

Kiến thức và kỹ năng	Chức năng chứng nhận		
	Tiến hành xem xét đăng ký để xác định năng lực cần thiết của đoàn đánh giá, lựa chọn thành viên đoàn đánh giá và xác định thời gian đánh giá	Thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận	Đánh giá và điều hành đoàn đánh giá
Kiến thức về thực tiễn quản lý kinh doanh			X (xem A.2.1)
Kiến thức về các nguyên tắc, thực hành và kỹ thuật đánh giá		X (xem A.3.1)	X (xem A.2.2)
Kiến thức về tiêu chuẩn/tài liệu quy định về hệ thống quản lý cụ thể	X (xem A.4.1)	X (xem A.3.2)	X (xem A.2.3)
Kiến thức về các quá trình của tổ chức chứng nhận	X (xem A.4.2)	X (xem A.3.3)	X (xem A.2.4)
Kiến thức về lĩnh vực hoạt động của khách hàng	X (xem A.4.3)	X (xem A.3.4)	X (xem A.2.5)
Kiến thức về sản phẩm, quá trình và tổ chức của khách hàng	X (xem A.4.4)		X (xem A.2.6)
Các kỹ năng về ngôn ngữ thích hợp với tất cả các cấp trong phạm vi tổ chức của khách hàng			X (xem A.2.7)
Kỹ năng ghi chép và viết báo cáo			X (xem A.2.8)
Kỹ năng thuyết trình			X (xem A.2.9)
Kỹ năng phỏng vấn			X (xem A.2.10)
Kỹ năng quản lý đánh giá			X (xem A.2.11)
CHÚ THÍCH: Rủi ro và mức độ phức tạp là các nội dung xem xét khác khi quyết định mức độ am hiểu cần thiết đối với chức năng bất kỳ.			

A.2. Yêu cầu về năng lực đối với chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý

A.2.1. Kiến thức về thực tiễn quản lý kinh doanh

Kiến thức về thực tiễn loại hình, quy mô, điều hành, cấu trúc và địa điểm làm việc của tổ chức hệ thống thông tin và dữ liệu, hệ thống tài liệu và công nghệ thông tin.

A.2.2. Kiến thức về các nguyên tắc, thực hành và kỹ thuật đánh giá

Kiến thức về các nguyên tắc, thực hành, kỹ thuật chung về đánh giá hệ thống quản lý được quy định trong tiêu chuẩn này đủ để tiến hành đánh giá chứng nhận và để xem xét đánh giá quá trình đánh giá nội bộ.

A.2.3. Kiến thức về tiêu chuẩn/tài liệu quy định về hệ thống quản lý cụ thể

Kiến thức về tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác về hệ thống quản lý được quy định đối với chứng nhận đủ để xác định hệ thống có được áp dụng một cách hiệu lực và phù hợp với các yêu cầu hay không.

A.2.4. Kiến thức về các quá trình của tổ chức chứng nhận

Kiến thức về các quá trình của tổ chức chứng nhận đủ để thực hiện theo các thủ tục và quá trình của tổ chức chứng nhận.

...

...

...

Bạn phải [đăng nhập](#) hoặc [đăng ký](#) Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT: (028) 3930 3279 DD: 0906 22 99 66**

Kiến thức về thuật ngữ, thực tiễn và quá trình phổ biến đối với lĩnh vực hoạt động của khách hàng đủ để hiểu các kỳ vọng của lĩnh vực đó trong bối cảnh tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác về hệ thống quản lý.

CHÚ THÍCH: Lĩnh vực hoạt động được hiểu là các hoạt động kinh tế (ví dụ các dịch vụ hàng không vũ trụ, hóa chất, tài chính).

A.2.6. Kiến thức về sản phẩm, quá trình và tổ chức của khách hàng

Kiến thức liên quan đến loại hình sản phẩm hoặc quá trình của khách hàng đủ để hiểu cách thức tổ chức có thể hoạt động và cách thức tổ chức có thể áp dụng các yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định liên quan khác về hệ thống quản lý.

A.2.7. Các kỹ năng về ngôn ngữ thích hợp với tất cả các cấp trong phạm vi tổ chức của khách hàng

Khả năng trao đổi thông tin một cách hiệu lực với nhân sự ở mọi cấp của tổ chức bằng việc sử dụng các thuật ngữ, diễn đạt và lời văn thích hợp.

A.2.8. Kỹ năng ghi chép và viết báo cáo

Khả năng đọc và viết với lời văn đầy đủ, sự chính xác và thông hiểu để lập hồ sơ, ghi chép và trao đổi thông tin một cách hiệu lực về các phát hiện và kết luận đánh giá.

A.2.9. Kỹ năng thuyết trình

...

...

...

Bạn phải **đăng nhập** hoặc **đăng ký** Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT: (028) 3930 3279** **DD: 0906 22 99 66**

A.2.10. Kỹ năng phỏng vấn

Khả năng phỏng vấn để thu được thông tin liên quan bằng cách đặt câu hỏi kết thúc mở, câu hỏi được hình thành một cách đầy đủ và khả năng nghe, hiểu và đánh giá câu trả lời.

A.2.11. Kỹ năng quản lý đánh giá

Khả năng tiến hành và quản lý cuộc đánh giá để đạt được các mục tiêu đánh giá trong khuôn khổ thời gian đã thống nhất. Đối với trường đoàn là khả năng hỗ trợ các cuộc họp để trao đổi thông tin một cách hiệu lực và khả năng phân công hoặc phân công lại nhiệm vụ khi cần.

A.3. Yêu cầu về năng lực đối với nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận

Chức năng của nhân sự này được phép thực hiện bởi một hoặc nhiều người.

A.3.1. Kiến thức về các nguyên tắc, thực hành và kỹ thuật đánh giá

Kiến thức về các nguyên tắc, thực hành, kỹ thuật chung về đánh giá hệ thống quản lý được quy định trong tiêu chuẩn này đủ để hiểu báo cáo đánh giá chứng nhận.

A.3.2. Kiến thức về tiêu chuẩn/tài liệu quy định về hệ thống quản lý cụ thể

...

...

...

Bạn phải **đăng nhập** hoặc **đăng ký** Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT: (028) 3930 3279** **DD: 0906 22 99 66**

A.3.3. Kiến thức về các quá trình của tổ chức chứng nhận

Kiến thức về các quá trình của tổ chức chứng nhận đủ để xác định xem các mong đợi của tổ chức chứng nhận có được thực hiện hay không trên cơ sở thông tin trình lên thẩm xét.

A.3.4. Kiến thức về lĩnh vực hoạt động của khách hàng

Kiến thức về thuật ngữ, thực tiễn và quá trình phổ biến đối với lĩnh vực hoạt động của khách hàng đủ để hiểu báo cáo đánh giá trong bối cảnh tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác về hệ thống quản lý.

A.4. Yêu cầu về năng lực đối với nhân sự tiến hành xem xét đăng ký để xác định năng lực cần thiết của đoàn đánh giá, lựa chọn thành viên đoàn đánh giá và xác định thời gian đánh giá

Chức năng của nhân sự này được phép thực hiện bởi một hoặc nhiều người.

A.4.1. Kiến thức về tiêu chuẩn/tài liệu quy định về hệ thống quản lý cụ thể

Kiến thức về tiêu chuẩn hoặc tài liệu quy định khác nào về hệ thống quản lý được quy định đối với chứng nhận.

A.4.2. Kiến thức về các quá trình của tổ chức chứng nhận

...

...

...

Bạn phải [đăng nhập](#) hoặc [đăng ký](#) Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT: (028) 3930 3279 DD: 0906 22 99 66**

A.4.3. Kiến thức về lĩnh vực hoạt động của khách hàng

Kiến thức về thuật ngữ, thực tiễn và quá trình phổ biến đối với lĩnh vực hoạt động của khách hàng đủ để ấn định thành viên có năng lực của đoàn đánh giá và xác định chính xác thời gian đánh giá.

A.4.4. Kiến thức về sản phẩm, quá trình và tổ chức của khách hàng

Kiến thức liên quan đến loại hình sản phẩm hoặc quá trình của khách hàng đủ để ấn định thành viên có năng lực của đoàn đánh giá và xác định chính xác thời gian đánh giá.

Phụ lục B

(tham khảo)

Các phương pháp đánh giá

B.1. Khái quát

...

...

...

Bạn phải [đăng nhập](#) hoặc [đăng ký](#) Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT: (028) 3930 3279 DD: 0906 22 99 66**

Có thể nhóm các phương pháp đánh giá năng lực cá nhân thành năm loại chính: xem xét hồ sơ, phỏng vấn, quan sát và kiểm tra. Các nhóm này lại có thể chia nhỏ hơn thành các nhóm con. Dưới đây là bản mô tả tóm tắt từng phương pháp, những lợi ích và giới hạn của phương pháp trong việc đánh giá kiến thức và kỹ năng. Bản thân một phương pháp bất kỳ sẽ không thể xác nhận được năng lực

Các phương pháp từ B.2 đến B.6 có thể cung cấp thông tin hữu ích về kiến thức và kỹ năng; những phương pháp này sẽ có hiệu lực hơn nếu được thiết kế để sử dụng cùng các chuẩn mực năng lực xác định có được từ quá trình xác định năng lực quy định tại 7.1.2 và 7.1.3.

Ví dụ về lưu đồ quá trình xác định và duy trì năng lực được nêu trong Phụ lục C.

B.2. Xem xét hồ sơ

Một số hồ sơ là các chỉ số về kiến thức, như sơ yếu lý lịch chỉ ra kinh nghiệm làm việc, kinh nghiệm đánh giá, giáo dục và đào tạo.

Một số hồ sơ lại là các chỉ số về kỹ năng, như báo cáo đánh giá, hồ sơ về kinh nghiệm làm việc, kinh nghiệm đánh giá, giáo dục và đào tạo.

Chỉ những hồ sơ này thì không phải là bằng chứng đầy đủ về năng lực.

Các hồ sơ khác là bằng chứng trực tiếp chứng tỏ năng lực như báo cáo đánh giá năng lực thực hiện của chuyên gia tiến hành cuộc đánh giá.

B.3. Phản hồi

...
...
...

Bạn phải **đăng nhập** hoặc **đăng ký** Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT: (028) 3930 3279** **DD: 0906 22 99 66**

Người tham khảo có thể là một chỉ số về kiến thức và kỹ năng. Ứng viên chắc chắn sẽ không đưa ra một người tham khảo có thể cung cấp thông tin tiêu cực.

Thông tin phản hồi từ người đồng cấp có thể là một chỉ số về kiến thức và kỹ năng. Thông tin này có thể bị ảnh hưởng bởi mối quan hệ giữa những người đồng cấp.

Thông tin phản hồi từ khách hàng có thể là một chỉ số về kiến thức và kỹ năng. Với một chuyên gia đánh giá, thông tin này có thể bị ảnh hưởng bởi kết quả đánh giá.

Chỉ riêng thông tin phản hồi thì không phải là bằng chứng thỏa đáng về năng lực.

B.4. Phỏng vấn

Phỏng vấn có thể hữu ích để suy luận thông tin về kiến thức và kỹ năng.

Phỏng vấn tuyển dụng có thể hữu ích để biết thêm thông tin từ sơ yếu lý lịch và kinh nghiệm làm việc trước đó liên quan tới kiến thức và kỹ năng.

Phỏng vấn như một phần của xem xét việc thực hiện có thể đưa ra thông tin cụ thể về kiến thức và kỹ năng.

Một cuộc phỏng vấn đoàn đánh giá để xem xét sau đánh giá có thể cung cấp thông tin hữu ích về kiến thức và kỹ năng của chuyên gia đánh giá. Nó mang lại cơ hội để hiểu lý do ra quyết định cụ thể của chuyên gia, hiểu các quá trình đánh giá cụ thể được lựa chọn,... Có thể sử dụng kỹ thuật này sau một đánh giá được quan sát và cũng có thể sử dụng sau khi xem xét báo cáo đánh giá bằng văn bản. Kỹ thuật này có thể đặc biệt hữu ích trong việc xác định năng lực liên quan đến lĩnh vực kỹ thuật cụ thể.

...
...
...

Bạn phải **đăng nhập** hoặc **đăng ký** Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT: (028) 3930 3279** **DD: 0906 22 99 66**

Có thể dùng phỏng vấn để đánh giá các kỹ năng về ngôn ngữ, giao tiếp và tương tác giữa các cá nhân với nhau.

B.5. Quan sát

Quan sát một người thực hiện nhiệm vụ có thể cung cấp bằng chứng trực tiếp về năng lực như việc áp dụng kiến thức và kỹ năng được chứng tỏ để đạt được kết quả mong muốn. Phương pháp đánh giá này hữu ích cho mọi chức năng, nhân viên quản trị và quản lý cũng như chuyên gia đánh giá và người ra quyết định chứng nhận. Một hạn chế của việc quan sát chuyên gia tiến hành đánh giá là mức độ thách thức thể hiện ở đánh giá cụ thể.

Việc định kỳ quan sát cá nhân hữu ích trong việc xác nhận sự duy trì năng lực.

B.6. Kiểm tra

Kiểm tra viết có thể cung cấp bằng chứng tốt dạng văn bản về kiến thức và, tùy vào phương pháp, cả về kỹ năng.

Kiểm tra nói có thể cung cấp bằng chứng tốt về kiến thức (tùy thuộc năng lực của người kiểm tra) và kết quả giới hạn về kỹ năng.

Kiểm tra thực hành có thể cung cấp kết quả cân bằng về kiến thức và kỹ năng, tùy theo quá trình kiểm tra và năng lực của người kiểm tra. Ví dụ về các phương pháp có thể bao gồm đóng vai, nghiên cứu tình huống, mô phỏng áp lực hoặc tình huống công việc thực tế.

...

...

...

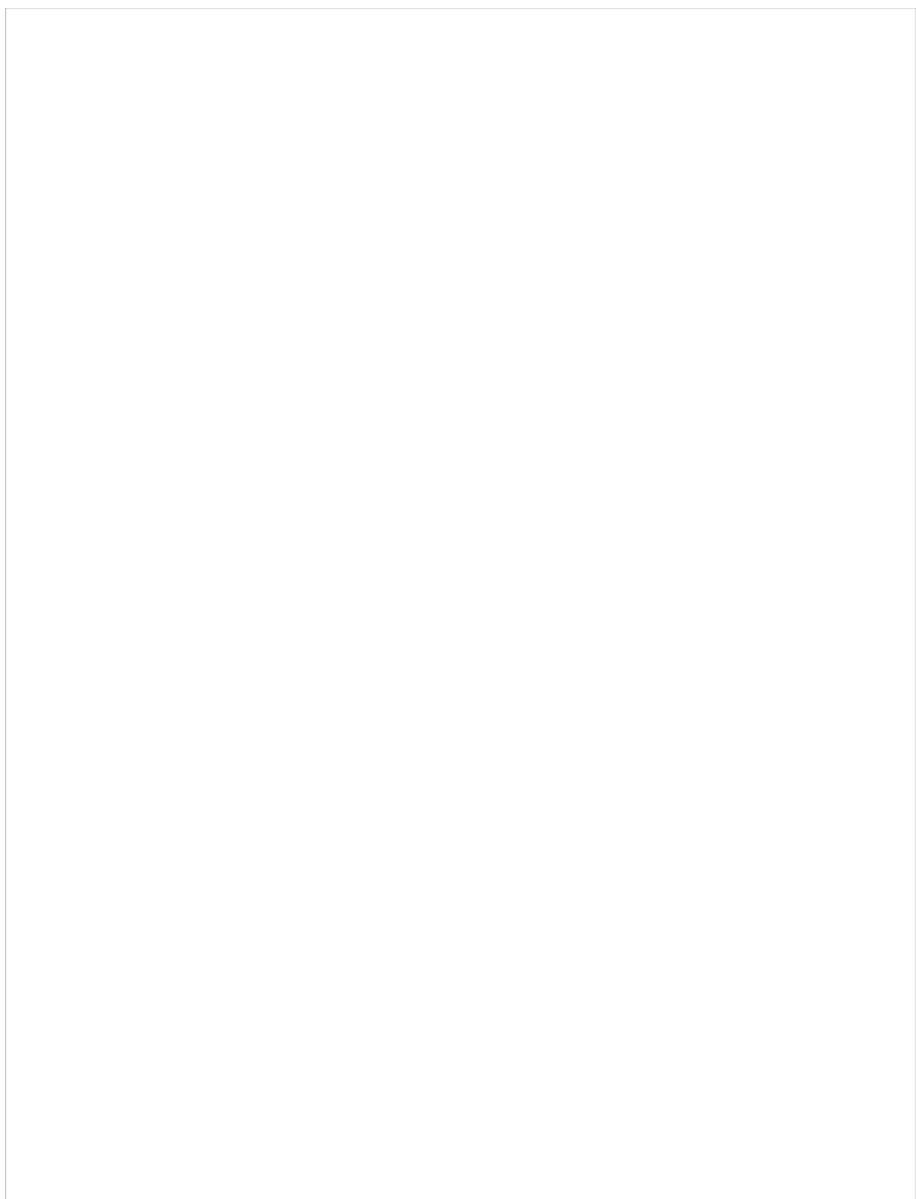
Bạn phải [đăng nhập](#) hoặc [đăng ký](#) Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT:** (028) 3930 3279 **DD:** 0906 22 99 66

(tham khảo)

Ví dụ về lưu đồ quá trình xác định và duy trì năng lực

Lưu đồ quá trình trong Hình C.1 chỉ ra một cách xác định năng lực nhân sự thông qua việc nhận biết trách nhiệm cụ thể cần hoàn thành; nhận biết kiến thức và kỹ năng cụ thể cần thiết để đạt được kết quả dự kiến. Lưu đồ quá trình này sử dụng các phương pháp được nêu trong Phụ lục B.



Hình C.1 - Ví dụ về lưu đồ quá trình xác định và duy trì năng lực

Phụ lục D

(tham khảo)

Hành vi cá nhân mong muốn

...

...

...

Bạn phải **đăng nhập** hoặc **đăng ký** Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT:** (028) 3930 3279 **DD:** 0906 22 99 66

- a) đạo đức, nghĩa là công bằng, trung thực, thẳng thắn, chân thật và kín đáo;
- b) cởi mở, nghĩa là sẵn sàng xem xét các ý tưởng hay quan điểm khác;
- c) lịch thiệp, nghĩa là khéo léo trong cư xử với mọi người;
- d) cộng tác, nghĩa là tương tác hiệu lực với người khác;
- e) có óc quan sát, nghĩa là nhận thức một cách chủ động môi trường và các hoạt động xung quanh;
- f) nhạy bén, nghĩa là nhận thức theo bản năng và khả năng nắm bắt tình huống;
- g) linh hoạt, nghĩa là dễ dàng điều chỉnh theo các hoàn cảnh khác nhau;
- h) kiên trì, nghĩa là kiên trì và tập trung vào việc đạt được mục tiêu;
- i) quyết đoán, nghĩa là đạt được các kết luận kịp thời dựa vào các lý do và phân tích lô gíc;

...

...

...

Bạn phải **đăng nhập** hoặc **đăng ký** Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT: (028) 3930 3279 DD: 0906 22 99 66**

- k) chuyên nghiệp, nghĩa là thể hiện sự nhã nhặn, chu đáo và nói chung là cách xử sự thành thạo tại nơi làm việc;

l) dũng cảm về mặt đạo đức, nghĩa là sẵn sàng hành động có trách nhiệm và đạo đức ngay cả khi những hành động này có thể không phải luôn được mọi người ưa thích và đôi khi dẫn đến bất đồng hoặc đối đầu;

- m) biết tổ chức, nghĩa là thể hiện sự hiệu quả, quản lý, sắp xếp thứ tự ưu tiên, hoạch định thời gian có hiệu lực.

Việc xác định hành vi mang tính tình huống và các điểm yếu có thể chỉ trở nên rõ ràng trong hoàn cảnh cụ thể. Tổ chức chúng nhận cần thực hiện các hành động thích hợp cho mọi yếu điểm được nhận biết gây tác động bất lợi cho hoạt động chúng nhận.

Phụ lục E

(tham khảo)

Quá trình đánh giá và chứng nhận

Hình E.1 thể hiện lưu đồ quá trình diễn hình. Có thể tiến hành các hoạt động đánh giá khác, ví dụ xem xét tài liệu và đánh giá đặc biệt. Xem 9.2 và 9.3 về sự khác biệt giữa chu kỳ đánh giá và chu kỳ chứng nhận.

...

...

...

Bạn phải **đăng nhập** hoặc **đăng ký** Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT: (028) 3930 3279 DD: 0906 22 99 66**

Hình E.1 - Lưu đồ diễn hình quá trình đánh giá chứng nhận của bên thứ ba

[1] TCVN ISO 9001 (ISO 9001), *Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu*

[2] TCVN ISO 10002 (ISO 10002), *Quản lý chất lượng - Sự thỏa mãn của khách hàng - Hướng dẫn xử lý khiếu nại trong tổ chức*

[3] TCVN ISO 14001 (ISO 14001), *Hệ thống quản lý môi trường - Yêu cầu và hướng dẫn sử dụng*

[4] TCVN ISO/IEC TS 17021-2 (ISO/IEC TS 17021-2), *Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 2: Yêu cầu đối với năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý môi trường*

[5] TCVN ISO/IEC TS 17021-3 (ISO/IEC TS 17021-3), *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 năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng*

[6] TCVN ISO/IEC TS 17021-4 (ISO/IEC TS 17021-4), *Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 4: Yêu cầu đối với năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý sự kiện bền vững*

...

...

...

Bạn phải [đăng nhập](#) hoặc [đăng ký](#) Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT: (028) 3930 3279** **DD: 0906 22 99 66**

[8] ISO/IEC TS 17021-6, *Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 6: Competence requirements for auditing and certification of business continuity management systems* (Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 6: Yêu cầu đối với năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý hoạt động liên tục)

[9] TCVN ISO/IEC TS 17021-7, *Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 7: Competence requirements for auditing and certification of road traffic safety management systems* (Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý - Phần 7: Yêu cầu đối với năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý an toàn giao thông đường bộ)

[10] TCVN ISO/IEC TS 17023 (ISO/IEC TS 17023), *Đánh giá sự phù hợp - Hướng dẫn xác định thời lượng đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý*

[11] TCVN ISO/IEC 17030 (ISO/IEC 17030), *Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu chung về dấu phù hợp của bên thứ ba*

[12] TCVN ISO 19011 (ISO 19011), *Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý*

[13] ISO 20121, *Event sustainability management systems - Requirements with guidance for use* (Hệ thống quản lý sự kiện bền vững - Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng)

[14] TCVN ISO/TS 22003 (ISO/TS 22003), *Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm*

[15] ISO 22301, *Societal security - Business continuity management systems - Requirements* (An toàn xã hội - Hệ thống quản lý hoạt động liên tục - Các yêu cầu)

[16] ISO/IEC 27006, *Information technology - Security techniques - Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems* (Công nghệ thông tin - Kỹ thuật an ninh - Yêu cầu đối với tổ chức cung cấp đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý an ninh thông tin)

...

...

...

Bạn phải [đăng nhập](#) hoặc [đăng ký](#) Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT: (028) 3930 3279** **DD: 0906 22 99 66**

[18] TCVN IEC 31010 (IEC 31010), *Quản lý rủi ro - Kỹ thuật đánh giá rủi ro*

[19] TCVN ISO 39001 (ISO 39001), *Hệ thống quản lý an toàn giao thông đường bộ - Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng*

[20] TCVN ISO 50003 (ISO 50003), *Hệ thống quản lý năng lượng - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý năng lượng*

[21] ISO 55001, *Asset management - Management systems - Requirements* (Quản lý tài sản - Hệ thống quản lý - Các yêu cầu)

MỤC LỤC

Lời nói đầu

Lời giới thiệu

1. Phạm vi áp dụng

...

...

...

Bạn phải [đăng nhập](#) hoặc [đăng ký](#) Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT: (028) 3930 3279 DD: 0906 22 99 66**

3. Thuật ngữ và định nghĩa

4. Nguyên tắc

4.1. Khái quát

4.2. Khách quan

4.3. Năng lực

4.4. Trách nhiệm

4.5. Công khai

4.6. Bảo mật

4.7. Khả năng đáp ứng khiếu nại

...

...

...

Bạn phải [đăng nhập](#) hoặc [đăng ký](#) Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT: (028) 3930 3279 DD: 0906 22 99 66**

5. Yêu cầu chung

5.1. Các vấn đề pháp lý và hợp đồng

5.2. Quản lý tính khách quan

5.3. Trách nhiệm pháp lý và tài chính

6. Yêu cầu về cơ cấu

6.1. Cơ cấu tổ chức và lãnh đạo cao nhất

6.2. Kiểm soát hoạt động

7. Yêu cầu về nguồn lực

7.1. Năng lực của nhân sự

...

...

...

Bạn phải [đăng nhập](#) hoặc [đăng ký](#) Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT:** (028) 3930 3279 **DD:** 0906 22 99 66

7.3. Sử dụng chuyên gia đánh giá và chuyên gia kỹ thuật bên ngoài với tư cách cá nhân

7.4. Hồ sơ nhân sự

7.5. Thuê ngoài

8. Yêu cầu về thông tin

8.1. Thông tin công khai

8.2. Tài liệu chứng nhận

8.3. Viện dẫn chứng nhận và sử dụng dấu

8.4. Bảo mật

8.5. Trao đổi thông tin giữa tổ chức chứng nhận và khách hàng

...

...

...

Bạn phải [đăng nhập](#) hoặc [đăng ký](#) Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT:** (028) 3930 3279 **DD:** 0906 22 99 66

9.1. Hoạt động trước chứng nhận

9.2. Hoạch định đánh giá

9.3. Chứng nhận lần đầu

9.4. Tiến hành đánh giá

9.5. Quyết định chứng nhận

9.6. Duy trì chứng nhận

9.7. Yêu cầu xem xét lại

9.8. Khiếu nại

9.9. Hồ sơ khách hàng

...

...

...

Bạn phải [đăng nhập](#) hoặc [đăng ký](#) Thành Viên **TVPL** Pro để sử dụng được đầy đủ các tiện ích gia tăng liên quan đến nội dung TCVN.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **ĐT:** (028) 3930 3279 **DD:** 0906 22 99 66

10.1. Các lựa chọn

10.2. Lựa chọn A: Yêu cầu chung về hệ thống quản lý

10.3. Lựa chọn B: Yêu cầu về hệ thống quản lý theo ISO 9001

Phụ lục A (quy định) Kiến thức và kỹ năng cần thiết

Phụ lục B (tham khảo) Các phương pháp đánh giá

Phụ lục C (tham khảo) Lưu đồ quá trình xác định và duy trì năng lực

Phụ lục D (tham khảo) Hành vi cá nhân mong muốn

Phụ lục E (tham khảo) Quá trình đánh giá và chứng nhận

Thư mục tài liệu tham khảo