một chuyên gia có năng lực hoặc các chuyên gia đánh giá để chứng kiến các cuộc đánh giá của CAB. (Các) chuyên gia của AB phải có:

+ Kiến thức phù hợp về loại hình kinh doanh, quy trình và sản phẩm của khách hàng CAB;
+ Hiểu biết chung về các loại quy định mà sản phẩm của khách hàng phải tuân thủ;
+ Khả năng chứng kiến một cuộc đánh giá và thu thập bất kỳ thông tin cần thiết nào.

Trước khi chứng kiến một cuộc đánh giá, AB phải thông báo cho CAB về:

+ Các mục tiêu của nó để chứng kiến cuộc đánh giá;
+ Quá trình đánh giá;
+ Các quá trình phản hồi và báo cáo của nó.

AB cũng nên đồng ý với CAB về vai trò của (các) chuyên gia của mình trong quá trình đánh giá và về cách thức trình bày điều này với khách hàng.

Cần nói rõ với tất cả các bên liên quan rằng chuyên gia của AB, khi chứng kiến các cuộc đánh giá của CAB, không trực tiếp đánh giá hệ thống quản lý chất lượng của khách hàng CAB, vì đây là nhiệm vụ và trách nhiệm duy nhất của CAB.

3. Trong quá trình đánh giá

Trong quá trình chứng kiến các cuộc đánh giá CAB, chuyên gia của AB nên giới hạn sự tham gia của họ vào các cuộc đánh giá đối với một quan sát viên; họ không nên can thiệp vào việc CAB tiến hành đánh giá đối với khách hàng. Ngoài ra, họ phải đảm bảo rằng chúng không ảnh hưởng đến kết quả của cuộc đánh giá CAB, dưới bất kỳ hình thức nào.

Tuy nhiên, điều này không ngăn cản các chuyên gia đánh giá AB tham gia tích cực vào quá trình, bằng cách sắp xếp các cuộc họp giao ban trung gian, hoặc bằng cách yêu cầu làm rõ và thông tin bổ sung,... nghỉ giải lao theo kế hoạch hoặc các cuộc họp riêng biệt; tuy nhiên nó cũng có thể cần thiết để tiến hành chúng trong thời gian nghỉ giải lao hoặc cuộc họp đột xuất. Chúng nên được tiến hành tránh sự hiện diện của khách hàng của CAB, để bảo mật AB với CAB.

Ghi chú; bất kỳ thông tin nào thu thập được trong quá trình chứng kiến cuộc đánh giá đều được bảo mật và phải được chuyên gia và nhân viên của ABs xử lý phù hợp.

Chuyên gia của AB nên tránh cung cấp bất kỳ ý kiến nào cho CAB hoặc cho khách hàng của họ trong khi cuộc đánh giá đang được tiến hành.

Để có giá trị tối đa, chuyên gia của AB nên cố gắng bao quát toàn bộ quy trình đánh giá khách hàng của CAB tại hiện trường.

Chuyên gia của AB nên cố gắng đảm bảo rằng sự hiện diện và hoạt động chứng kiến của họ không bị khách hàng coi là can thiệp, và thay vào đó họ được nhìn nhận một cách tích cực.

4. Phản hồi và báo cáo kết quả

Phản hồi về kết quả hoạt động của CAB chỉ nên được cung cấp cho nhóm đánh giá CAB khi cuộc đánh giá hoàn thành. Nếu có thể, điều này nên được lập kế hoạch để thực hiện vào cuối cuộc đánh giá, tại cơ sở của khách hàng (cách xa sự hiện diện của khách hàng).

Chuyên gia của AB chỉ nên lập báo cáo về việc chứng kiến cuộc đánh giá sau khi nhận được và xem xét báo cáo đánh giá của CAB.

Báo cáo về việc chứng kiến cuộc đánh giá nên tránh lặp lại các chi tiết về việc thực hiện QMS của khách hàng và về những phát hiện do nhóm đánh giá CAB đưa ra, vì những điều này đã được đưa vào báo cáo của CAB.

Tuy nhiên, có thể có những tình huống mà các quan sát được thực hiện trong quá trình chứng kiến và không được nhóm đánh giá của CAB báo cáo, (ví dụ: các yêu cầu quy định đang bị khách hàng làm trái hoặc không được QMS của khách hàng giải quyết đúng cách); chuyên gia của AB phải thông báo cho nhóm đánh giá của CAB về những quan sát như vậy trong phiên phản hồi sau đánh giá, và cũng nên ghi lại chúng là sự không phù hợp trong báo cáo của họ về sự chứng kiến của cuộc đánh giá.

Trong trường hợp báo cáo của AB bao gồm sự không phù hợp, báo cáo đó cần được ban quản lý của CAB thực hiện hành động để giải quyết các vấn đề được nêu ra.

Tương tự, nếu các quan sát chỉ ra rõ ràng rằng việc đánh giá QMS của khách hàng cho thấy những thiếu sót lớn để nghi ngờ tính hợp lệ của quy trình chứng nhận của CAB (đặc biệt là trong quá trình đánh giá giám sát hoặc chứng nhận lại), điều này cần được ghi lại một cách thích hợp trong báo cáo của AB và hợp lệ đề cập đến sự quản lý của CAB; Ngoài ra, nó cần được đệ trình để xem xét và hành động thêm trong AB.

SỔ TAY HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ

Nguyễn Hoàng Em (Hoàng Em Đồng Tháp)

Mã ISBN: 978-604-388-002-1

★★★★★★

Chịu trách nhiệm xuất bản
GIÁM ĐỐC – TỔNG BIÊN TẬP
BÙI THỊ LÂM NGỌC

★★★★★★

Biên tập: **Nguyễn Văn Lừng**
Trình bày: **Nguyễn Hoàng Em**
Sửa bản in: **Nguyễn Văn Lừng**
Bìa: **Lâm Minh**, **Hoàng Em**
Thực hiện liên doanh: **Ông Nguyễn Hoàng Em**

In: 500 bản. Khổ: 16 x 25 cm. In tại Công ty Alona – 22 Bàu Cát 2, phường 14, quận Tân Bình, TP. HCM. Số xác nhận ĐKXB: 3813-2022/CXBIPH/9-743/DoN. Cục Xuất bản, In và Phát hành xác nhận ngày: 26/10/2022. Quyết định xuất bản số: 1239/QĐB-ĐoN, cấp ngày: 02/12/2022. In xong và nộp lưu chiểu: Q1/2023.

Nhà Xuất bản Đồng Nai, 1953J (210 cũ) Nguyễn Ái Quốc, TP Biên Hoà, Đồng Nai
Ban Biên tập: (02513) 825 292 – P. Kinh doanh: 946 521 - 946 530
Email: dongnainhaxuatban@gmail.com