

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**

**TCVN ISO/IEC 17021-3:2018**

**ISO/IEC 17021-3:2017**

Xuất bản lần 2

**ĐÁNH GIÁ SỰ PHÙ HỢP – YÊU CẦU ĐỐI VỚI TỔ CHỨC  
ĐÁNH GIÁ VÀ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ –  
PHẦN 3: YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC ĐÁNH GIÁ VÀ  
CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

*Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and  
certification of management systems – Part 3: Competence requirements  
for auditing and certification of quality management systems*

HÀ NỘI – 2018

| <b>Mục lục</b>   | <b>Trang</b> |
|--|--------------|
| 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 Yêu cầu chung về năng lực.....   | 8            |
| 5 Yêu cầu về năng lực đối với chuyên gia đánh giá và đoàn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng.... | 8            |
| 5.1 Yêu cầu chung.....   | 8            |
| 5.2 Các khái niệm cơ bản và nguyên tắc quản lý chất lượng.....                                     | 8            |
| 5.3 Bối cảnh của tổ chức.....  | 8            |
| 5.4 Sản phẩm, dịch vụ, quá trình và tổ chức của khách hàng.....                                    | 9            |
| 6 Yêu cầu về năng lực đối với nhân sự khác.....  | 9            |
| 6.1 Yêu cầu chung.....   | 9            |
| 6.2 Năng lực của nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận.....                | 9            |
| Phụ lục A (tham khảo) Kiến thức về đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng.....         | 10           |
| Thư mục tài liệu tham khảo.....  | 11           |

## Lời nói đầu

TCVN ISO/IEC 17021-3:2018 thay thế cho TCVN ISO/IEC TS 17021-3:2015.

TCVN ISO/IEC 17021-3:2018 hoàn toàn tương đương với ISO/IEC 17021-3:2017

TCVN ISO/IEC 17021-3:2018 do Ban kỹ thuật Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/CASCO Đánh giá sự phù hợp biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO/IEC 17021 (ISO/IEC 17021) gồm các tiêu chuẩn sau:

- TCVN ISO/IEC 17021-1:2015 (ISO/IEC 17021-1:2015), *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý*
- TCVN ISO/IEC 17021-2:2018 (ISO/IEC 17021-2:2016), *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 2: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý môi trường*
- TCVN ISO/IEC 17021-3:2018 (ISO/IEC 17021-3:2017), *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 3: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng*
- TCVN ISO/IEC TS 17021-4:2015 (ISO/IEC TS 17021-4:2013), *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 4: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý sự kiện bên vững*
- TCVN ISO/IEC TS 17021-5:2015 (ISO/IEC TS 17021-5:2014), *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 5: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý tài sản*
- TCVN ISO/IEC TS 17021-6:2016 (ISO/IEC TS 17021-6:2014), *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 6: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý tính liên tục trong kinh doanh*
- TCVN ISO/IEC TS 17021-9:2018 (ISO/IEC TS 17021-9:2016), *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý – Phần 9: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chống hối lộ*

## Lời giới thiệu

Tiêu chuẩn này bổ sung cho TCVN ISO/IEC 17021-1. Cụ thể, tiêu chuẩn này làm rõ các yêu cầu đối với năng lực nhân sự tham gia vào quá trình chứng nhận nêu ở Điều 7 và Phụ lục A, TCVN ISO/IEC 17021-1:2015 (ISO/IEC 17021-1:2015).

Tổ chức chứng nhận có trách nhiệm với các bên quan tâm, gồm cả khách hàng của mình và khách hàng của tổ chức có hệ thống quản lý được chứng nhận, để đảm bảo rằng chỉ những chuyên gia đánh giá chứng tỏ được năng lực thích hợp mới được phép tiến hành các cuộc đánh giá hệ thống quản lý chất lượng.

Mục đích là tất cả nhân sự tham gia vào các chức năng chứng nhận đều có năng lực chung được nêu trong TCVN ISO/IEC 17021-1 và có kiến thức cụ thể về hệ thống quản lý chất lượng được nêu trong tiêu chuẩn này.

Tổ chức chứng nhận cần xác định năng lực cụ thể cần thiết của đoàn đánh giá đối với phạm vi của từng cuộc đánh giá hệ thống quản lý chất lượng. Việc lựa chọn đoàn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng sẽ phụ thuộc vào các yếu tố khác nhau, gồm cả lĩnh vực kỹ thuật và các quá trình cụ thể của khách hàng.

Trong tiêu chuẩn này từ:

- “phải” chỉ một yêu cầu;
- “cần/nên” chỉ một khuyến nghị;
- “được phép” chỉ sự cho phép;
- “có thể” chỉ một khả năng hoặc năng lực.

**Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá  
và chứng nhận hệ thống quản lý –  
Phần 3: Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ  
thống quản lý chất lượng**

*Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and  
certification of management systems —*

*Part 3: Competence requirements*

*for auditing and certification of quality management systems*

### **1 Phạm vi áp dụng**

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu bổ sung về năng lực của nhân sự tham gia vào quá trình đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng và bổ sung cho các yêu cầu của TCVN ISO/IEC 17021-1.

CHÚ THÍCH: Tiêu chuẩn này có thể áp dụng cho việc đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001. Tiêu chuẩn cũng có thể sử dụng cho các ứng dụng của hệ thống quản lý chất lượng khác.

### **2 Tài liệu viện dẫn**

Tài liệu viện dẫn dưới đây rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu ghi năm công bố thì áp dụng bản được nêu. Đối với các tài liệu không ghi năm công bố thì áp dụng bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi.

TCVN ISO 9000 (ISO 9000), *Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng*

TCVN ISO/IEC 17021-1:2015 (ISO/IEC 17021-1:2015), *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*

### **3 Thuật ngữ và định nghĩa<sup>1</sup>**

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa trong TCVN ISO/IEC 17021-1 (ISO/IEC 17021-1) và TCVN ISO 9000 (ISO 9000).

<sup>1</sup> ISO và IEC cũng duy trì cơ sở dữ liệu về các thuật ngữ được sử dụng trong tiêu chuẩn hóa theo các địa chỉ sau:

- Nền trình duyệt trực tuyến của ISO: tại <http://www.iso.org/obp>
- Từ vựng kỹ thuật điện trực tuyến của IEC: tại <http://www.electropedia.org/>

#### 4 Yêu cầu chung về năng lực

Tổ chức chứng nhận phải xác định các yêu cầu về năng lực đối với từng chức năng chứng nhận nêu trong Bảng A.1, TCVN ISO/IEC 17021-1:2015. Khi xác định các yêu cầu về năng lực này, tổ chức chứng nhận phải tính đến tất cả các yêu cầu quy định trong TCVN ISO/IEC 17021-1 và các yêu cầu nêu ở Điều 5 và 6 của tiêu chuẩn này, liên quan đến các lĩnh vực kỹ thuật của hệ thống quản lý chất lượng (xem 7.1.2, TCVN ISO/IEC 17021-1: 2015) được tổ chức chứng nhận xác định.

CHÚ THÍCH: Phụ lục A nêu tóm tắt kiến thức cần thiết về đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng.

#### 5 Yêu cầu về năng lực đối với chuyên gia đánh giá và đoàn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng

##### 5.1 Yêu cầu chung

Đoàn đánh giá phải bao gồm chuyên gia đánh giá (và chuyên gia kỹ thuật, khi cần thiết) có năng lực tổng thể để thực hiện cuộc đánh giá. Điều này phải bao gồm năng lực chung được quy định trong TCVN ISO/IEC 17021-1 và kiến thức về hệ thống quản lý chất lượng được quy định ở 5.2 đến 5.4.

CHÚ THÍCH: Từng thành viên trong đoàn đánh giá không nhất thiết phải có năng lực như nhau, tuy nhiên năng lực tổng thể của đoàn đánh giá cần đủ để đạt được mục tiêu đánh giá.

##### 5.2 Các khái niệm cơ bản và nguyên tắc quản lý chất lượng

Từng chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng phải có kiến thức về:

- a) các khái niệm cơ bản và nguyên tắc quản lý chất lượng và việc áp dụng các khái niệm và nguyên tắc;
- b) thuật ngữ và định nghĩa liên quan đến quản lý chất lượng;
- c) cách tiếp cận theo quá trình liên quan đến theo dõi và đo lường;
- d) vai trò của lãnh đạo trong tổ chức và ảnh hưởng của nó đến hệ thống quản lý chất lượng;
- e) áp dụng tư duy dựa trên rủi ro bao gồm việc xác định rủi ro và cơ hội;
- f) áp dụng chu trình PDCA (hoạch định, thực hiện, kiểm tra, hành động);
- g) cấu trúc và mối quan hệ giữa thông tin dạng văn bản cụ thể với quản lý chất lượng;
- h) các công cụ, phương pháp, kỹ thuật liên quan đến quản lý chất lượng và ứng dụng của chúng.

##### 5.3 Bối cảnh của tổ chức

Đoàn đánh giá phải có kiến thức về lĩnh vực hoạt động chủ chốt của tổ chức để xác định xem tổ chức có xác định một cách thích hợp về:

- a) vấn đề bên ngoài và nội bộ liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược của tổ chức và ảnh hưởng đến khả năng của tổ chức trong việc đạt được (các) kết quả dự kiến của hệ thống quản lý chất lượng;

- b) nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức bao gồm các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ của tổ chức;
- c) ranh giới và khả năng áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng để thiết lập phạm vi của hệ thống.

CHÚ THÍCH: Lĩnh vực hoạt động chủ chốt được hiểu là các hoạt động kinh tế bao trùm một loạt các lĩnh vực kỹ thuật có liên quan.

#### **5.4 Sản phẩm, dịch vụ, quá trình và tổ chức của khách hàng**

Đoàn đánh giá phải có kiến thức về:

- a) thuật ngữ và công nghệ cụ thể đối với lĩnh vực kỹ thuật;
- b) các yêu cầu luật định và chế định áp dụng cho sản phẩm hoặc dịch vụ cụ thể đối với từng lĩnh vực kỹ thuật;

CHÚ THÍCH: Các yêu cầu luật định và chế định có thể được thể hiện là yêu cầu pháp lý.

- c) các đặc trưng của sản phẩm, dịch vụ và quá trình cụ thể đối với lĩnh vực kỹ thuật;
- d) cơ sở hạ tầng và môi trường cho việc thực hiện các quá trình làm ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm và dịch vụ;
- e) quy định về các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp;
- f) tác động của loại hình, quy mô, quản trị, cấu trúc, chức năng và các mối quan hệ của tổ chức tới việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, thông tin dạng văn bản của tổ chức và hoạt động chứng nhận.

### **6 Yêu cầu về năng lực đối với nhân sự khác**

#### **6.1 Yêu cầu chung**

Nhân sự tham gia vào các chức năng chứng nhận khác phải có năng lực tổng thể để thực hiện chức năng đó. Điều này bao gồm năng lực chung được nêu trong TCVN ISO/IEC 17021-1 và kiến thức về hệ thống quản lý chất lượng nêu ở 6.2.

#### **6.2 Năng lực của nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận**

Nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận phải có kiến thức về:

- a) các khái niệm cơ sở và nguyên tắc quản lý chất lượng;
- b) thuật ngữ và định nghĩa liên quan đến quản lý chất lượng;
- c) cách tiếp cận theo quá trình;
- d) áp dụng tư duy dựa trên rủi ro bao gồm việc xác định rủi ro và cơ hội;
- e) phạm vi và khả năng áp dụng của chúng với hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức.

**Phụ lục A**

(Tham khảo)

**Kiến thức về đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng**

Bảng A.1 nêu tóm tắt các kiến thức cần thiết cho việc đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng nhưng chỉ mang tính tham khảo vì nó chỉ nhận biết các lĩnh vực kiến thức cho chức năng chứng nhận cụ thể.

Yêu cầu đối với năng lực cho từng chức năng được nêu ở điều 4, 5 và 6 và Bảng A.1 viện dẫn đến yêu cầu cụ thể.

**Bảng A.1 – Kiến thức về đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng**

| Kiến thức  | Chức năng chứng nhận                                  |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  | Thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận | Đánh giá và dẫn dắt đoàn đánh giá |
| Các khái niệm cơ bản và nguyên tắc quản lý chất lượng  | 6.2   | 5.2                               |
| Bối cảnh của tổ chức                                   |   | 5.3                               |
| Sản phẩm, dịch vụ, quá trình và tổ chức của khách hàng |   | 5.4                               |

**Thư mục tài liệu tham khảo**

- [1] TCVN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015), *Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu*
- [2] TCVN ISO/TS 9002 (ISO/TS 9002), *Hệ thống quản lý chất lượng – Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015*
- [3] TCVN ISO 9004 (ISO 9004), *Quản lý chất lượng – Chất lượng của tổ chức – Hướng dẫn để đạt được thành công bền vững*
- [4] TCVN ISO 19011 (ISO 19011), *Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý*
- [5] [www.iso.org/tc176/sc02/public](http://www.iso.org/tc176/sc02/public)
- [6] [www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)
-