TCVN **TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**

TCVN ISO 19011:2018

ISO 19011:2018

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

Guidelines for auditing management systems

HÀ NỘI - 2018

Mục lục Trang

Lời nói đầu 4
Lời giới thiệu 5
1 Phạm vi áp dụng 7
2 Tài liệu viện dẫn 7
3 Thuật ngữ và định nghĩa 7
4 Nguyên tắc đánh giá 13
5 Quản lý chương trình đánh giá 14
5.1 Khái quát 14
5.2 Thiết lập các mục tiêu của chương trình đánh giá 16
5.3 Xác định và đánh giá rủi ro và cơ hội của chương trình đánh giá 17
5.4 Thiết lập chương trình đánh giá 18
5.5 Thực hiện chương trình đánh giá 21
5.6 Theo dõi chương trình đánh giá 26
5.7 Xem xét và cải tiến chương trình đánh giá 27
6 Tiến hành đánh giá 28
6.1 Khái quát 28
6.2 Bắt đầu đánh giá 28
6.3 Chuẩn bị hoạt động đánh giá 29
6.4 Tiến hành hoạt động đánh giá 32
6.5 Chuẩn bị và gửi báo cáo đánh giá 39
6.6 Hoàn thành cuộc đánh giá 40
6.7 Tiến hành hoạt động sau đánh giá 41
7 Năng lực và đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá 41
7.1 Khái quát 41
7.2 Xác định năng lực của chuyên gia đánh giá 42
7.3 Thiết lập tiêu chí đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá 47
7.4 Lựa chọn phương pháp thích hợp để đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá 47
7.5 Tiến hành đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá 48
7.6 Duy trì và nâng cao năng lực của chuyên gia đánh giá 48
Phụ lục A (tham khảo) Hướng dẫn bổ sung cho chuyên gia đánh giá trong việc hoạch định và tiến hành đánh giá 49
Thư mục tài liệu tham khảo 62

Lời nói đầu

TCVN ISO 19011:2018 (ISO 19011:2018) thay thế cho TCVN ISO 19011:2013 (ISO 19011:2011).

TCVN ISO 19011:2018 hoàn toàn tương đương với ISO 19011:2018

TCVN ISO 19011:2018 do Ban kỹ thuật Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 176 *Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

Từ khi phiên bản thứ hai của tiêu chuẩn này được công bố vào năm 2013, một số tiêu chuẩn mới về hệ thống quản lý cũng đã được công bố, nhiều tiêu chuẩn trong số đó có cấu trúc chung, yêu cầu cốt lõi giống nhau và các thuật ngữ và định nghĩa cốt lõi chung. Vì vậy, cần xem xét một cách tiếp cận rộng hơn đối với việc đánh giá hệ thống quản lý, cũng như đưa ra hướng dẫn khái quát hơn. Kết quả đánh giá có thể cung cấp đầu vào cho khía cạnh phân tích hoạch định kinh doanh và có thể góp phần nhận biết các nhu cầu và hoạt động cải tiến.

Một cuộc đánh giá có thể được thực hiện theo một loạt các chuẩn mực đánh giá, riêng biệt hoặc kết hợp, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- các yêu cầu được xác định trong một hay nhiều tiêu chuẩn về hệ thống quản lý;

- các chính sách và yêu cầu theo quy định của các bên quan tâm có liên quan;

- các yêu cầu luật định và chế định;

- một hay nhiều quá trình của hệ thống quản lý được xác định bởi tổ chức hoặc các bên khác;

- (các) kế hoạch hệ thống quản lý liên quan đến việc cung cấp các đầu ra cụ thể của một hệ thống quản lý (ví dụ kế hoạch chất lượng, kế hoạch dự án).

Tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn cho tất cả các loại hình và quy mô của tổ chức và các cuộc đánh giá với phạm vi và quy mô khác nhau, bao gồm cả các cuộc đánh giá được tiến hành bởi các đoàn đánh giá lớn, thường của các tổ chức lớn hơn và các cuộc đánh giá được tiến hành bởi các chuyên gia đánh giá đơn lẻ, bất kể ở các tổ chức lớn hay nhỏ. Hướng dẫn này cần được điều chỉnh thích hợp với phạm vi, mức độ phức tạp và quy mô của chương trình đánh giá.

Tiêu chuẩn này tập trung vào đánh giá nội bộ (bên thứ nhất) và các cuộc đánh giá được tổ chức tiến hành với các nhà cung cấp bên ngoài của mình và các bên quan tâm bên ngoài khác (bên thứ hai). Tiêu chuẩn này cũng có thể hữu ích đối với các cuộc đánh giá bên ngoài được tiến hành với mục đích khác với mục đích chứng nhận hệ thống quản lý của bên thứ ba. TCVN ISO/IEC 17021-1 đưa ra các yêu cầu đối với việc đánh giá các hệ thống quản lý cho chứng nhận của bên thứ ba; tiêu chuẩn này có thể cung cấp hướng dẫn bổ sung hữu ích (xem Bảng 1).

Bảng 1 – Các loại hình đánh giá khác nhau

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

Để đơn giản cho việc đọc hiểu tiêu chuẩn này, từ "hệ thống quản lý" ở số ít được ưu tiên, nhưng người dùng có thể điều chỉnh việc áp dụng hướng dẫn này cho trường hợp của riêng mình. Điều này cũng áp dụng đối với việc sử dụng từ "cá nhân" và "các cá nhân", "chuyên gia đánh giá" và "các chuyên gia đánh giá".

Tiêu chuẩn này nhằm áp dụng cho phạm vi rộng người sử dụng tiềm năng, bao gồm chuyên gia đánh giá, tổ chức áp dụng hệ thống quản lý và tổ chức cần thực hiện đánh giá hệ thống quản lý vì lý do hợp đồng hoặc pháp lý. Tuy nhiên, người sử dụng tiêu chuẩn có thể áp dụng hướng dẫn này trong việc xây dựng các yêu cầu liên quan đến các cuộc đánh giá của riêng mình.

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

Hướng dẫn trong tiêu chuẩn này hướng tới sự linh hoạt. Như được thể hiện ở nhiều chỗ khác nhau trong nội dung, việc sử dụng hướng dẫn này có thể khác nhau tùy thuộc vào quy mô và mức độ phát triển của hệ thống quản lý của tổ chức. Bản chất và sự phức tạp của tổ chức được đánh giá, cũng như mục tiêu và phạm vi của các cuộc đánh giá được tiến hành, cũng cần được xem xét.

Tiêu chuẩn này chấp nhận cách tiếp cận đánh giá kết hợp khi hai hay nhiều hệ thống quản lý ở các lĩnh vực khác nhau cùng được đánh giá. Khi các hệ thống này được tích hợp thành một hệ thống quản lý, thì các nguyên tắc và quá trình đánh giá giống như đối với đánh giá kết hợp (đôi khi được gọi là đánh giá tích hợp).

Tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn về việc quản lý một chương trình đánh giá, hoạch định và tiến hành các cuộc đánh giá hệ thống quản lý, cũng như về năng lực và đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá và đoàn đánh giá.

Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý

Guidelines for auditing management systems

1 Phạm vi áp dụng

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

Tiêu chuẩn này có thể áp dụng cho tất cả các tổ chức cần hoạch định và tiến hành các cuộc đánh giá nội bộ hoặc bên ngoài đối với các hệ thống quản lý hoặc để quản lý chương trình đánh giá.

Tiêu chuẩn này cũng có thể được áp dụng cho các loại hình đánh giá khác, miễn là các xem xét đặc biệt được đưa ra đối với năng lực cụ thể cần thiết.

2 Tài liệu viện dẫn

Không có tài liệu viện dẫn.

3 Thuật ngữ và định nghĩa

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

3.1

Đánh giá (audit)

Quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để thu được *bằng chứng khách quan* (3.8) và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các *chuẩn mực đánh giá* (3.7).

CHÚ THÍCH 1: Đánh giá nội bộ thường được gọi là đánh giá của bên thứ nhất, do *tổ chức* (3.2.1) tự thực hiện hoặc thực hiện với danh nghĩa của tổ chức.

CHÚ THÍCH 2: Đánh giá bên ngoài bao gồm đánh giá của bên thứ hai và bên thứ ba. Đánh giá của bên thứ hai được tiến hành bởi các bên quan tâm tới tổ chức, như *khách hàng* hoặc người khác với danh nghĩa của khách hàng. 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.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.1, được sửa đổi – CHÚ THÍCH được sửa đổi]

3.2

Đánh giá kết hợp (combined audit)

Đánh giá (3.1) được thực hiện đồng thời trên hai hay nhiều *hệ thống quản lý* (3.18) cho chỉ một *bên được đánh giá* (3.13).

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.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.2, được sửa đổi]

3.3

Đồng đánh giá (joint audit)

Đánh giá (3.1) được thực hiện cho chỉ một *bên được đánh giá* (3.13) bởi hai hay nhiều tổ chức đánh giá.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.3]

3.4

Chương trình đánh giá (audit programme)

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

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.4, được sửa đổi – cách diễn đạt được bổ sung cho định nghĩa]

3.5

Phạm vi đánh giá (audit scope)

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

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.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.5, được sửa đổi – CHÚ THÍCH 1 đã được sửa đổi, CHÚ THÍCH 2 được bổ sung]

3.6

Kế hoạch đánh giá (audit plan)

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

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.6]

3.7

Chuẩn mực đánh giá (audit criteria)

Tập hợp các *yêu cầu* (3.23) được sử dụng làm chuẩn theo đó so sánh các *bằng chứng khách quan* (3.8).

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* (3.10).

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,...

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.7, được sửa đổi - định nghĩa được thay đổi và bổ sung chú thích 1 và 2]

3.8

Bằng chứng khách quan (objective evidence)

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* (3.1) 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* (3.7) và có thể kiểm tra xác nhận.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.8.3]

3.9

Bằng chứng đánh giá (audit evidence)

Hồ sơ, trình bày về sự kiện hoặc các thông tin khác liên quan tới *chuẩn mực đánh giá* (3.7) và có thể kiểm tra xác nhận.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.8]

3.10

Phát hiện đánh giá (audit findings)

Kết quả của việc xem xét đánh giá các *bằng chứng đánh giá* (3.9) thu thập được so với *chuẩn mực đánh giá* (3.7).

CHÚ THÍCH 1: Phát hiện đánh giá chỉ ra *sự phù hợp* (3.20) hoặc *không phù hợp* (3.21).

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.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.9, được sửa đổi - các chú thích 2 và 3 được sửa đổi]

3.11

Kết luận đánh giá (audit conclusion)

Kết quả đầu ra của một cuộc *đánh giá* (3.1), sau khi xem xét các mục tiêu đánh giá và mọi *phát hiện đánh giá* (3.10).

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.10]

3.12

Khách hàng đánh giá (audit client)

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

CHÚ THÍCH 1: Trong trường hợp đánh giá nội bộ, khách hàng đánh giá cũng có thể là *bên được đánh giá* (3.13) hoặc (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá. Yêu cầu đánh giá từ bên ngoài có thể từ các nguồn như cơ quan quản lý, bên ký kết hợp đồng hoặc khách hàng tiềm năng hay khách hàng hiện tại.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.11, được sửa đổi - CHÚ THÍCH 1 được bổ sung]

3. 13

Bên được đánh giá (auditee)

Toàn bộ tổ chức hoặc các bộ phận của tổ chức được đánh giá.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.12, được sửa đổi]

3.14

Đoàn đánh giá (audit team)

Một hay nhiều cá nhân tiến hành cuộc *đánh giá* (3.1), với sự hỗ trợ của các *chuyên gia kỹ thuật* (3.16) khi cần.

CHÚ THÍCH 1: Một *chuyên gia đánh giá* (3.15) trong *đoàn đánh giá* (3.14) được chỉ định làm trưởng đoàn đánh giá.

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

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.14]

3.15

Chuyên gia đánh giá (auditor)

Người tiến hành cuộc *đánh giá* (3.1)

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.15]

3.16

Chuyên gia kỹ thuật (technical expert)

<đánh giá> người cung cấp kiến thức hay ý kiến chuyên môn cho *đoàn đánh giá* (3.14)

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* (3.14) không hành động như một chuyên gia đánh giá (3.15).

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.16, được sửa đổi – CHÚ THÍCH 1 và 2 được sửa đổi]

3.17

Quan sát viên (observer)

Cá nhân tham gia cùng đoàn đánh giá (3.14) nhưng không hành động như chuyên gia đánh giá (3.15)

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.17, được sửa đổi]

3.18

Hệ thống quản lý (management system)

Tập hợp các yếu tố có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau của tổ chức để thiết lập chính sách, mục tiêu và các *quá trình* (3.24) để đạt được các mục tiêu đó.

CHÚ THÍCH 1: Một hệ thống quản lý có thể giải quyết một hay nhiều lĩnh vực, ví dụ quản lý chất lượng, quản lý tài chính hoặc quản lý môi trường.

CHÚ THÍCH 2: Các yếu tố của hệ thống quản lý thiết lập cơ cấu, vai trò và trách nhiệm, việc hoạch định, vận hành, chính sách, thực hành, quy tắc, niềm tin, mục tiêu của tổ chức và các quá trình để đạt được những mục tiêu đó.

CHÚ THÍCH 3: Phạm vi của hệ thống quản lý có thể bao gồm toàn bộ tổ chức, các chức năng cụ thể được nhận biết trong tổ chức, các bộ phận cụ thể được nhận biết của tổ chức, hoặc một hay nhiều chức năng xuyên suốt một nhóm của tổ chức.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.5.3, được sửa đổi – bỏ chú thích 4)

3.19

Rủi ro (risk)

Tác động của sự không chắc chắn.

CHÚ THÍCH 1: Tác động là một sai lệch so với dự kiến – tích cực hoặc tiêu cực.

CHÚ THÍCH 2: Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, thiếu hụt thông tin liên quan tới việc hiểu hoặc nhận thức về một sự kiện, hệ quả của sự kiện đó, hoặc khả năng xảy ra của nó.

CHÚ THÍCH 3: Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các sự kiện (được định nghĩa tại 3.5.1.3, TCVN 9788:2013) và hệ quả (được định nghĩa tại 3.6.1.3, TCVN 9788:2013) tiềm ẩn, hoặc sự kết hợp giữa chúng.

CHÚ THÍCH 4: Rủi ro thường thể hiện theo cách kết hợp các hệ quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và khả năng xảy ra (được định nghĩa tại 3.6.1.1, TCVN 9788:2013) kèm theo.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.7.9, được sửa đổi – bỏ chú thích 5 và 6]

3.20

Sự phù hợp (conformity)

Việc đáp ứng một yêu cầu (3.23).

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.6.11, được sửa đổi – bỏ chú thích 1]

3.21

Sự không phù hợp (nonconformity)

Sự không đáp ứng một yêu cầu (3.23)

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.6.9, được sửa đổi – bỏ chú thích 1]

3.22

Năng lực (competence)

Khả năng áp dụng kiến thức và kỹ năng để đạt được kết quả dự kiến

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.10.4, được sửa đổi – bỏ các chú thích]

3.23

Yêu cầu (requirement)

Nhu cầu hoặc mong đợi được tuyên bố, ngầm hiểu chung hoặc bắt buộc.

CHÚ THÍCH 1: "Ngầm hiểu chung" nghĩa là đối với tổ chức và các bên quan tâm, nhu cầu hoặc mong đợi được coi là ngầm hiểu mang tính thông lệ hoặc thực hành chung.

CHÚ THÍCH 2: Yêu cầu được quy định là yêu cầu đã được công bố, ví dụ trong thông tin dạng văn bản.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.6.4, được sửa đổi – bỏ chú thích 3, 4, 5 và 6]

3.24

Quá trình (process)

Tập hợp các hoạt động có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau, sử dụng đầu vào để cho ra kết quả dự kiến.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.4.1, được sửa đổi – bỏ các chú thích].

3.25

Kết quả thực hiện (performance)

Kết quả có thể đo được.

CHÚ THÍCH 1: Kết quả thực hiện có thể liên quan đến cả các phát hiện định lượng hoặc định tính.

CHÚ THÍCH 2: Kết quả thực hiện có thể liên quan đến việc quản lý các hoạt động, quá trình (3.24), sản phẩm, dịch vụ, hệ thống hoặc tổ chức.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.7.8, được sửa đổi – bỏ chú thích 3]

3.26

Hiệu lực (effectiveness)

Mức độ theo đó các hoạt động đã hoạch định được thực hiện và đạt được các kết quả đã hoạch định.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.7.11, được sửa đổi – bỏ chú thích 1]

4 Nguyên tắc đánh giá

Việc đánh giá được đặc trưng bởi sự tin cậy trên cơ sở một số nguyên tắc. Những nguyên tắc này cần giúp cuộc đánh giá trở thành một công cụ hiệu lực và tin cậy trong việc hỗ trợ cho các chính sách và kiểm soát của lãnh đạo, thông qua việc cung cấp thông tin theo đó tổ chức có thể hành động để cải tiến kết quả thực hiện của mình. Việc tuân thủ chặt chẽ những 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 đánh giá làm việc độc lập với nhau mà vẫn đạt được những kết luận như nhau trong những tình huống đánh giá giống nhau.

Các hướng dẫn nêu ra ở Điều 5 đến Điều 7 dựa trên bảy nguyên tắc dưới đây.

a) Chính trực: nền tảng của sự chuyên nghiệp

Chuyên gia đánh giá 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;
- chỉ thực hiện hoạt động đánh giá khi mình có năng lực để thực hiện;
- 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;
- nhạy bén với mọi ảnh hưởng có thể tác động tới suy xét của mình khi thực hiện đánh giá.

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

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

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

Chuyên gia đánh giá cần có sự thận trọng phù hợp với tầm quan trọng của nhiệm vụ họ thực hiện, với sự tin cậy của khách hàng đánh giá và các bên quan tâm khác 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.

d) Bảo mật: an ninh thông tin

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

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

Các chuyên gia đánh giá cần độc lập với hoạt động được đánh giá 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 đánh giá cần độc lập với hoạt động được đánh giá nếu có thể thực hiện được. Chuyên gia đánh giá cần duy trì sự vô tư trong suốt quá trình đánh giá để đảm bảo rằng các phát hiện đánh giá và kết luận đánh giá chỉ dựa vào bằng chứng đánh giá.

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

f) 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.

g) 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.

5 Quản lý chương trình đánh giá

5.1 Khái quát

Chương trình đánh giá cần được thiết lập để có thể bao gồm các cuộc đánh giá về một hoặc nhiều tiêu chuẩn hệ thống quản lý hoặc các yêu cầu khác, được tiến hành riêng lẻ hoặc kết hợp (đánh giá kết hợp).

Mức độ của một chương trình đánh giá cần dựa trên quy mô và tính chất của bên được đánh giá, cũng như tính chất, chức năng, sự phức tạp, loại các rủi ro và cơ hội và mức độ phát triển của (các) hệ thống quản lý được đánh giá.

Việc vận hành hệ thống quản lý có thể còn phức tạp hơn khi hầu hết các chức năng quan trọng được thuê ngoài và được quản lý bởi lãnh đạo của các tổ chức khác. Cần đặc biệt chú ý tới những khâu tại đó những quyết định quan trọng nhất được đưa ra và thành phần của lãnh đạo cao nhất của hệ thống quản lý.

Trong trường hợp có nhiều vị trí/địa điểm (ví dụ như các quốc gia khác nhau), hoặc khi các chức năng quan trọng được thuê ngoài và được quản lý bởi lãnh đạo của một tổ chức khác, cần đặc biệt chú ý tới việc thiết kế, hoạch định và xác nhận giá trị sử dụng của chương trình đánh giá.

Trong trường hợp các tổ chức nhỏ hoặc ít phức tạp hơn, chương trình đánh giá có thể được điều chỉnh một cách thích hợp.

Để hiểu được bối cảnh của bên được đánh giá, chương trình đánh giá cần tính đến các yếu tố sau của bên được đánh giá:

- các mục tiêu của tổ chức;
- các vấn đề nội bộ và bên ngoài có liên quan;
- nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan;
- các yêu cầu về bảo mật và an ninh thông tin.

Khi hoạch định các chương trình đánh giá nội bộ và trong một số trường hợp, các chương trình đánh giá nhà cung cấp bên ngoài, có thể được sắp xếp để phục vụ cho các mục tiêu khác của tổ chức.

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần đảm bảo duy trì tính toàn vẹn của cuộc đánh giá và không gây ảnh hưởng quá mức đối với việc đánh giá.

Cần đưa ra thứ tự ưu tiên trong đánh giá để phân bổ nguồn lực và các phương pháp cho các vấn đề trong hệ thống quản lý vốn có rủi ro cao và mức kết quả thực hiện thấp hơn.

Cần phân công các cá nhân có năng lực để quản lý chương trình đánh giá.

Chương trình đánh giá cần bao gồm thông tin và nhận biết nguồn lực để giúp các cuộc đánh giá được tiến hành một cách hiệu lực và hiệu quả trong khuôn khổ thời gian đã xác định. Thông tin cần bao gồm:

a) mục tiêu đối với chương trình đánh giá;

b) các rủi ro và cơ hội gắn với chương trình đánh giá (xem 5.3) và các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội;

c) phạm vi (mức độ, ranh giới, địa điểm) của từng cuộc đánh giá trong chương trình đánh giá;

d) lịch trình (số lượng/thời lượng/tần suất) của các cuộc đánh giá;

e) loại hình đánh giá, chẳng hạn như nội bộ hoặc bên ngoài;

f) chuẩn mực đánh giá;

g) phương pháp đánh giá được sử dụng;

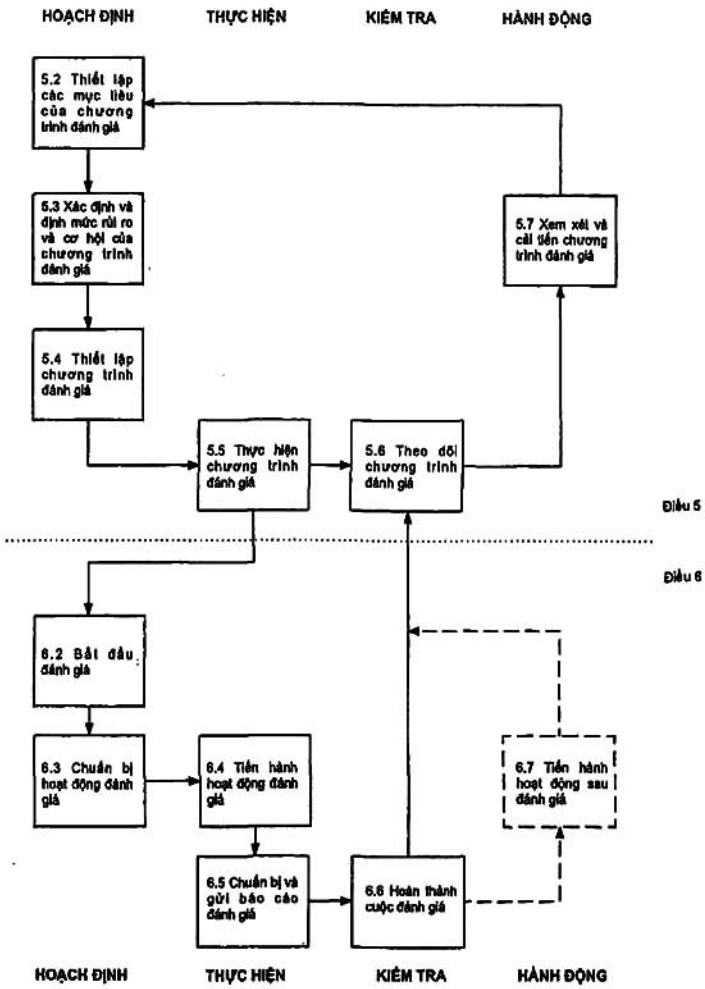
h) tiêu chí lựa chọn thành viên đoàn đánh giá ;

i) thông tin dạng văn bản có liên quan.

Một số thông tin này có thể không sẵn có cho đến khi hoàn thành việc hoạch định đánh giá chi tiết hơn.

Việc thực hiện chương trình đánh giá cần được theo dõi và đo lường một cách liên tục (xem 5.6) để đảm bảo đạt được các mục tiêu của chương trình. Chương trình đánh giá cần được xem xét để nhận biết nhu cầu thay đổi và cơ hội cải tiến (xem 5.7).

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



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

CHÚ THÍCH 2: Số điều đề cập đến các điều liên quan trong tiêu chuẩn.

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

5.2 Thiết lập các mục tiêu của chương trình đánh giá

Khách hàng đánh giá cần đảm bảo rằng các mục tiêu của chương trình đánh giá được thiết lập để định hướng việc hoạch định và tiến hành các cuộc đánh giá và cần đảm bảo chương trình đánh giá được triển khai một cách hiệu lực. Các mục tiêu của chương trình đánh giá cần nhất quán với định hướng chiến lược của khách hàng và hỗ trợ chính sách và mục tiêu của hệ thống quản lý.

Những mục tiêu này có thể dựa trên việc xem xét những nội dung sau:

a) nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan, cả nội bộ và bên ngoài;

b) 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;

c) các yêu cầu của hệ thống quản lý;

d) nhu cầu xem xét đánh giá nhà cung cấp bên ngoài;

e) 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;

f) các rủi ro và cơ hội được nhận diện đối với bên được đánh giá;

g) kết quả của các cuộc đánh giá trước đó.

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

- xác định các cơ hội cải tiến hệ thống quản lý và kết quả thực hiện hệ thống quản lý;
- đánh giá khả năng của bên được đánh giá trong việc xác định bối cảnh của mình;
- đánh giá khả năng của bên được đánh giá trong việc xác định rủi ro và cơ hội và nhận biết, thực hiện các hành động có hiệu lực để giải quyết rủi ro và cơ hội đó;
- tuân thủ tất cả các yêu cầu có liên quan, ví dụ yêu cầu luật định và chế định, các cam kết tuân thủ, các yêu cầu đối với việc chứng nhận theo một tiêu chuẩn hệ thống quản lý;
- đạt được và duy trì sự tin cậy vào khả năng của nhà cung cấp bên ngoài;
- xác định sự thích hợp, thỏa đáng và hiệu lực liên tục của hệ thống quản lý của bên được đánh giá;
- đánh giá tính tương thích và sự thống nhất của các mục tiêu của hệ thống quản lý với định hướng chiến lược của tổ chức.

5.3 Xác định và định mức rủi ro và cơ hội của chương trình đánh giá

Có những rủi ro và cơ hội liên quan đến bối cảnh của bên được đánh giá và có thể gắn với chương trình đánh giá và có thể ảnh hưởng đến việc đạt được các mục tiêu của chương trình. (Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần nhận diện và thể hiện cho khách hàng đánh giá những rủi ro và cơ hội được xem xét khi xây dựng chương trình đánh giá và các yêu cầu về nguồn lực, sao cho những rủi ro và cơ hội đó có thể được giải quyết một cách thích hợp.

Có thể có những rủi ro gắn với:

a) việc hoạch định, ví dụ sai sót trong việc lập mục tiêu liên quan đến đánh giá, xác định mức độ, số lượng, thời lượng, địa điểm và lịch trình đánh giá;

b) nguồn lực: ví dụ cho phép không đủ thời gian, thiết bị và/hoặc việc đào tạo để xây dựng chương trình đánh giá hoặc tiến hành đánh giá;

c) lựa chọn đoàn đánh giá, ví dụ không đủ năng lực tổng thể để tiến hành đánh giá một cách hiệu lực;

d) trao đổi thông tin, ví dụ các quá trình/kênh trao đổi thông tin bên ngoài/nội bộ không có hiệu lực;

e) thực hiện, ví dụ việc điều phối không có hiệu lực các cuộc đánh giá trong một chương trình đánh giá hoặc không xem xét về an ninh và bảo mật thông tin;

f) kiểm soát thông tin dạng văn bản, ví dụ việc xác định không có hiệu lực các thông tin dạng văn bản cần thiết theo yêu cầu của các chuyên gia đánh giá và các bên quan tâm có liên quan, không bảo vệ thỏa đáng hồ sơ đánh giá để chứng tỏ tính hiệu lực của chương trình đánh giá;

g) theo dõi, xem xét và cải tiến chương trình đánh giá, ví dụ theo dõi không có hiệu lực các kết quả đầu ra của chương trình đánh giá;

h) sự sẵn sàng và hợp tác của bên được đánh giá và sự sẵn có bằng chứng được lấy mẫu.

Cơ hội để cải tiến chương trình đánh giá có thể gồm:

- cho phép nhiều cuộc đánh giá được tiến hành trong một lần tới cơ sở;
- giảm thiểu thời gian và khoảng cách di chuyển đến địa điểm;
- đảm bảo mức năng lực của đoàn đánh giá ở mức năng lực cần thiết để đạt được các mục tiêu đánh giá;
- sắp xếp thời gian đánh giá thích hợp với thời gian có thể làm việc của nhân sự chính của bên được đánh giá.

5.4 Thiết lập chương trình đánh giá

5.4.1 Vai trò và trách nhiệm của (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần:

a) thiết lập mức độ của chương trình đánh giá theo các mục tiêu liên quan (xem 5.2) và mọi ràng buộc đã biết;

b) xác định các vấn đề bên ngoài và nội bộ, các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến chương trình đánh giá và thực hiện các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội đó, tích hợp các hành động này vào tất cả các hoạt động đánh giá có liên quan, khi thích hợp;

c) đảm bảo việc lựa chọn đoàn đánh giá và năng lực tổng thể cho các hoạt động đánh giá thông qua phân công vai trò, trách nhiệm và quyền hạn và sự hỗ trợ vai trò lãnh đạo, khi thích hợp;

d) thiết lập tất cả các quá trình liên quan bao gồm các quá trình đối với việc:

- điều phối và lập lịch trình của tất cả các cuộc đánh giá nằm trong chương trình đánh giá;
- thiết lập các mục tiêu đánh giá, phạm vi và chuẩn mực đánh giá, xác định các phương pháp đánh giá và lựa chọn đoàn đánh giá;

- xem xét đánh giá các chuyên gia đánh giá;
- thiết lập các quá trình trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài, khi thích hợp;
- giải quyết tranh chấp và xử lý khiếu nại ;
- hoạt động sau đánh giá, nếu có;
- báo cáo cho khách hàng đánh giá và các bên quan tâm có liên quan, khi thích hợp;

e) xác định và đảm bảo cung cấp tất cả các nguồn lực cần thiết;

f) đảm bảo rằng các thông tin dạng văn bản thích hợp được chuẩn bị và duy trì, bao gồm cả hồ sơ về chương trình đánh giá;

g) theo dõi, xem xét và cải tiến chương trình đánh giá;

h) trao đổi thông tin về chương trình đánh giá với khách hàng đánh giá và khi thích hợp, với các bên quan tâm có liên quan;

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần yêu cầu sự phê duyệt chương trình của khách hàng đánh giá.

5.4.2 Năng lực của (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần có năng lực cần thiết để quản lý chương trình và các rủi ro, cơ hội kèm theo, các vấn đề bên ngoài và nội bộ một cách hiệu lực và hiệu quả, bao gồm kiến thức về:

a) các nguyên tắc (xem điều 4), các phương pháp và quá trình đánh giá (xem A.1 và A.2);

b) các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý, các tiêu chuẩn và các tài liệu hướng dẫn/viện dẫn khác có liên quan;

c) thông tin về bên được đánh giá và bối cảnh của bên được đánh giá (ví dụ các vấn đề bên ngoài/nội bộ, các bên quan tâm có liên quan, nhu cầu và mong đợi của họ, hoạt động kinh doanh, sản phẩm, dịch vụ và các quá trình của bên được đánh giá);

d) các yêu cầu luật định và chế định hiện hành và các yêu cầu khác liên quan đến các hoạt động kinh doanh của bên được đánh giá;

Khi thích hợp, có thể cần xem xét kiến thức về quản lý rủi ro, quản lý dự án và quá trình, công nghệ thông tin và truyền thông (ICT).

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần tham gia vào các hoạt động phát triển thường xuyên thích hợp để duy trì năng lực cần thiết cho việc quản lý chương trình đánh giá.

5.4.3 Thiết lập mức độ của chương trình đánh giá

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần xác định mức độ của chương trình đánh giá. Mức độ này có thể khác nhau tùy thuộc vào thông tin liên quan đến bối cảnh (xem 5.3) được bên được đánh giá cung cấp.

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

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

a) mục tiêu, phạm vi và thời lượng của từng cuộc đánh giá và số cuộc đánh giá được tiến hành, phương pháp báo cáo và hoạt động sau đánh giá, nếu có;

b) các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý hoặc chuẩn mực khác được áp dụng;

c) số lượng, tầm quan trọng, mức độ phức tạp, tính tương đồng và các vị trí của các hoạt động được đánh giá;

d) các yếu tố có ảnh hưởng đến hiệu lực của hệ thống quản lý;

e) các chuẩn mực đánh giá được áp dụng, chẳng hạn như những sắp đặt theo hoạch định đối với các yêu cầu của tiêu chuẩn về hệ thống quản lý liên quan, các yêu cầu luật định và chế định và các yêu cầu khác do tổ chức cam kết;

f) kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ hoặc bên ngoài trước đó và các cuộc xem xét của lãnh đạo, nếu thích hợp;

g) kết quả của việc xem xét chương trình đánh giá trước đó;

h) các vấn đề về ngôn ngữ, văn hóa và xã hội;

i) các lo ngại của các bên quan tâm, như khiếu nại của khách hàng, việc không tuân thủ các yêu cầu luật định và chế định và các yêu cầu khác do tổ chức cam kết hoặc các vấn đề của chuỗi cung ứng;

j) những thay đổi đáng kể đối với bối cảnh của bên được đánh giá hoặc các hoạt động của họ và các rủi ro và cơ hội liên quan;

k) sự sẵn có của công nghệ thông tin và truyền thông để hỗ trợ các hoạt động đánh giá, cụ thể là việc sử dụng các phương pháp đánh giá từ xa (xem A.16);

l) việc diễn ra các sự kiện nội bộ và bên ngoài, chẳng hạn như sự không phù hợp của sản phẩm hoặc dịch vụ, rò rỉ an ninh thông tin, sự cố an toàn và sức khỏe, hành vi phạm tội hoặc các sự cố môi trường;

m) rủi ro và cơ hội trong kinh doanh, bao gồm cả các hành động để giải quyết chúng.

5.4.4 Xác định nguồn lực cho chương trình đánh giá

Khi xác định các nguồn lực cho chương trình đánh giá, (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần xem xét:

a) các nguồn lực tài chính và thời gian cần thiết cho việc xây dựng, thực hiện, quản lý và cải tiến các hoạt động đánh giá;

b) các phương pháp đánh giá (xem A.1);

c) sự sẵn có chuyên gia đánh giá và chuyên gia kỹ thuật có năng lực, riêng lẻ hoặc tổng thể, thích hợp với các mục tiêu cụ thể của chương trình đánh giá;

d) mức độ của chương trình đánh giá (xem 5.4.3) và các rủi ro, cơ hội của chương trình đánh giá (xem 5.3);

e) thời gian và chi phí đi lại, chỗ ăn ở và các nhu cầu khác liên quan đến đánh giá;

f) ảnh hưởng của việc khác biệt múi giờ;

g) sự sẵn có của công nghệ thông tin và truyền thông (ví dụ các nguồn lực kỹ thuật cần thiết để thiết lập cuộc đánh giá từ xa sử dụng các công nghệ hỗ trợ sự cộng tác từ xa);

h) sự sẵn có của bất kỳ công cụ, công nghệ và thiết bị cần thiết nào;

i) sự sẵn có của thông tin dạng văn bản cần thiết, được xác định trong quá trình lập chương trình đánh giá (xem A.5);

j) các yêu cầu liên quan đến cơ sở vật chất, bao gồm cả thủ tục và thiết bị an ninh (ví dụ các kiểm tra cơ bản về an toàn, thiết bị bảo hộ cá nhân, có thể mặc trang phục phòng sạch).

5.5 Thực hiện chương trình đánh giá

5.5.1 Khái quát

Khi chương trình đánh giá đã được thiết lập (xem 5.4.3) và các nguồn lực liên quan đã được xác định (xem 5.4.4), cần thực hiện việc hoạch định triển khai và điều phối tất cả các hoạt động của chương trình.

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần:

a) trao đổi thông tin về các phần liên quan của chương trình đánh giá, kể cả các rủi ro và cơ hội kèm theo, với các bên quan tâm có liên quan và định kỳ thông báo cho họ về sự tiến triển của những nội dung này thông qua việc sử dụng các kênh trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài đã được thiết lập;

b) xác định mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực cho từng cuộc đánh giá riêng lẻ;

c) lựa chọn các phương pháp đánh giá (xem A.1);

d) điều phối và lập lịch trình cho các cuộc đánh giá và các hoạt động khác liên quan đến chương trình đánh giá;

e) đảm bảo các đoàn đánh giá có năng lực cần thiết (xem 5.5.4);

f) cung cấp các nguồn lực cần thiết, riêng lẻ và toàn bộ, cho đoàn đánh giá (xem 5.4.4);

g) đảm bảo tiến hành các cuộc đánh giá theo chương trình đánh giá, quản lý tất cả các rủi ro, cơ hội và các vấn đề (nghĩa là các sự kiện ngoài dự kiến) về tác nghiệp, khi chúng này sinh trong quá trình triển khai chương trình;

h) đảm bảo thông tin dạng văn bản liên quan đến hoạt động đánh giá được quản lý và duy trì một cách thích hợp (xem 5.5.7);

i) xác định và thực hiện các kiểm soát về tác nghiệp (xem 5.6) cần thiết để theo dõi chương trình đánh giá;

j) xem xét chương trình đánh giá để nhận biết các cơ hội cải tiến (xem 5.7).

5.5.2 Xác định mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đối với các cuộc đánh giá riêng lẻ

Từng cuộc đánh giá riêng lẻ cần dựa trên cơ sở các mục tiêu, phạm vi, chuẩn mực đánh giá xác định. Những nội dung này cần nhất quán với các mục tiêu tổng thể của chương trình đánh giá.

Các mục tiêu đánh giá sẽ xác định những gì cuộc đánh giá riêng lẻ cần thực hiện và có thể bao gồm:

a) xác định mức độ phù hợp của hệ thống quản lý được đánh giá, hoặc sự phù hợp của các phần của hệ thống, với chuẩn mực đánh giá;

b) đánh giá khả năng của hệ thống quản lý trong việc hỗ trợ tổ chức đáp ứng các yêu cầu luật định và chế định liên quan và các yêu cầu khác mà tổ chức cam kết;

c) đánh giá hiệu lực của hệ thống quản lý trong việc đạt được các kết quả dự kiến;

d) nhận biết các cơ hội để có thể cải tiến hệ thống quản lý;

e) đánh giá sự thích hợp và thỏa đáng của hệ thống quản lý với bối cảnh và định hướng chiến lược của bên được đánh giá;

f) đánh giá khả năng của hệ thống quản lý trong việc thiết lập và đạt được các mục tiêu và giải quyết một cách hiệu lực các rủi ro và cơ hội, trong bối cảnh luôn thay đổi, bao gồm cả việc thực hiện các hành động có liên quan.

Phạm vi đánh giá cần nhất quán với chương trình và mục tiêu đánh giá. Phạm vi này bao gồm các yếu tố như địa điểm, chức năng, hoạt động và các quá trình được đánh giá, cũng như khoảng thời gian đánh giá.

Các chuẩn mực đánh giá được sử dụng làm chuẩn theo đó xác định sự phù hợp. Chuẩn mực đánh giá có thể bao gồm một hoặc nhiều điều sau: các chính sách, quá trình, thủ tục hiện hành, tiêu chí về kết quả thực hiện, gồm cả các mục tiêu, các yêu cầu luật định và chế định, các yêu cầu về hệ thống quản lý, thông tin liên quan đến bối cảnh, các rủi ro và cơ hội do bên được đánh giá xác định (bao gồm cả

các yêu cầu có liên quan của các bên quan tâm nội bộ/bên ngoài), quy tắc ứng xử trong lĩnh vực ngành nghề hoặc các sắp đặt khác theo hoạch định.

Trong trường hợp có bất kỳ thay đổi nào đối với các mục tiêu, phạm vi hoặc chuẩn mực đánh giá, thì chương trình đánh giá cần được điều chỉnh khi cần và được trao đổi với các bên quan tâm để phê duyệt nếu thích hợp.

Khi có nhiều hơn một lĩnh vực được đánh giá tại cùng một thời điểm, thì điều quan trọng là các mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá cần nhất quán với các chương trình đánh giá có liên quan cho từng lĩnh vực đó. Một số lĩnh vực có thể có phạm vi phản ánh toàn bộ tổ chức và một số lĩnh vực khác có thể có phạm vi chỉ phản ánh một phần của toàn bộ tổ chức.

5.5.3 Lựa chọn và xác định phương pháp đánh giá

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần lựa chọn và xác định các phương pháp để tiến hành đánh giá một cách hiệu lực và hiệu quả, tùy theo mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá đã được xác định.

Các cuộc đánh giá có thể được thực hiện tại chỗ, từ xa hoặc kết hợp cả hai. Việc sử dụng các phương pháp này cần cân bằng một cách thích hợp, dựa trên việc xem xét các rủi ro và cơ hội kèm theo trong số các xem xét khác.

Trường hợp có từ hai tổ chức đánh giá trở lên tiến hành đồng đánh giá cho cùng một bên được đánh giá, thì những người quản lý các chương trình đánh giá khác nhau cần thống nhất về phương pháp đánh giá và xem xét sự liên quan trong việc việc trang bị nguồn lực và hoạch định cho cuộc đánh giá này. Khi bên được đánh giá vận hành hai hay nhiều hệ thống quản lý về các lĩnh vực khác nhau, có thể đưa đánh giá kết hợp vào chương trình đánh giá.

5.5.4 Lựa chọn thành viên đoàn đánh giá

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần chỉ định các thành viên của đoàn đánh giá, bao gồm cả trưởng đoàn và các chuyên gia kỹ thuật cần thiết cho một cuộc đánh giá cụ thể.

Đoàn đánh giá cần được lựa chọn, có tính đến năng lực cần thiết để đạt được các mục tiêu đánh giá của cuộc đánh giá riêng lẻ trong phạm vi xác định. Khi chỉ có một chuyên gia đánh giá, thì chuyên gia đánh giá đó cần thực hiện tất cả các nhiệm vụ liên quan của trưởng đoàn đánh giá.

CHÚ THÍCH: Điều 7 bao gồm hướng dẫn về việc xác định năng lực cần thiết đối với thành viên đoàn đánh giá và quy định quá trình đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá.

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

- xác định năng lực cần thiết để đạt được các mục tiêu đánh giá;

- lựa chọn các thành viên đoàn đánh giá sao cho đoàn đánh giá có năng lực cần thiết.

Khi quyết định số lượng và thành phần của đoàn đánh giá cho một cuộc đánh giá cụ thể, 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;

b) mức độ phức tạp của cuộc đánh giá;

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

d) các phương pháp đánh giá được lựa chọn;

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

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.

Khi thích hợp, (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần tham vấn trưởng đoàn về thành phần của đoàn đánh giá.

Khi các chuyên gia đánh giá trong đoàn đánh giá không có đủ năng lực cần thiết, cần có các chuyên gia kỹ thuật có năng lực bổ sung để hỗ trợ cho đoàn.

Chuyên gia đánh giá tập sự có thể được đưa vào đoàn đánh giá, nhưng họ cần tham gia dưới sự chỉ đạo và hướng dẫn của một chuyên gia đánh giá.

Những thay đổi về thành phần của đoàn đánh giá có thể cần thiết trong quá trình đánh giá, ví dụ khi xảy ra xung đột lợi ích hay có vấn đề về năng lực. Khi phát sinh các trường hợp này, cần giải quyết với các bên thích hợp [ví dụ trưởng đoàn đánh giá, (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá, khách hàng đánh giá hoặc bên được đánh giá] trước khi thực hiện bất kỳ thay đổi nào.

5.5.5 Phân công trách nhiệm về cuộc đánh giá riêng lẻ cho trưởng đoàn đánh giá

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần phân công trách nhiệm tiến hành cuộc đánh giá riêng lẻ cho trưởng đoàn đánh giá.

Việc phân công này cần được thực hiện đủ sớm trước ngày dự kiến đánh giá, để đảm bảo việc hoạch định đánh giá có hiệu lực.

Để đảm bảo thực hiện có hiệu lực các cuộc đánh giá riêng lẻ, các thông tin sau cần được cung cấp cho trưởng đoàn đánh giá:

a) mục tiêu đánh giá;

b) chuẩn mực đánh giá và mọi thông tin dạng văn bản liên quan;

c) phạm vi đánh giá, bao gồm việc nhận diện tổ chức, các chức năng và quá trình của tổ chức được đánh giá;

d) quá trình đánh giá và các phương pháp liên quan;

e) thành phần của đoàn đánh giá;

f) thông tin liên hệ của bên được đánh giá, địa điểm, khuôn khổ thời gian và thời lượng tiến hành các hoạt động đánh giá;

g) các nguồn lực cần thiết để tiến hành đánh giá;

h) thông tin cần thiết cho việc định mức và giải quyết các rủi ro, cơ hội được nhận diện nhằm đạt được các mục tiêu đánh giá;

i) thông tin hỗ trợ (các) trưởng đoàn đánh giá trong việc tương tác với bên được đánh giá để đạt được hiệu lực của chương trình đánh giá.

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

- ngôn ngữ làm việc và ngôn ngữ báo cáo đánh giá, trong các trường hợp ngôn ngữ này khác với ngôn ngữ của chuyên gia đánh giá hoặc bên được đánh giá, hoặc cả hai;

- đầu ra báo cáo đánh giá theo yêu cầu và được chuyển tới ai;

- các vấn đề liên quan đến bảo mật và an ninh thông tin, theo yêu cầu của chương trình đánh giá;

- các sắp đặt liên quan đến sức khỏe, an toàn và môi trường cho chuyên gia đánh giá;

- các yêu cầu về đi lại và cách tiếp cận với các địa điểm ở xa;

- các yêu cầu về an ninh và trao quyền;

- mọi hành động cần được xem xét, ví dụ các hành động tiếp theo từ lần đánh giá trước;

- việc điều phối với các hoạt động đánh giá khác, ví dụ khi có các đoàn khác nhau cùng đánh giá các quá trình tương tự hoặc có liên quan tại các địa điểm khác hoặc trong trường hợp đồng đánh giá.

Trường hợp thực hiện đồng đánh giá, thì quan trọng là trước khi bắt đầu đánh giá, cần đạt được sự thống nhất giữa các tổ chức tiến hành đánh giá về các trách nhiệm cụ thể của từng bên, đặc biệt liên quan đến quyền hạn của trưởng đoàn được chỉ định cho cuộc đánh giá đó.

5.5.6 Quản lý kết quả của chương trình đánh giá

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần đảm bảo rằng các hoạt động sau được thực hiện:

a) đánh giá mức độ đạt được các mục tiêu cho từng cuộc đánh giá trong chương trình đánh giá;

b) xem xét và phê duyệt báo cáo đánh giá về việc thực hiện đầy đủ phạm vi và mục tiêu đánh giá;

c) xem xét hiệu lực của các hành động được thực hiện để giải quyết các phát hiện đánh giá;

d) gửi báo cáo đánh giá cho các bên quan tâm có liên quan;

e) xác định sự cần thiết đối với bất kỳ cuộc đánh giá tiếp theo nào.

Khi thích hợp, cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần xem xét:

- việc trao đổi thông tin về kết quả đánh giá và các thực hành tốt nhất với các lĩnh vực khác trong tổ chức, và

- sự liên quan với các quá trình khác.

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

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần đảm bảo rằng các hồ sơ đánh giá được tạo lập, quản lý và duy trì để chứng tỏ việc thực hiện chương trình đánh giá. Các quá trình cần được thiết lập để đảm bảo rằng mọi nhu cầu về an ninh và bảo mật thông tin có liên quan đến hồ sơ đánh giá đều được giải quyết.

Hồ sơ có thể bao gồm:

a) Hồ sơ liên quan đến chương trình đánh giá, như:

- lịch trình các cuộc đánh giá;

- các mục tiêu và mức độ của chương trình đánh giá;

- hồ sơ liên quan đến việc giải quyết các rủi ro và cơ hội của chương trình đánh giá, các vấn đề nội bộ và bên ngoài có liên quan;

- xem xét hiệu lực của chương trình đánh giá.

b) Hồ sơ liên quan đến từng cuộc đánh giá, như:

- kế hoạch đánh giá và báo cáo đánh giá;

- bằng chứng đánh giá khách quan và các phát hiện đánh giá;

- các báo cáo không phù hợp;

- báo cáo về việc khắc phục và hành động khắc phục;

- các báo cáo về hoạt động sau đánh giá.

c) Hồ sơ liên quan đến đoàn đánh giá bao gồm các nội dung như:

- năng lực và xem xét đánh giá kết quả thực hiện của các thành viên đoàn đánh giá;

- tiêu chí lựa chọn đoàn đánh giá và các thành viên trong đoàn và việc thành lập đoàn đánh giá;

- việc duy trì và nâng cao năng lực.

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

5.6 Theo dõi chương trình đánh giá

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần đảm bảo xem xét đánh giá được:

a) việc lịch trình có được đáp ứng và các mục tiêu của chương trình đánh giá có đạt được hay không;

b) kết quả thực hiện của các thành viên trong đoàn đánh giá, kể cả trưởng đoàn và các chuyên gia kỹ thuật;

c) khả năng của đoàn đánh giá trong việc thực hiện kế hoạch đánh giá;

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;

e) tính đầy đủ và thỏa đáng của thông tin dạng văn bản trong toàn bộ quá trình đánh giá.

Một số yếu tố có thể cho thấy cần sửa đổi chương trình đánh giá. Các yếu tố này có thể bao gồm những thay đổi đối với:

- các phát hiện đánh giá;
- mức độ hiệu lực và mức độ phát triển của hệ thống quản lý mà bên được đánh giá đã chứng tỏ được;
- hiệu lực của chương trình đánh giá;
- phạm vi đánh giá hoặc phạm vi chương trình đánh giá;
- hệ thống quản lý của bên được đánh giá;
- tiêu chuẩn và các yêu cầu khác mà tổ chức cam kết;
- nhà cung cấp bên ngoài;
- các xung đột lợi ích được nhận biết;
- các yêu cầu của khách hàng đánh giá.

5.7 Xem xét và cải tiến chương trình đánh giá

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá và khách hàng đánh giá cần xem xét chương trình đánh giá để đánh giá xem các mục tiêu của chương trình có đạt được hay không. Các bài học rút ra từ việc xem xét chương trình đánh giá cần được sử dụng làm đầu vào cho việc cải tiến chương trình.

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần đảm bảo những điều sau:

- xem xét việc thực hiện tổng thể chương trình đánh giá;
- nhận biết các khu vực và các cơ hội cải tiến;
- áp dụng các thay đổi đối với chương trình đánh giá, nếu cần;
- xem xét việc phát triển liên tục về chuyên môn của chuyên gia đánh giá theo 7.6;
- báo cáo kết quả của chương trình đánh giá và việc xem xét chương trình đánh giá với khách hàng đánh giá và các bên quan tâm có liên quan, nếu thích hợp.

Việc xem xét chương trình đánh giá cần cân nhắc:

a) các kết quả và xu hướng thu được từ việc theo dõi chương trình đánh giá;

b) sự phù hợp với các quá trình của chương trình đánh giá và thông tin dạng văn bản có liên quan;

c) nhu cầu và mong đợi luôn phát triển của các bên quan tâm có liên quan;

d) hồ sơ về chương trình đánh giá;

e) các phương pháp đánh giá thay thế hoặc phương pháp mới;

f) các phương pháp thay thế hoặc phương pháp mới để đánh giá năng lực chuyên gia đánh giá;

g) hiệu lực của các hành động để giải quyết các rủi ro và cơ hội và các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến chương trình đánh giá;

h) các vấn đề an ninh và bảo mật thông tin liên quan đến chương trình đánh giá.

6 Tiến hành đánh giá

6.1 Khái quát

Điều này bao gồm hướng dẫn chuẩn bị và tiến hành một cuộc đánh giá cụ thể thuộc chương trình đánh giá. Hình 2 nêu tổng quan về các hoạt động được thực hiện trong một cuộc đánh giá điển hình. Mức độ theo đó các quy định của điều này được áp dụng tùy thuộc vào các mục tiêu và phạm vi của cuộc đánh giá cụ thể.

6.2 Bắt đầu đánh giá

6.2.1 Khái quát

Trách nhiệm đối với việc tiến hành đánh giá cần thuộc về trưởng đoàn đánh giá đã được phân công (xem 5.5.5) cho đến khi hoàn thành cuộc đánh giá (xem 6.6).

Để bắt đầu đánh giá, các bước trong Hình 1 cần được xem xét; tuy nhiên, trình tự có thể khác nhau tùy thuộc vào bên được đánh giá, các quá trình và hoàn cảnh cụ thể của cuộc đánh giá.

6.2.2 Thiết lập liên hệ với bên được đánh giá

Trưởng đoàn đánh giá cần đảm bảo thiết lập liên hệ với bên được đánh giá để:

a) xác nhận các kênh trao đổi thông tin với các đại diện của bên được đánh giá;

b) xác nhận quyền thực hiện cuộc đánh giá;

c) cung cấp thông tin liên quan về mục tiêu, phạm vi, chuẩn mực, phương pháp đánh giá và thành phần đoàn đánh giá, gồm cả chuyên gia kỹ thuật;

d) yêu cầu tiếp cận thông tin liên quan cho việc hoạch định, gồm cả thông tin về các rủi ro và cơ hội mà tổ chức đã nhận diện và cách thức giải quyết rủi ro và cơ hội đó;

e) xác định các yêu cầu luật định và chế định hiện hành và các yêu cầu khác liên quan đến các hoạt động, quá trình, sản phẩm và dịch vụ của bên được đánh giá;

f) xác nhận thỏa thuận với bên được đánh giá về mức độ công khai và xử lý thông tin bí mật;

g) thực hiện các sắp đặt cho cuộc đánh giá bao gồm cả lịch trình;

h) xác định các sắp đặt với địa điểm cụ thể cho việc tiếp cận, sức khỏe, an toàn, an ninh, bảo mật hoặc các vấn đề khác;

i) thống nhất về sự tham dự của các quan sát viên và nhu cầu về người hướng dẫn hoặc phiên dịch cho đoàn đánh giá;

j) xác định các khu vực quan tâm, lo ngại hoặc rủi ro đối với bên được đánh giá liên quan đến cuộc đánh giá cụ thể;

k) giải quyết các vấn đề liên quan đến thành phần của đoàn đánh giá với bên được đánh giá hoặc khách hàng đánh giá.

6.2.3 Xác định tính khả thi của cuộc đánh giá

Tính khả thi của cuộc đánh giá cần được xác định để mang lại sự tin cậy hợp lý rằng các mục tiêu đánh giá có thể đạt được.

Việc xác định tính khả thi cần đưa vào xem xét các yếu tố như sự sẵn có của:

a) thông tin đầy đủ và thích hợp cho việc hoạch định và tiến hành cuộc đánh giá;

b) sự hợp tác đầy đủ của bên được đánh giá;

c) thời gian và nguồn lực đủ để tiến hành cuộc đánh giá.

CHÚ THÍCH: Các nguồn lực bao gồm việc tiếp cận với công nghệ thông tin và truyền thông thỏa đáng và thích hợp.

Khi cuộc đánh giá không khả thi, cần đề xuất cho khách hàng đánh giá một cuộc đánh giá thay thế khác theo sự thống nhất với bên được đánh giá.

6.3 Chuẩn bị hoạt động đánh giá

6.3.1 Thực hiện xem xét thông tin dạng văn bản

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 (xem 6.3.4), 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.

CHÚ THÍCH: Hướng dẫn về cách thức kiểm tra xác nhận thông tin được nêu ở A.5.

6.3.2 Lập kế hoạch đánh giá

6.3.2.1 Cách tiếp cận dựa trên rủi ro khi lập kế hoạch

Trưởng đoàn đánh giá cần chấp nhận cách tiếp cận dựa trên rủi ro khi lập kế hoạch đánh giá dựa trên thông tin trong chương trình đánh giá và thông tin dạng văn bản do bên được đánh giá cung cấp.

Việc lập kế hoạch đánh giá cần xem xét các rủi ro của hoạt động đánh giá các quá trình của bên được đánh giá và đưa ra cơ sở cho việc thống nhất giữa khách hàng đánh giá, đoàn đánh giá và bên được đánh giá về việc tiến hành đánh giá. Việc lập kế hoạch cần tạo thuận lợi cho việc lập lịch trình và sự phối hợp hiệu quả các hoạt động đánh giá nhằm đạt được các mục tiêu một cách hiệu lực.

Mức độ chi tiết nêu trong kế hoạch đánh giá cần phản ánh phạm vi và tính phức tạp của cuộc đánh giá, cũng như rủi ro trong việc không đạt được các mục tiêu đánh giá. Khi lập kế hoạch đánh giá, trưởng đoàn đánh giá cần xem xét:

a) thành phần của đoàn đánh giá và năng lực tổng thể của đoàn;

b) các kỹ thuật lấy mẫu thích hợp (xem A.6);

c) các cơ hội cải tiến hiệu lực và hiệu quả của hoạt động đánh giá;

d) các rủi ro đối với việc đạt được mục tiêu đánh giá do việc lập kế hoạch đánh giá kém hiệu lực;

e) các rủi ro cho bên được đánh giá do việc thực hiện đánh giá.

Các rủi ro với bên được đánh giá có thể nảy sinh do sự có mặt của các thành viên đoàn đánh giá gây ảnh hưởng bất lợi tới các sắp xếp của bên được đánh giá đối với các vấn đề về sức khỏe, an toàn, môi trường và chất lượng, sản phẩm, dịch vụ, nhân sự hoặc cơ sở hạ tầng của bên được đánh giá (ví dụ ô nhiễm cơ sở vật chất phòng sạch).

Đối với các cuộc đánh giá kết hợp, cần đặc biệt chú ý đến sự tương tác giữa các quá trình tác nghiệp và bất kỳ mục tiêu mang tính cạnh tranh và những ưu tiên của các hệ thống quản lý khác nhau.

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.

6.3.3 Phân công công việc cho đoàn đánh giá

Trưởng đoàn đánh giá, thông qua tham vấn với đoàn đánh giá, cần phân công cho từng thành viên trong đoàn trách nhiệm đánh giá các quá trình, hoạt động, chức năng hoặc địa điểm cụ thể và khi thích hợp, giao quyền ra quyết định. Việc phân công này cần tính đến tính khách quan và vô tư cũng như năng lực của chuyên gia đánh giá, việc sử dụng hiệu quả các nguồn lực, cũng như vai trò và trách nhiệm khác nhau của các chuyên gia đánh giá, chuyên gia đánh giá tập sự và chuyên gia kỹ thuật.

Khi thích hợp, trưởng đoàn cần tổ chức họp đoàn đánh giá để phân bổ các công việc được chỉ định và quyết định về những thay đổi có thể có. Các thay đổi đối với việc phân công công việc có thể được thực hiện theo tiến triển của cuộc đánh giá để đảm bảo đạt được các mục tiêu đánh giá.

6.3.4 Chuẩn bị thông tin dạng văn bản cho cuộc đánh giá

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.

CHÚ THÍCH: Hướng dẫn chuẩn bị tài liệu làm việc khi đánh giá được nêu ở A.13.

Thông tin dạng văn bản được chuẩn bị cho cuộc đánh giá và có được từ đánh giá cần được lưu giữ ít nhất cho đến khi hoàn thành cuộc đánh giá, hoặc theo quy định của chương trình đánh giá. Việc lưu giữ thông tin dạng văn bản sau khi hoàn thành việc đánh giá được nêu ở 6.6. Các thông tin dạng văn bản được tạo ra trong quá trình đánh giá có liên quan đến thông tin bí mật hay độc quyền cần luôn được bảo vệ một cách thích hợp bởi các thành viên đoàn đánh giá.

6.4 Tiến hành hoạt động đánh giá

6.4.1 Khái quát

Các hoạt động đánh giá thường được tiến hành theo một trình tự xác định như nêu trong Hình 1. Trình tự này có thể khác nhau để phù hợp với hoàn cảnh của các cuộc đánh giá cụ thể.

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

Người hướng dẫn và quan sát viên có thể đi cùng với đoàn đánh giá khi có sự chấp thuận của trưởng đoàn đánh giá, khách hàng đánh giá và/hoặc bên được đánh giá, nếu cần. Những người này không nên can thiệp hoặc gây ảnh hưởng tới việc thực hiện đánh giá. Nếu điều này không thể đảm bảo được,

thì trưởng đoàn đánh giá cần có quyền từ chối việc các quan sát viên có mặt trong các hoạt động đánh giá nhất định.

Đối với các quan sát viên, mọi sắp xếp liên quan đến việc tiếp cận, sức khỏe, an toàn, môi trường, an ninh và bảo mật đều cần được quản lý giữa khách hàng đánh giá và bên được đánh giá.

Người hướng dẫn, do bên được đánh giá chỉ định, cần hỗ trợ đoàn đánh giá và hành động theo yêu cầu của trưởng đoàn đánh giá hoặc của chuyên gia đánh giá mà họ đã được phân công hỗ trợ. Trách nhiệm của họ cần bao gồm:

a) hỗ trợ các chuyên gia đánh giá nhận biết các cá nhân tham gia phỏng vấn và xác nhận thời gian và địa điểm;

b) thu xếp việc tiếp cận các địa điểm cụ thể của bên được đánh giá;

c) đảm bảo rằng các quy tắc liên quan đến các sắp đặt tại địa điểm cụ thể với tiếp cận, sức khỏe và an toàn, môi trường, an ninh, bảo mật và các vấn đề khác đều được cho biết và được các thành viên trong đoàn đánh giá, các quan sát viên tôn trọng, mọi rủi ro được giải quyết;

d) chứng kiến việc đánh giá với tư cách của bên được đánh giá, khi thích hợp;

e) làm rõ hoặc hỗ trợ việc thu thập thông tin, khi cần.

6.4.3 Tiến hành cuộc họp khai mạc

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.

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 cần 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.

6.4.4 Trao đổi thông tin trong quá trình đánh giá

Trong quá trình đánh giá, có thể cần thực hiện các sắp đặt chính thức cho việc trao đổi trong đoàn đánh giá, cũng như với bên được đánh giá, khách hàng đánh giá và có thể cả với các bên quan tâm bên ngoài (ví dụ như cơ quan quản lý), đặc biệt là khi các yêu cầu luật định hoặc chế định đòi hỏi báo cáo mang tính bắt buộc về những sự không phù hợp.

Đoàn đánh giá cần định kỳ bàn bạc để trao đổi thông tin, đánh giá tiến triển cuộc đánh giá và phân công lại công việc giữa các thành viên đoàn đánh giá, khi cần.

Trong quá trình đánh giá, trưởng đoàn đánh giá cần định kỳ trao đổi thông tin về tiến triển, mọi phát hiện quan trọng và bất kỳ mối quan ngại nào đối với khách hàng đánh giá và bên được đánh giá, nếu thích 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.

Trường hợp bằng chứng đánh giá hiện có cho thấy các mục tiêu đánh giá là không thể đạt được, trưởng đoàn đánh giá cần báo cáo các lý do cho khách hàng đánh giá và bên được đánh giá để xác định hành động thích hợp. Hành động này có thể bao gồm các thay đổi đối với việc lập kế hoạch đánh giá, mục tiêu đánh giá hoặc phạm vi đánh giá, hoặc dừng cuộc đánh giá.

Khi thích hợp, bất kỳ nhu cầu thay đổi kế hoạch đánh giá nào có thể trở nên rõ ràng trong tiến trình thực hiện các hoạt động đánh giá đều cần được xem xét và chấp nhận, bởi cả (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá và khách hàng đánh giá và được trình bày cho bên được đánh giá.

6.4.5 Sự sẵn có và việc tiếp cận thông tin đánh giá

Các phương pháp đánh giá được lựa chọn cho một cuộc đánh giá phụ thuộc vào các mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá đã được xác định, cũng như thời lượng và địa điểm đánh giá. Địa điểm là nơi thông tin cần thiết cho hoạt động đánh giá cụ thể sẵn có cho đoàn đánh giá. Địa điểm này có thể bao gồm các địa điểm thực và địa điểm ảo.

Ở đâu, khi nào và làm thế nào để tiếp cận thông tin đánh giá là rất quan trọng đối với một cuộc đánh giá. Điều này độc lập với nơi thông tin được tạo ra, được sử dụng và/hoặc được lưu trữ. Dựa trên những vấn đề này, cần xác định các phương pháp đánh giá (xem Bảng A.1). Việc đánh giá có thể sử dụng kết hợp nhiều phương pháp. Cũng như vậy, hoàn cảnh đánh giá có thể là lý do cho nhu cầu thay đổi các phương pháp trong quá trình đánh giá.

6.4.6 Xem xét thông tin dạng văn bản khi tiến hành đánh giá

Thông tin dạng văn bản có liên quan của bên được đánh giá cần được xem xét để:

- xác định sự phù hợp của hệ thống, như đã được nêu thành văn bản, với các chuẩn mực đánh giá;

- thu thập thông tin để hỗ trợ các hoạt động đánh giá.

CHÚ THÍCH: Hướng dẫn về cách thức kiểm tra xác nhận thông tin được nêu ở A.5.

Việc xem xét có thể được kết hợp với các hoạt động đánh giá khác và có thể tiếp tục trong suốt quá trình đánh giá, miễn là nó không gây trở ngại tới hiệu lực của việc tiến hành đánh giá

Nếu thông tin dạng văn bản thích hợp không được cung cấp trong khuôn khổ thời gian đã nêu của kế hoạch đánh giá, thì trưởng đoàn đánh giá cần thông báo cho cả (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá và bên được đánh giá. Tùy thuộc vào mục tiêu và phạm vi đánh giá, cần ra quyết định về việc cuộc đánh giá cần được tiếp tục hoặc tạm dừng cho đến khi các vấn đề về thông tin dạng văn bản được giải quyết.

6.4.7 Thu thập và kiểm tra xác nhận thông tin

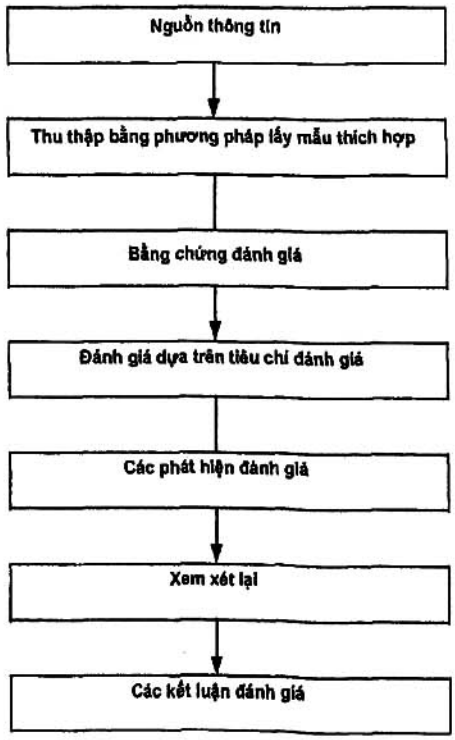
Trong quá trình đánh giá, thông tin liên quan đến mục tiêu, phạm vi và chuẩn mực đánh giá, kể cả thông tin liên quan đến sự tương giao giữa các chức năng, hoạt động và các quá trình cần được thu thập bằng cách lấy mẫu thích hợp và cần được kiểm tra xác nhận khi có thể thực hiện được.

CHÚ THÍCH 1: Xem A.5 về kiểm tra xác nhận thông tin

CHÚ THÍCH 2: Hướng dẫn về lấy mẫu được nêu ở A.6.

Chỉ các thông tin có thể được kiểm tra xác nhận ở mức độ nhất định mới nên được chấp nhận làm bằng chứng đánh giá. Khi mức độ kiểm tra xác nhận thấp thì chuyên gia đánh giá cần sử dụng sự xét đoán chuyên nghiệp của mình để xác định mức độ tin cậy trong việc xem thông tin đó là bằng chứng. Bằng chứng đánh giá dẫn đến phát hiện đánh giá cần được ghi nhận. Trong quá trình thu thập bằng chứng khách quan, nếu đoàn đánh giá nhận thức được bất kỳ hoàn cảnh, rủi ro hoặc cơ hội mới hay thay đổi, thì đoàn đánh giá cần giải quyết chúng một cách thích hợp.

Hình 2 thể hiện tổng quan về một quá trình điển hình, từ thu thập thông tin cho đến đạt được các kết luận đánh giá.



Hình 2 – Tổng quan về quá trình thu thập và kiểm tra xác nhận thông tin điển hình

Các phương pháp thu thập thông tin bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- phỏng vấn;
- quan sát;
- xem xét thông tin dạng văn bản

CHÚ THÍCH 3: Hướng dẫn chọn các nguồn thông tin và quan sát được nêu ở A.14.

CHÚ THÍCH 4: Hướng dẫn đến thăm địa điểm của bên được đánh giá được nêu ở A.15.

CHÚ THÍCH 5: Hướng dẫn thực hiện phỏng vấn được nêu ở A.17.

6.4.8 Tạo lập các phát hiện đánh giá

Bằng chứng đánh giá cần được đánh giá theo các chuẩn mực đánh giá để xác định các phát hiện đánh giá. Các phát hiện đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn mực đánh giá. Nếu được quy định trong kế hoạch đánh giá, các phát hiện đánh giá riêng lẻ cần bao gồm sự phù hợp và thực hành tốt kèm theo bằng chứng hỗ trợ, các cơ hội cải tiến và mọi khuyến nghị cho bên được đánh giá.

Sự không phù hợp và bằng chứng đánh giá hỗ trợ cần được ghi nhận.

Sự không phù hợp có thể được phân loại tùy thuộc vào bối cảnh của tổ chức và các rủi ro của nó. Cách phân loại này có thể định lượng (ví dụ 1 đến 5) và định tính (ví dụ nhẹ, nặng). Sự không phù hợp cần được xem xét với bên được đánh giá để có được sự thừa nhận rằng bằng chứng đánh giá là chính xác và sự không phù hợp được hiểu rõ. Cần nỗ lực để giải quyết mọi quan điểm trái chiều liên quan đến bằng chứng hoặc các phát hiện đánh giá. Các vấn đề chưa được giải quyết cần được ghi nhận trong báo cáo đánh giá.

Đoàn đánh giá cần đáp ứng khi cần thiết để xem xét các phát hiện đánh giá ở các giai đoạn thích hợp trong quá trình đánh giá.

CHÚ THÍCH 1: Hướng dẫn bổ sung về việc nhận biets và xem xét đánh giá các phát hiện đánh giá được nêu ở A.18.

CHÚ THÍCH 2: Sự phù hợp hay không phù hợp với chuẩn mực đánh giá liên quan đến các yêu cầu luật định hoặc chế định hoặc các yêu cầu khác, đôi khi được gọi là tuân thủ hoặc không tuân thủ.

6.4.9 Xác định các kết luận đánh giá

6.4.9.1 Chuẩn bị cho cuộc họp kết thúc

Đoàn đánh giá cần trao đổi trước cuộc họp kết thúc để:

a) 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;

b) thống nhất về các kết luận đánh giá, có tính đến sự không chắc chắn vốn có trong quá trình đánh giá;

c) chuẩn bị các khuyến nghị, nếu kế hoạch đánh giá có quy định;

d) thảo luận về hoạt động sau đánh giá, nếu có.

6.4.9.2 Nội dung kết luận đánh giá

Kết luận đánh giá cần đề cập những vấn đề sau:

a) 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;

b) việc áp dụng, duy trì và cải tiến có hiệu lực hệ thống quản lý;

c) việc đạt được các mục tiêu đánh giá, bao trùm phạm vi đánh giá và thỏa mãn các chuẩn mực đánh giá;

d) 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.

6.4.10 Tiến hành cuộc họp kết thúc

Cuộc họp kết thúc cần được tổ chức để trình bày các phát hiện và kết luận đánh giá.

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;

- khách hàng đánh giá;

- các thành viên khác của đoàn đánh giá;

- các bên quan tâm có liên quan khác do khách hàng đánh giá và/bên được đánh giá đã xác định.

Nếu có thể, trưởng đoàn đánh giá cần thông tin cho bên được đánh giá về các tình huống gặp phải trong quá trình đánh giá có thể làm giảm tính tin cậy đối với kết luận đánh giá. Nếu được xác định trong hệ thống quản lý hoặc theo thỏa thuận với khách hàng đánh giá, thì những người tham gia cần thống nhất về khuôn khổ thời gian cho kế hoạch hành động để giải quyết các phát hiện đánh giá.

Mức độ chi tiết cần tính đến hiệu lực của hệ thống quản lý trong việc đạt được các mục tiêu của bên được đánh giá, kể cả việc xem xét bối cảnh, các rủi ro và cơ hội của bên được đánh giá.

Mức độ quen thuộc của bên được đánh giá với quá trình đánh giá cũng cần được tính đến trong cuộc họp kết thúc để đảm bảo đưa ra đúng mức độ chi tiết cho những người tham dự.

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.

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

a) 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;

b) phương pháp báo cáo;

c) cách thức phát hiện đánh giá cần được giải quyết dựa trên quá trình đã thống nhất;

d) các hệ quả có thể có do không giải quyết đầy đủ các phát hiện đánh giá;

e) 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.

f) mọi hoạt động có liên quan sau đánh giá (ví dụ thực hiện và xem xét các hành động khắc phục, giải quyết khiếu nại đánh giá, quá trình yêu cầu xem xét lại).

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.

6.5 Chuẩn bị và gửi báo cáo đánh giá

6.5.1 Chuẩn bị báo cáo đánh giá

Trưởng đoàn đánh giá cần báo cáo các kết luận đánh giá theo chương trình đánh giá. Báo cáo đánh giá cần đưa ra hồ sơ đầy đủ, chính xác, ngắn gọn và rõ ràng về cuộc đánh giá và cần bao gồm hoặc viện dẫn đến:

a) các mục tiêu đánh giá;

b) phạm vi đánh giá, cụ thể là nhận biết về tổ chức (bên được đánh giá) và các chức năng hoặc các quá trình được đánh giá;

c) nhận biết khách hàng đánh giá;

d) nhận biết đoàn đánh giá và những người tham gia cuộc đánh giá của bên được đánh giá;

e) thời gian và địa điểm tiến hành các hoạt động đánh giá;

f) chuẩn mực đánh giá;

g) các phát hiện đánh giá và bằng chứng liên quan;

h) kết luận đánh giá;

i) tuyên bố về mức độ theo đó chuẩn mực đánh giá được đáp ứng;

j) mọi ý kiến trái chiều chưa được giải quyết giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá;

k) các cuộc đánh giá về bản chất là thực hiện trên mẫu; do đó có rủi ro là bằng chứng đánh giá được kiểm tra không mang tính đại diện.

Khi thích hợp, báo cáo đánh giá cũng có thể nêu hoặc viện dẫn đến:

- kế hoạch đánh giá bao gồm cả lịch trình thời gian;
- một bản tóm tắt quá trình đánh giá, kể cả mọi trở ngại gặp phải có thể làm giảm độ tin cậy của các kết luận đánh giá;
- xác nhận rằng các mục tiêu đánh giá đã đạt được trong phạm vi đánh giá và phù hợp với kế hoạch đánh giá;
- mọi khu vực trong phạm vi đánh giá chưa được bao trùm, gồm cả các vấn đề về sự sẵn có bằng chứng, nguồn lực hay sự bảo mật, cùng các lý giải liên quan;
- một bản tóm tắt bao gồm các kết luận đánh giá và các những phát hiện đánh giá chính hỗ trợ cho các kết luận đó;
- các thực hành tốt được nhận biết;
- kế hoạch hành động tiếp theo được thống nhất, nếu có;
- tuyên bố về tính chất bí mật của các nội dung;
- sự liên quan tới chương trình đánh giá hoặc các cuộc đánh giá tiếp theo.

6.5.2 Gửi báo cáo đánh giá

Báo cáo đánh giá cần được ban hành trong một khoảng thời gian đã thống nhất. Nếu có chậm trễ, cần trao đổi thông tin về lý do cho bên được đánh giá và (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá.

Báo cáo đánh giá cần ghi rõ thời gian, cần được xem xét, chấp nhận, khi thích hợp, theo chương trình đánh giá.

Báo cáo đánh giá sau đó cần được gửi cho các bên quan tâm có liên quan đã được xác định trong chương trình hoặc kế hoạch đánh giá.

Khi gửi báo cáo đánh giá, cần xem xét các biện pháp thích hợp để đảm bảo tính bảo mật.

6.6 Hoàn thành cuộc đánh giá

Đánh giá được hoàn thành khi tất cả các hoạt động đánh giá được lên kế hoạch đều được thực hiện, hoặc theo cách khác được sự nhất trí của khách hàng đánh giá (ví dụ có thể có một tình huống bất ngờ ngăn cản cuộc đánh giá được hoàn thành theo kế hoạch đánh giá).

Thông tin dạng văn bản liên quan đến cuộc đánh giá cần được lưu giữ hoặc hủy bỏ theo thỏa thuận giữa các bên tham gia và theo chương trình đánh giá và các yêu cầu được áp dụng.

Trừ khi luật pháp yêu cầu, đoàn đánh giá và (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá không được tiết lộ bất kỳ thông tin nào thu được trong quá trình đánh giá hoặc trong báo cáo đánh giá cho bất kỳ bên nào khác mà không có sự chấp thuận rõ ràng của khách hàng đánh giá và khi thích hợp, sự chấp thuận của bên được đánh giá. Nếu buộc phải tiết lộ nội dung của tài liệu đánh giá, thì khách hàng đánh giá và bên được đánh giá cần được thông báo sớm nhất có thể.

Các bài học kinh nghiệm rút ra từ cuộc đánh giá có thể giúp nhận diện các rủi ro và cơ hội cho chương trình đánh giá và bên được đánh giá.

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.

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

7.1 Khái quát

Sự tin cậy vào quá trình đánh giá và khả năng đạt được các mục tiêu đánh giá phụ thuộc vào năng lực của những cá nhân tham gia thực hiện các cuộc đánh giá, bao gồm các chuyên gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá. Năng lực cần được đánh giá thường xuyên thông qua một quá trình xem xét hành vi cá nhân và khả năng áp dụng kiến thức và kỹ năng thu được thông qua giáo dục, kinh nghiệm làm việc, đào tạo chuyên gia đánh giá và kinh nghiệm đánh giá. Quá trình này cần tính đến các nhu cầu và mục tiêu của chương trình đánh giá. Một số kiến thức và kỹ năng được nêu ở 7.2.3 là những kiến thức và kỹ năng chung đối với các chuyên gia đánh giá bất kỳ lĩnh vực hệ thống quản lý nào; những kiến thức và kỹ năng khác là cụ thể đối với các lĩnh vực hệ thống quản lý riêng biệt. Không nhất thiết từng chuyên gia đánh giá trong đoàn đánh giá có cùng năng lực. Tuy nhiên, năng lực tổng thể của đoàn đánh giá cần đủ để đạt được các mục tiêu đánh giá.

Việc đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá cần được hoạch định, thực hiện và lập thành văn bản để đưa ra kết quả khách quan, nhất quán, công bằng và tin cậy. Quá trình đánh giá năng lực cần bao gồm bốn bước chính như sau:

a) xác định năng lực cần thiết để đáp ứng các nhu cầu của chương trình đánh giá;

b) thiết lập chuẩn mực đánh giá;

c) lựa chọn phương pháp đánh giá năng lực thích hợp;

d) tiến hành đánh giá năng lực.

Kết quả của quá trình đánh giá này cần là cơ sở cho việc:

- lựa chọn các thành viên của đoàn đánh giá (như nêu ở 5.5.4);

- xác định nhu cầu nâng cao năng lực (ví dụ đào tạo bổ sung);

- đánh giá kết quả thực hiện thường xuyên của các chuyên gia đánh giá.

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

Quá trình đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá được nêu ở 7.3, 7.4 và 7.5.

Chuyên gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá cần được đánh giá năng lực dựa theo các tiêu chí nêu ở 7.2.2 và 7.2.3 như cũng như các tiêu chí được thiết lập ở 7.1.

Năng lực cần thiết của (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá được nêu ở 5.4.2.

7.2 Xác định năng lực của chuyên gia đánh giá

7.2.1 Khái quát

Khi quyết định năng lực cần thiết cho một cuộc đánh giá, cần xem xét kiến thức và các kỹ năng của chuyên gia đánh giá liên quan đến:

a) quy mô, bản chất, mức độ phức tạp, các sản phẩm, các dịch vụ và các quá trình của bên được đánh giá;

b) các phương pháp đánh giá;

c) lĩnh vực hệ thống quản lý được đánh giá;

d) mức độ phức tạp và các quá trình của hệ thống quản lý được đánh giá;

e) loại hình và mức độ rủi ro và cơ hội được hệ thống quản lý giải quyết;

f) mục tiêu và mức độ của chương trình đánh giá;

g) sự không chắc chắn trong việc đạt được các mục tiêu đánh giá;

h) các yêu cầu khác, chẳng hạn như các yêu cầu của khách hàng đánh giá hoặc các bên quan tâm có liên quan khác, khi thích hợp.

Thông tin này cần được phù hợp với các thông tin được nêu ở 7.2.3.

7.2.2 Hành vi cá nhân

Chuyên gia đánh giá cần có các phẩm chất cần thiết giúp họ hành xử theo các nguyên tắc đánh giá được nêu ở điều 4. Chuyên gia đánh giá cần thể hiện hành vi mang tính chuyên nghiệp khi thực hiện các hoạt động đánh giá. Các hành vi chuyên nghiệp được mong muốn bao gồm:

a) đạo đức, tức là công bằng, trung thực, thẳng thắn, chân thành và kín đáo;

b) cởi mở, nghĩa là sẵn sàng xem xét các ý tưởng hoặc quan điểm khác;

c) lịch thiệp, nghĩa là khéo léo trong giao thiệp với mọi người;

d) có óc quan sát, nghĩa là nhận biết nhanh về những sự vật và hoạt động diễn ra xung quanh mình;

e) nhạy bén, nghĩa là nhận biết và có khả năng nắm được các tình huống;

f) linh hoạt, nghĩa là sẵn sàng thích nghi với những tình huống khác nhau;

g) kiên định, nghĩa là bền bỉ, tập trung để đạt được mục tiêu;

h) quyết đoán, nghĩa là đưa ra những kết luận kịp thời dựa trên lập luận và phân tích hợp lý;

i) tự lực, nghĩa là hành động và thực hiện chức năng một cách độc lập khi phối hợp có hiệu lực với những người khác;

j) khả năng hành động quả quyết, nghĩa là có thể hành động một cách có trách nhiệm và có đạo đức, dù những hành động này có thể không phải luôn mang tính phổ biến và đôi khi có thể dẫn đến bất đồng hay đối đầu;

k) hướng tới sự cải tiến, nghĩa là sẵn sàng học hỏi từ những tình huống;

l) nhạy cảm về văn hóa, nghĩa là quan sát và tôn trọng văn hóa của bên được đánh giá;

m) hợp tác, nghĩa là tương tác có hiệu quả với người khác, gồm các thành viên trong đoàn đánh giá và nhân sự của bên được đánh giá.

7.2.3 Kiến thức và kỹ năng

7.2.3.1 Khái quát

Các chuyên gia đánh giá cần có:

a) kiến thức và kỹ năng cần thiết để đạt được kết quả dự kiến của các cuộc đánh giá mà họ được kỳ vọng thực hiện;

b) năng lực chung và trình độ hiểu biết, kỹ năng trong các lĩnh vực và chuyên ngành cụ thể.

Trưởng đoàn đánh giá cần có thêm kiến thức và kỹ năng cần thiết để dẫn dắt đoàn đánh giá.

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

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

a) Các nguyên tắc, quá trình và phương pháp đánh giá: kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực này giúp chuyên gia đánh giá đảm bảo các cuộc đánh giá được thực hiện một cách nhất quán và có hệ thống.

Chuyên gia đánh giá cần có khả năng:

- hiểu về các loại rủi ro và cơ hội liên quan đến đánh giá và các nguyên tắc của cách tiếp cận dựa trên rủi ro đối với đánh giá;
- hoạch định và tổ chức công việc một cách hiệu lực;
- thực hiện đánh giá trong khoảng thời gian đã thống nhất;
- ưu tiên và chú trọng vào các vấn đề quan trọng;
- trao đổi thông tin có hiệu lực, bằng lời và văn bản (tự thực hiện hoặc thông qua việc sử dụng phiên dịch);
- thu thập thông tin thông qua phỏng vấn, nghe, quan sát và xem xét một cách hiệu lực thông tin dạng văn bản, kể cả các hồ sơ và dữ liệu;
- hiểu về sự thích hợp và hệ quả của việc sử dụng các kỹ thuật lấy mẫu để đánh giá;
- hiểu và xem xét các ý kiến của chuyên gia kỹ thuật;
- đánh giá một quá trình từ bắt đầu đến kết thúc, bao gồm cả các mối tương quan với các quá trình và các chức năng khác, nếu thích hợp;
- kiểm tra xác nhận sự liên quan và tính chính xác của thông tin thu thập được;
- xác nhận sự đầy đủ và thích hợp của bằng chứng đánh giá để hỗ trợ các phát hiện và kết luận đánh giá;
- đánh giá những yếu tố có thể ảnh hưởng đến tính tin cậy của các phát hiện và kết luận đánh giá;
- lập thành văn bản các hoạt động và các phát hiện đánh giá và chuẩn bị báo cáo;
- giữ bí mật và an ninh thông tin.

b) Các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý và các chuẩn mực khác: kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực này giúp chuyên gia đánh giá hiểu phạm vi đánh giá và áp dụng các chuẩn mực đánh giá và cần bao gồm:

- các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý hoặc các tài liệu quy định hoặc tài liệu hướng dẫn/hỗ trợ khác được sử dụng để thiết lập chuẩn mực hoặc phương pháp đánh giá;
- việc áp dụng các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của bên được đánh giá và các tổ chức khác;
- các mối quan hệ và tương tác giữa các quá trình của (các) hệ thống quản lý;
- hiểu tầm quan trọng và tính ưu tiên của các tiêu chuẩn hay các chuẩn quy chiếu;
- áp dụng các tiêu chuẩn hoặc các chuẩn tham chiếu cho các tình huống đánh giá khác nhau.

c) Tổ chức và bối cảnh của tổ chức: kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực này giúp chuyên gia đánh giá hiểu cơ cấu, mục đích và thực tế quản lý của bên được đánh giá và bao gồm:

- nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan ảnh hưởng đến hệ thống quản lý;
- loại hình tổ chức, hình thức quản trị, quy mô, cơ cấu, chức năng và các mối quan hệ;

- khái niệm chung về kinh doanh và quản lý, các quá trình và thuật ngữ liên quan, bao gồm việc hoạch định, lập ngân sách và quản lý nhân sự;
- các khía cạnh văn hóa, xã hội của bên được đánh giá.

d) Các yêu cầu luật định và chế định hiện hành và các yêu cầu khác được áp dụng: kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực này giúp chuyên gia đánh giá giúp chuyên gia đánh giá nhận thức và làm việc trong khuôn khổ những yêu cầu của tổ chức. Kiến thức và kỹ năng cụ thể về tư pháp hoặc về hoạt động, quá trình, sản phẩm và dịch vụ của bên được đánh giá cần bao trùm:

- các yêu cầu luật định và chế định và các cơ quan quản lý;
- thuật ngữ pháp lý cơ bản;
- hợp đồng và trách nhiệm pháp lý.

CHÚ THÍCH: Nhận thức về các yêu cầu luật định và chế định không hàm ý chuyên môn về pháp lý và việc đánh giá hệ thống quản lý không nên được coi là đánh giá việc tuân thủ các yêu cầu luật pháp.

7.2.3.3 Năng lực của chuyên gia đánh giá về lĩnh vực và chuyên ngành cụ thể

Đoàn đánh giá cần có năng lực tổng thể về lĩnh vực và chuyên ngành cụ thể thích hợp với việc đánh giá loại hình hệ thống quản lý và các chuyên ngành cụ thể đó.

Năng lực trong lĩnh vực và chuyên ngành cụ thể của chuyên gia đánh giá bao gồm:

a) các yêu cầu và các nguyên tắc của hệ thống quản lý và việc áp dụng chúng;

b) nền tảng của (các) lĩnh vực và (các) chuyên ngành liên quan đến các tiêu chuẩn hệ thống quản lý được áp dụng bởi bên được đánh giá;

c) việc áp dụng các phương pháp, kỹ thuật, quá trình và thực hành trong chuyên ngành và lĩnh vực cụ thể giúp đoàn đánh giá đánh giá sự phù hợp trong phạm vi đánh giá đã được xác định và tạo ra các phát hiện và các kết luận đánh giá thích hợp;

d) các nguyên tắc, phương pháp và kỹ thuật liên quan đến lĩnh vực và chuyên ngành giúp các chuyên gia đánh giá xác định và định mức các rủi ro và cơ hội liên quan đến các mục tiêu đánh giá.

7.2.3.4 Năng lực chung của trưởng đoàn đánh giá

Để giúp tiến hành có hiệu lực và hiệu quả cuộc đánh giá, trưởng đoàn đánh giá cần có năng lực trong việc:

a) lập kế hoạch đánh giá và phân công nhiệm vụ đánh giá theo năng lực cụ thể của các thành viên trong đoàn đánh giá;

b) thảo luận các vấn đề về chiến lược với lãnh đạo cao nhất của bên được đánh giá để xác định liệu họ có xem xét những vấn đề này khi đánh giá mức độ rủi ro và cơ hội của họ hay không;

c) xây dựng và duy trì mối quan hệ làm việc hợp tác giữa các thành viên trong đoàn đánh giá;

d) quản lý quá trình đánh giá, bao gồm:

- sử dụng hiệu quả các nguồn lực trong quá trình đánh giá;
- quản lý sự không chắc chắn trong việc đạt được các mục tiêu đánh giá;
- bảo vệ sức khỏe và sự an toàn cho các thành viên trong đoàn đánh giá trong quá trình đánh giá, bao gồm cả việc đảm bảo các chuyên gia đánh giá tuân thủ các sắp đặt liên quan về sức khỏe, an toàn, an ninh;
- định hướng cho các thành viên trong đoàn đánh giá;
- đưa ra định hướng và chỉ dẫn cho các chuyên gia đánh giá tập sự;
- ngăn ngừa và giải quyết các xung đột và các vấn đề có thể xảy ra trong quá trình đánh giá, kể cả trong nội bộ đoàn đánh giá, nếu cần.

e) đại diện cho đoàn đánh giá trao đổi thông tin với (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá, khách hàng đánh giá và bên được đánh giá;

f) dẫn dắt đoàn đánh giá đạt được kết luận đánh giá;

g) chuẩn bị và hoàn thành báo cáo đánh giá.

7.2.3.5 Kiến thức và kỹ năng cho việc đánh giá liên quan đến nhiều lĩnh vực

Khi đánh giá các hệ thống quản lý liên quan đến nhiều lĩnh vực, thành viên đoàn đánh giá cần có sự hiểu biết về sự tương tác và sự vận động đồng thời giữa các hệ thống quản lý khác nhau.

Trưởng đoàn đánh giá cần hiểu các yêu cầu của từng tiêu chuẩn hệ thống quản lý được đánh giá và ghi nhận các hạn chế về năng lực của họ trong từng lĩnh vực.

CHÚ THÍCH: Các cuộc đánh giá liên quan đến nhiều lĩnh vực được thực hiện một cách đồng thời có thể được thực hiện như một cuộc đánh giá kết hợp hoặc một cuộc đánh giá hệ thống quản lý tích hợp bao trùm nhiều lĩnh vực.

7.2.4 Đạt được năng lực của chuyên gia đánh giá

Năng lực của chuyên gia đánh giá có thể đạt được thông qua sự kết hợp những yếu tố sau:

a) hoàn thành các chương trình đào tạo về kiến thức và kỹ năng chung của chuyên gia đánh giá;

b) kinh nghiệm ở một vị trí kỹ thuật, quản lý, hoặc chuyên môn đòi hỏi thực hành việc xét đoán, ra quyết định, giải quyết vấn đề và trao đổi thông tin với người quản lý, chuyên gia, đồng nghiệp, khách hàng và các bên quan tâm có liên quan khác;

c) giáo dục/đào tạo và kinh nghiệm về một lĩnh vực và chuyên ngành hệ thống quản lý cụ thể góp phần vào sự phát triển năng lực tổng thể;

d) kinh nghiệm đánh giá thu được dưới sự giám sát của chuyên gia đánh giá có năng lực trong cùng lĩnh vực;

CHÚ THÍCH: Hoàn thành một khóa đào tạo sẽ phụ thuộc vào loại hình khóa học. Với các khóa học có phần kiểm tra, việc hoàn thành có nghĩa là vượt qua bài kiểm tra. Đối với các khóa học khác, thì có thể có nghĩa là đã tham gia và hoàn tất khóa học đó.

7.2.5 Đạt được năng lực của trưởng đoàn đánh giá

Trưởng đoàn đánh giá cần có thêm kinh nghiệm đánh giá để phát triển năng lực như quy định ở 7.2.3.4. Kinh nghiệm bổ sung này cần đạt được nhờ làm việc dưới sự chỉ đạo và hướng dẫn của một trưởng đoàn đánh giá khác.

7.3 Thiết lập tiêu chí đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá

Các tiêu chí cần mang tính định tính (như chứng tỏ được hành vi được mong muốn, kiến thức hoặc kết quả thực hiện các kỹ năng trong đào tạo hoặc tại nơi làm việc) và định lượng (như số năm kinh nghiệm và việc giáo dục, số cuộc đánh giá đã tiến hành, số giờ đào tạo đánh giá).

7.4 Lựa chọn phương pháp thích hợp để đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá

Việc đánh giá cần được thực hiện bằng cách sử dụng hai hoặc nhiều phương pháp nêu trong Bảng 2. Khi sử dụng Bảng 2, cần lưu ý những điều sau:

a) các phương pháp được nêu đại diện cho một phạm vi lựa chọn và có thể không áp dụng được cho mọi trường hợp;

b) các phương pháp khác nhau được nêu có thể có độ tin cậy khác nhau;

c) cần sử dụng kết hợp các phương pháp để đảm bảo kết quả thu được là khách quan, nhất quán, công bằng và tin cậy.

Bảng 2 – Phương pháp đánh giá năng lực của chuyên gia đánh giá

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

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

Khi đánh giá các thông tin thu thập được về chuyên gia đánh giá cần so sánh chúng với các tiêu chí nêu ở 7.2.3. Nếu chuyên gia đánh giá đang được đánh giá năng lực được dự kiến tham gia vào chương trình đánh giá nhưng không đáp ứng các tiêu chí này, thì cần thực hiện đào tạo thêm, bổ sung kinh nghiệm làm việc hoặc đánh giá và sau đó cần thực hiện đánh giá lại.

7.6 Duy trì và nâng cao năng lực của chuyên gia đánh giá

Chuyên gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá cần không ngừng nâng cao năng lực của mình. Chuyên gia đánh giá cần duy trì năng lực đánh giá của mình thông qua việc tham gia thường xuyên vào các cuộc đánh giá hệ thống quản lý và thường xuyên phát triển chuyên môn. Điều này có thể đạt được thông qua các hình thức như bổ sung kinh nghiệm làm việc, đào tạo, tự nghiên cứu, kèm cặp, tham dự các cuộc họp, hội thảo và hội nghị hoặc các hoạt động liên quan khác.

(Các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá cần thiết lập các cơ chế thích hợp cho việc đánh giá thường xuyên về kết quả thực hiện của chuyên gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá.

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

a) những thay đổi trong nhu cầu của cá nhân và tổ chức chịu trách nhiệm tiến hành đánh giá;

b) sự phát triển thực hành đánh giá trong thực tiễn kể cả việc sử dụng công nghệ;

c) các tiêu chuẩn liên quan bao gồm các tài liệu hướng dẫn/hỗ trợ và các yêu cầu khác;

d) thay đổi trong ngành hoặc lĩnh vực.

Phụ lục A
(tham khảo)

Hướng dẫn bổ sung cho chuyên gia đánh giá trong việc hoạch định và tiến hành đánh giá

A.1 Áp dụng phương pháp đánh giá

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

Kết quả thực hiện của một cuộc đánh giá đòi hỏi sự tương tác giữa các cá nhân trong hệ thống quản lý được đánh giá và công nghệ được sử dụng để tiến hành cuộc đánh giá đó. Bảng A.1 đưa ra các ví dụ về các phương pháp đánh giá có thể được sử dụng, đơn lẻ hoặc kết hợp, để đạt được các mục tiêu đánh giá. Nếu cuộc đánh giá đòi hỏi việc sử dụng một đoàn đánh giá với nhiều thành viên, cả phương pháp đánh giá tại chỗ và từ xa có thể được sử dụng đồng thời.

CHÚ THÍCH: Thông tin bổ sung về việc đến thăm các địa điểm thực được nêu trong A.15

Bảng A.1 – Phương pháp đánh giá

Mức độ tham gia giữa chuyên gia đánh giá và bên được đánh giá	**Địa điểm của chuyên gia đánh giá**	
	Tại chỗ	**Từ xa**
Tương tác giữa người với người	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.	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

Mức độ tham gia giữa chuyên gia đánh giá và bên được đánh giá	Địa điểm của chuyên gia đánh giá	
	Tại chỗ	Từ xa
Không có sự tương tác giữa người với người	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).	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.
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.		

Trách nhiệm áp dụng có hiệu lực các phương pháp đánh giá đối với bất kỳ cuộc đánh giá cụ thể nào trong giai đoạn lập kế hoạch sẽ thuộc về cả (các) cá nhân quản lý chương trình đánh giá và trưởng đoàn đánh giá. Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm trong việc thực hiện các hoạt động đánh giá này.

Tính khả thi của hoạt động đánh giá từ xa có thể phụ thuộc vào một số yếu tố (ví dụ mức độ rủi ro trong việc đạt được mục tiêu đánh giá, mức độ tin cậy giữa chuyên gia đánh giá và nhân sự của bên được đánh giá và các yêu cầu luật định).

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

A.2 Cách tiếp cận theo quá trình trong đánh giá

Việc sử dụng "cách tiếp cận theo quá trình" là yêu cầu đối với tất cả các tiêu chuẩn hệ thống quản lý theo Chỉ thị ISO/IEC, Phần 1, Phụ lục SL. Chuyên gia đánh giá cần hiểu rằng việc đánh giá hệ thống quản lý là đánh giá các quá trình của một tổ chức và sự tương tác giữa các quá trình trong mối liên hệ với một hoặc nhiều tiêu chuẩn về hệ thống quản lý. Các kết quả nhất quán và có thể dự báo sẽ đạt được một cách hiệu lực và hiệu quả hơn khi các hoạt động được hiểu và quản lý theo các quá trình có liên quan lẫn nhau vận hành trong một hệ thống gắn kết.

A.3 Sự suy xét chuyên nghiệp

Chuyên gia đánh giá cần vận dụng suy xét chuyên nghiệp trong quá trình đánh giá và cần tránh việc quá chú trọng vào các yêu cầu cụ thể của từng điều khoản trong tiêu chuẩn dẫn đến bỏ qua việc đạt

được kết quả đầu ra dự kiến của hệ thống quản lý. Một số điều trong tiêu chuẩn về hệ thống quản lý không dễ dàng để đánh giá theo cách so sánh giữa một tập hợp các chuẩn mực với nội dung của một quy trình hoặc hướng dẫn công việc. Trong những tình huống này, chuyên gia đánh giá cần vận dụng suy xét chuyên nghiệp của mình để xác định xem mục đích của điều đó có được đáp ứng hay không.

A.4 Các kết quả thực hiện

Chuyên gia đánh giá cần tập trung vào kết quả dự kiến của hệ thống quản lý trong suốt quá trình đánh giá. Khi các quá trình và những gì quá trình đó đạt được là quan trọng, thì kết quả của hệ thống quản lý và kết quả thực hiện hệ thống quản lý đó chính là những gì cần được tính đến. Việc xem xét mức độ tích hợp các hệ thống quản lý khác nhau và kết quả dự kiến của chúng cũng rất quan trọng.

Việc thiếu một quá trình hoặc hệ thống tài liệu có thể là quan trọng đối với một tổ chức có rủi ro hay tính phức tạp cao nhưng lại không quá quan trọng đối với các tổ chức khác.

A.5 Kiểm tra xác nhận thông tin

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:

a) đầy đủ (tất cả nội dung mong đợi được nêu trong thông tin dạng văn bản);

b) đúng (nội dung phù hợp với các nguồn tin cậy khác như tiêu chuẩn, quy định);

c) nhất quán (từng thông tin dạng văn bản đều nhất quán và nhất quán với các tài liệu liên quan);

d) hiện hành (nội dung được cập nhật).

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.

Cần 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).

A.6 Lấy mẫu

A.6.1 Khái quát

Việc lấy mẫu đánh giá được thực hiện khi không thực tế hoặc không hiệu quả về chi phí để kiểm tra tất cả các thông tin sẵn có trong quá trình đánh giá, ví dụ các hồ sơ với số lượng lớn, quá phân tán về mặt địa lý để lý giải cho việc kiểm tra từng hạng mục trong tổng thể. Việc lấy mẫu đánh giá một tổng thể lớn là quá trình lựa chọn dưới 100 % các hạng mục trong tập hợp dữ liệu chung (tổng thể) sẵn có để thu được và đánh giá bằng chứng về đặc tính nào đó của tổng thể, nhằm hình thành kết luận về tổng thể.

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

Rủi ro gắn với việc lấy mẫu là các mẫu có thể không đại diện cho tổng thể từ đó chúng được chọn ra. Do đó, kết luận của chuyên gia đánh giá có thể sai lệch và khác với kết quả sẽ đạt được khi toàn bộ tổng thể được kiểm tra. Có thể có những rủi ro khác tùy thuộc vào sự biến động của tổng thể được lấy mẫu và phương pháp được chọn.

Lấy mẫu để đánh giá thường gồm các bước sau:

a) thiết lập mục tiêu lấy mẫu;

b) chọn mức độ và thành phần của tổng thể được lấy mẫu;

c) chọn phương pháp lấy mẫu;

d) xác định cỡ mẫu cần lấy;

e) tiến hành hoạt động lấy mẫu;

f) tập hợp, đánh giá, báo cáo và lập thành văn bản các kết quả;

Khi lấy mẫu, cần xem xét chất lượng của dữ liệu hiện có, vì việc lấy mẫu trên các dữ liệu không đầy đủ và không chính xác sẽ không cung cấp kết quả hữu ích. Việc lựa chọn mẫu thích hợp cần dựa trên cả phương pháp lấy mẫu và loại dữ liệu cần thiết, ví dụ, để suy đoán về một mẫu hành vi cụ thể hoặc để rút ra những suy luận đại diện cho cả một tổng thể.

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

Các cuộc đánh giá có thể sử dụng việc lấy mẫu trên cơ sở suy đoán (xem A.6.2) hoặc lấy mẫu theo nguyên tắc thống kê (xem A.6.3).

A.6.2 Lấy mẫu trên cơ sở suy đoán

Việc lấy mẫu trên cơ sở suy đoán dựa vào năng lực và kinh nghiệm của đoàn đánh giá (xem Điều 7).

Đối với việc lấy mẫu trên cơ sở suy đoán, có thể xem xét những điều sau:

a) kinh nghiệm từ cuộc đánh giá trước đó trong phạm vi đánh giá;

b) sự phức tạp của các yêu cầu (bao gồm các yêu cầu luật định và chế định) để đạt được các mục tiêu đánh giá;

c) sự phức tạp và tương tác của các quá trình của tổ chức và của các yếu tố của hệ thống quản lý;

d) mức độ thay đổi về công nghệ, yếu tố con người hoặc hệ thống quản lý;

e) các rủi ro đáng kể và cơ hội cải tiến đã được nhận diện trước đó;

f) đầu ra từ việc theo dõi hệ thống quản lý.

Một hạn chế của việc lấy mẫu trên cơ sở suy đoán là có thể không có được ước lượng thống kê về ảnh hưởng của sự không chắc chắn tới các phát hiện và kết luận đánh giá đạt được.

A.6.3 Lấy mẫu thống kê

Khi quyết định sử dụng lấy mẫu thống kê, phương án lấy mẫu cần dựa trên các mục tiêu đánh giá và những gì đã được biết về các đặc tính của cả tổng thể mà từ đó các mẫu được lấy.

Thiết kế lấy mẫu thống kê sử dụng một quá trình chọn mẫu dựa trên lý thuyết xác suất. Lấy mẫu theo nguyên tắc định tính được sử dụng khi với mỗi mẫu, kết quả đầu ra chỉ có thể có hai khả năng (ví dụ đúng/sai hoặc đạt/không đạt). Lấy mẫu dựa theo nguyên tắc định lượng (biến định lượng) được sử dụng khi kết quả đầu ra của mẫu nằm trên một khoảng liên tục.

Phương án lấy mẫu cần tính đến việc liệu các kết quả đầu ra được kiểm tra là dựa theo nguyên tắc định tính hay định lượng. Ví dụ khi đánh giá sự phù hợp của các biểu mẫu đã được điền đầy đủ theo các yêu cầu đã được xác lập trong một quy trình, có thể sử dụng cách tiếp cận định tính. Khi kiểm tra sự xuất hiện các sự cố an toàn thực phẩm hoặc số lần vi phạm an ninh, cách tiếp cận định lượng có thể thích hợp hơn.

Các yếu tố có thể ảnh hưởng đến phương án lấy mẫu đánh giá là:

a) bối cảnh, quy mô, tính chất và mức độ phức tạp của tổ chức;

b) số chuyên gia đánh giá có năng lực;

c) tần suất các cuộc đánh giá;

d) thời gian của cuộc đánh giá riêng lẻ;

e) mức tin cậy đòi hỏi từ bên ngoài;

f) sự xuất hiện của các sự kiện không mong muốn và/hoặc ngoài dự kiến.

Khi một phương án lấy mẫu thống kê được xây dựng, mức rủi ro của việc lấy mẫu mà chuyên gia đánh giá sẵn sàng chấp nhận là một xem xét quan trọng. Điều này thường được đề cập đến là độ tin cậy chấp nhận được. Chẳng hạn, rủi ro của việc lấy mẫu là 5 % tương ứng với mức tin cậy chấp nhận được là 95 %. Rủi ro của việc lấy mẫu là 5 % có nghĩa là chuyên gia đánh giá sẵn sàng chấp nhận rủi ro là 5 trong số 100 (hoặc 1 trong số 20) mẫu được kiểm tra sẽ không phản ánh các giá trị thực có thể thấy được khi toàn bộ tổng thể được kiểm tra.

Khi sử dụng lấy mẫu thống kê, chuyên gia đánh giá cần lập thành văn bản một cách thích hợp công việc đã được thực hiện. Điều này cần bao gồm cả việc mô tả tổng thể được dự định lấy mẫu, tiêu chí lấy mẫu được sử dụng để đánh giá (ví dụ mẫu được chấp nhận là gì), các thông số và các phương pháp thống kê đã được vận dụng, số lượng mẫu được đánh giá và các kết quả thu được.

A.7 Đánh giá sự tuân thủ trong hệ thống quản lý

Đoàn đánh giá cần xem xét liệu bên được đánh giá có có các quá trình có hiệu lực đối với việc:

a) nhận biết các yêu cầu luật định và chế định và các yêu cầu khác mà tổ chức cam kết;

b) quản lý các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của mình để đạt được sự tuân thủ các yêu cầu này;

c) đánh giá tình trạng tuân thủ.

Ngoài các hướng dẫn chung nêu trong tiêu chuẩn này, khi đánh giá các quá trình mà bên được đánh giá đã thực hiện để đảm bảo tuân thủ các yêu cầu liên quan, đoàn đánh giá cần xem xét liệu bên được đánh giá:

1) có quá trình có hiệu lực để xác định các thay đổi trong các yêu cầu phải tuân thủ và có xem xét chúng như là một phần trong nội dung về quản lý thay đổi;
2) có các cá nhân có năng lực để quản lý các quá trình tuân thủ của mình;
3) có duy trì và cung cấp thông tin dạng văn bản thích hợp về tình trạng tuân thủ của mình theo yêu cầu của cơ quan quản lý hoặc các bên quan tâm khác;
4) có đưa các yêu cầu tuân thủ vào chương trình đánh giá nội bộ của mình;
5) có giải quyết mọi trường hợp không tuân thủ đã xảy ra;
6) có xem xét kết quả thực hiện việc tuân thủ trong xem xét của lãnh đạo hay không.

A.8 Đánh giá bối cảnh

Nhiều tiêu chuẩn về hệ thống quản lý đòi hỏi tổ chức phải xác định bối cảnh, kể cả các nhu cầu và 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) (các) quá trình hoặc phương pháp được sử dụng;

b) sự thích hợp và năng lực của các cá nhân đóng góp cho (các) quá trình;

c) kết quả của (các) 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.

A.9 Đánh giá về sự lãnh đạo và cam kết

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.

A.10 Đánh giá rủi ro và cơ hội

Việc xác định và quản lý các rủi ro và cơ hội của một tổ chức có thể được đưa vào như một phần trong nhiệm vụ được giao của cuộc đánh giá cụ thể. Các mục tiêu chính của nhiệm vụ đánh giá này là:

- mang lại sự đảm bảo về độ tin cậy của (các) quá trình nhận diện rủi ro và cơ hội;

- mang lại sự đảm bảo rằng các rủi ro và cơ hội được xác định và quản lý một cách đúng đắn;

- xem xét cách thức tổ chức giải quyết những rủi ro và cơ hội được xác định của mình.

Đánh giá cách tiếp cận của tổ chức trong việc xác định các rủi ro và cơ hội không nên được thực hiện như một hoạt động độc lập. Nó cần được mặc định trong toàn bộ cuộc đánh giá hệ thống quản lý, kể cả khi phỏng vấn lãnh đạo cao nhất. Chuyên gia đánh giá cần hành động theo các bước sau đây và thu thập bằng chứng khách quan sau:

a) đầu vào được tổ chức sử dụng để xác định các rủi ro và cơ hội của mình, có thể bao gồm:

- phân tích các vấn đề bên ngoài và nội bộ;
- định hướng chiến lược của tổ chức;
- các bên quan tâm liên quan đến hệ thống quản lý trong lĩnh vực cụ thể của tổ chức và các yêu cầu của họ;
- các nguồn rủi ro tiềm ẩn như các khía cạnh môi trường và các mối nguy về an toàn,...

b) phương pháp theo đó rủi ro và cơ hội được định mức, chúng có thể khác nhau giữa các ngành và lĩnh vực.

Việc xử lý các rủi ro và cơ hội của tổ chức, kể cả mức độ rủi ro mà tổ chức muốn chấp nhận và cách thức kiểm soát nó, sẽ đòi hỏi vận dụng sự suy xét chuyên nghiệp của chuyên gia đánh giá.

A.11 Vòng đời

Một số hệ thống quản lý về lĩnh vực cụ thể yêu cầu áp dụng quan điểm vòng đời cho sản phẩm và dịch vụ. Chuyên gia đánh giá không nên xem đây như một yêu cầu chấp nhận cách tiếp cận vòng đời. Quan điểm vòng đời đòi hỏi việc xem xét về sự kiểm soát và ảnh hưởng của tổ chức với các giai đoạn trong vòng đời của sản phẩm và dịch vụ. Các giai đoạn trong vòng đời bao gồm mua nguyên liệu thô, thiết kế, sản xuất, vận chuyển/cung cấp, sử dụng, xử lý khi hết tuổi thọ và thải bỏ cuối cùng. Cách tiếp cận này cho phép tổ chức xác định các khu vực, khi xem xét phạm vi của hệ thống, tại đó tổ chức có thể giảm thiểu tác động của mình đối với môi trường đồng thời làm gia tăng giá trị cho tổ chức. Chuyên gia đánh giá cần vận dụng suy xét chuyên nghiệp của mình để biết tổ chức đã áp dụng quan điểm vòng đời như thế nào liên quan đến chiến lược của tổ chức và:

a) tuổi thọ của sản phẩm hoặc dịch vụ;

b) ảnh hưởng của tổ chức đến chuỗi cung ứng;

c) độ dài của chuỗi cung ứng;

d) mức độ phức tạp về công nghệ của sản phẩm.

Khi tổ chức kết hợp một số hệ thống quản lý vào một hệ thống quản lý duy nhất để đáp ứng nhu cầu riêng của mình, thì chuyên gia đánh giá cần nhìn nhận thận trọng về bất kỳ sự trùng lặp nào liên quan đến việc xem xét vòng đời.

A.12 Đánh giá chuỗi cung ứng

Có thể cần đánh giá chuỗi cung ứng theo các yêu cầu cụ thể. Chương trình đánh giá nhà cung cấp cần được xây dựng với các chuẩn mực đánh giá áp dụng được cho loại hình nhà cung ứng và nhà cung cấp bên ngoài. Phạm vi đánh giá chuỗi cung ứng có thể khác nhau, ví dụ đánh giá hệ thống quản lý đầy đủ, đánh giá một quá trình, đánh giá sản phẩm, đánh giá cấu hình.

A.13 Chuẩn bị tài liệu làm việc khi đánh giá

Để chuẩn bị các tài liệu làm việc khi đánh giá, đoàn đánh giá cần xem xét các câu hỏi dưới đây cho từng tài liệu.

a) Hồ sơ đánh giá nào sẽ được tạo ra khi sử dụng tài liệu làm việc này?

b) Hoạt động đánh giá nào liên quan đến tài liệu làm việc cụ thể này?

c) Ai sẽ là người sử dụng tài liệu làm việc này?

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

Đối với các cuộc đánh giá kết hợp, tài liệu làm việc cần được xây dựng để tránh sự trùng lặp các hoạt động đánh giá bằng cách:

- phân nhóm các yêu cầu tương tự theo các chuẩn mực khác nhau;

- điều phối nội dung của danh mục kiểm tra và bảng câu hỏi liên quan.

Các tài liệu làm việc cho đánh giá cần đủ để giải quyết tất cả các yếu tố của hệ thống quản lý thuộc phạm vi đánh giá và có thể được cung cấp ở phương tiện truyền thông bất kỳ.

A.14 Lựa chọn nguồn thông tin

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

a) phỏng vấn nhân viên và các cá nhân khác;

b) quan sát các hoạt động và môi trường và các điều kiện làm việc xung quanh;

c) thông tin dạng văn bản, chẳng hạn như chính sách, mục tiêu, kế hoạch, thủ tục, tiêu chuẩn, hướng dẫn, giấy phép và văn bản cấp phép, quy định kỹ thuật, bản vẽ, hợp đồng và đơn đặt hàng;

d) hồ sơ, chẳng hạn như hồ sơ kiểm tra, biên bản họp, các báo cáo đánh giá, hồ sơ theo dõi chương trình và kết quả đo lường;

e) tóm tắt dữ liệu, các phân tích và các chỉ số kết quả thực hiện;

f) thông tin về phương án lấy mẫu của bên được đánh giá và bất kỳ quy trình nào để kiểm soát các quá trình lấy mẫu và đo lường;

g) báo cáo từ các nguồn khác, ví dụ phản hồi của khách hàng, khảo sát và đo lường bên ngoài, thông tin có liên quan khác từ các tổ chức bên ngoài cũng như việc xếp hạng nhà cung cấp bên ngoài;

h) cơ sở dữ liệu và các trang tin điện tử;

i) mô phỏng và lập mô hình.

A.15 Đến thăm cơ sở của bên được đánh giá

Để giảm thiểu ảnh hưởng của các hoạt động đánh giá tới các quá trình làm việc của bên được đánh giá và để đảm bảo sức khỏe và an toàn cho đoàn đánh giá trong thời gian đến cơ sở, cần xem xét:

a) Việc lập kế hoạch cho việc đến thăm cơ sở:

- đảm bảo sự cho phép và tiếp cận các khu vực thuộc địa điểm của bên được đánh giá sẽ đến theo phạm vi đánh giá;
- cung cấp thông tin đầy đủ cho chuyên gia đánh giá về an ninh, sức khỏe (ví dụ kiểm dịch), các vấn đề về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp và các chuẩn mực văn hóa, thời gian làm việc khi đến cơ sở, kể cả yêu cầu và khuyến cáo tiêm phòng hay làm sạch, nếu có;
- xác nhận với bên được đánh giá rằng bất kỳ thiết bị bảo hộ cá nhân (PPE) bắt buộc nào sẽ có sẵn cho đoàn đánh giá, nếu được áp dụng;

- xác nhận các sắp đặt với bên được đánh giá về việc sử dụng thiết bị di động và máy ảnh bao gồm cả việc ghi nhận thông tin như ảnh chụp vị trí và thiết bị, bản sao chụp màn hình hoặc bản sao các tài liệu, các video về hoạt động và phỏng vấn, có tính đến các vấn đề về an ninh và bảo mật;
- ngoại trừ các cuộc đánh giá đột xuất, đánh giá đặc biệt, đảm bảo rằng nhân sự được tiếp xúc sẽ được thông báo về các mục tiêu và phạm vi đánh giá.

b) Hoạt động đánh giá tại chỗ:

- tránh mọi xáo trộn không cần thiết tới các quá trình vận hành;
- đảm bảo rằng đoàn đánh giá được sử dụng thiết bị bảo vệ cá nhân (PPE) một cách thích hợp, (nếu được áp dụng);
- đảm bảo các thủ tục khẩn cấp được trao đổi thông tin (ví dụ lối thoát hiểm khẩn cấp, các điểm tập trung);
- trao đổi thông tin về lịch trình để giảm thiểu sự gián đoạn;
- điều chỉnh quy mô của đoàn đánh giá và số lượng hướng dẫn viên, quan sát viên cho phù hợp với phạm vi đánh giá, để tránh ảnh hưởng tới các quá trình tác nghiệp nhiều nhất có thể;
- không chạm hoặc thao tác trên bất kỳ thiết bị nào, trừ khi được sự cho phép rõ ràng, ngay cả khi có năng lực hoặc có giấy phép;
- nếu xảy ra sự cố khi đang làm việc tại hiện trường, trưởng đoàn đánh giá cần cùng với bên được đánh giá xem xét tình hình, và nếu cần, với cả khách hàng đánh giá để đạt được sự thống nhất về việc cuộc đánh giá có cần được tạm dừng, lập lại lịch trình hoặc được tiếp tục;
- nếu lấy bản sao tài liệu từ bất kỳ phương tiện nào, cần được cho phép trước và xem xét các vấn đề về an ninh và bảo mật;
- khi ghi chép, tránh thu thập thông tin cá nhân trừ khi theo yêu cầu của mục tiêu hoặc chuẩn mực đánh giá.

c) Hoạt động đánh giá ảo:

- đảm bảo rằng đoàn đánh giá sử dụng các giao thức truy cập từ xa đã được thống nhất bao gồm các thiết bị, phần mềm cần thiết,...;
- nếu chụp ảnh từ màn hình bất kỳ loại tài liệu nào, đề nghị sự cho phép trước và xem xét các vấn đề an ninh, bảo mật và tránh việc ghi âm các cá nhân mà không được sự cho phép của họ;
- nếu xảy ra sự cố trong khi truy cập từ xa, trưởng đoàn đánh giá cần cùng bên được đánh giá, và nếu cần, với khách hàng đánh giá xem xét tình huống để đạt được sự thống nhất về việc việc đánh giá có có cần được tạm dừng, lập lại lịch trình hoặc được tiếp tục;
- sử dụng sơ đồ/giản đồ mặt bằng của vị trí được đánh giá từ xa để tham khảo;

- duy trì sự tôn trọng quyền riêng tư trong thời gian nghỉ đánh giá.

Cần xem xét việc hủy bỏ thông tin và bằng chứng đánh giá, không phân biệt loại phương tiện truyền thông, sau khi không còn nhu cầu lưu giữ.

A.16 Đánh giá các hoạt động và địa điểm ảo

Các cuộc đánh giá ảo được tiến hành khi tổ chức thực hiện công việc hoặc cung cấp dịch vụ thông qua việc sử dụng một môi trường trực tuyến cho phép mọi người ở vị trí địa lý bất kỳ thực thi được các quá trình (ví dụ qua mạng nội bộ công ty, "điện toán đám mây "). Việc đánh giá địa điểm ảo đôi khi được gọi là đánh giá ảo. Các cuộc đánh giá từ xa đề cập đến việc sử dụng công nghệ để thu thập thông tin, phỏng vấn bên được đánh giá bên,... khi phương pháp "gặp mặt trực tiếp" là không thể hoặc không yêu cầu như vậy.

Một cuộc đánh giá ảo tuân theo quá trình đánh giá chuẩn nhờ sử dụng công nghệ để kiểm tra xác nhận bằng chứng khách quan. Đoàn đánh giá và bên được đánh giá cần đảm bảo các yêu cầu về công nghệ thích hợp cho cuộc đánh giá ảo, các yêu cầu đó có thể bao gồm:

- đảm bảo đoàn đánh giá đang sử dụng các giao thức truy cập từ xa đã được thống nhất, kể cả thiết bị, phần mềm thích hợp,...;
- trước khi đánh giá, tiến hành các kiểm tra kỹ thuật để giải quyết các vấn đề kỹ thuật;
- đảm bảo các phương án dự phòng có sẵn và được trao đổi thông tin (ví dụ khi việc truy cập bị gián đoạn, sử dụng công nghệ thay thế), bao gồm cả dự phòng thêm thời gian đánh giá, nếu cần.

Năng lực của chuyên gia đánh giá cần bao gồm:

- kỹ năng về kỹ thuật để sử dụng các thiết bị điện tử thích hợp hay các công nghệ khác trong đánh giá;
- kinh nghiệm trong việc tổ chức các cuộc họp ảo để tiến hành đánh giá từ xa.

Khi tiến hành cuộc họp khai mạc hoặc việc đánh giá ảo, chuyên gia đánh giá cần xem xét các hạng mục sau:

- các rủi ro gắn với các cuộc đánh giá ảo hoặc từ xa;
- việc sử dụng các sơ đồ/giản đồ mặt bằng của các địa điểm từ xa để tham khảo hoặc lập bản đồ thông tin điện tử;
- hỗ trợ ngăn chặn tiếng ồn làm cản trở và gián đoạn;
- đề nghị sự cho phép trước khi chụp màn hình các bản sao của các tài liệu hoặc bất kỳ loại hồ sơ nào và xem xét các vấn đề về bảo mật và an ninh;
- đảm bảo tính bảo mật và riêng tư trong thời gian nghỉ đánh giá, ví dụ tắt micrô, ngừng ghi hình.

A.17 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 cám ơn các cá nhân được phỏng vấn về sự tham gia và hợp tác của họ.

A.18 Các phát hiện đánh giá

A.18.1 Xác định các phát hiện đánh giá

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

a) các hành động tiếp theo từ hồ sơ và kết luận cuộc đánh giá trước đó;

b) yêu cầu của khách hàng đánh giá;

c) tính chính xác, đầy đủ và thích hợp của bằng chứng khách quan để hỗ trợ các phát hiện đánh giá;

d) mức độ theo đó các hoạt động đánh giá theo hoạch định được thực hiện và các kết quả đã hoạch định đạt được;

e) các phát hiện vượt quá thực tiễn thông thường hoặc các cơ hội cải tiến;

f) cỡ mẫu;

g) việc phân loại (nếu có) phát hiện đánh giá.

A.18.2 Lập hồ sơ về sự phù hợp

Đối với hồ sơ về sự phù hợp, những điều sau cần được xem xét:

a) mô tả hoặc viện dẫn đến các chuẩn mực đánh giá mà theo đó chỉ ra sự phù hợp;

b) bằng chứng đánh giá để hỗ trợ về sự phù hợp và tính hiệu lực, nếu có;

c) tuyên bố về sự phù hợp, nếu được áp dụng.

A.18.3 Lập hồ sơ về sự không phù hợp

Đối với hồ sơ về sự không phù hợp, cần xem xét:

a) mô tả hoặc viện dẫn đến chuẩn mực đánh giá;

b) bằng chứng đánh giá;

c) tuyên bố về sự không phù hợp;

d) phát hiện đánh giá liên quan, nếu có.

A.18.4 Xử lý các phát hiện liên quan đến nhiều chuẩn mực

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

Tùy thuộc vào các sắp đặt với khách hàng đánh giá, chuyên gia đánh giá có thể đưa ra:

a) phát hiện tách biệt theo từng chuẩn mực; hoặc

b) phát hiện đơn lẻ, kết hợp việc viện dẫn đến nhiều chuẩn mực;

Tùy thuộc vào các sắp đặt với khách hàng đánh giá, chuyên gia đánh giá có thể hướng dẫn bên được đánh giá về cách phản hồi đối với những phát hiện đó.

Thư mục tài liệu tham khảo

[1] TCVN ISO 9000:2015, *Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng*

[2] TCVN ISO 9001, *Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu* [1]

[3] TCVN 9788:2013 (ISO Guide 73:2009), *Quản lý rủi ro – Từ vựng*

[4] TCVN ISO/IEC 17021-1, *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 1: Các yêu cầu*

[1] Xem www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup