

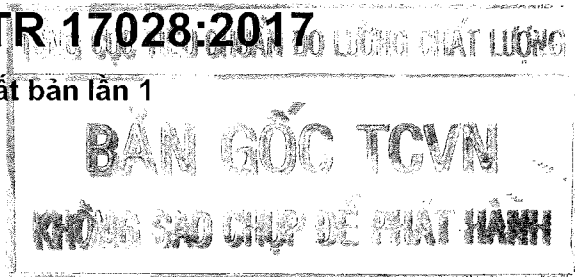
TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN ISO/IEC TR 17028:2018

ISO/IEC TR 17028:2017

Xuất bản lần 1



**ĐÁNH GIÁ SỰ PHÙ HỢP – HƯỚNG DẪN VÀ VÍ DỤ
VỀ CHƯƠNG TRÌNH CHỨNG NHẬN DỊCH VỤ**

Conformity assessment – Guidelines and example of a certification scheme for services

HÀ NỘI – 2018

Mục lục

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 Cơ sở của chứng nhận dịch vụ.....	8
4.1 Khái quát.....	8
4.2 Tiếp cận theo chức năng.....	9
5 Xây dựng và quản lý chương trình chứng nhận dịch vụ.....	10
5.1 Khái quát.....	10
5.2 Chủ chương trình.....	10
5.3 Sự tham gia của các bên liên quan.....	11
5.4 Quản lý chương trình.....	11
6 Nội dung của chương trình chứng nhận dịch vụ.....	12
6.1 Khái quát.....	12
6.2 Phạm vi của chương trình.....	12
6.3 Các yếu tố của chương trình chứng nhận.....	13
6.4 Lựa chọn các yếu tố trong chương trình.....	14
6.5 Quá trình chứng nhận.....	17
6.6 Xác nhận sự phù hợp.....	18
6.7 Cho phép sử dụng giấy chứng nhận và dấu phù hợp.....	18
6.8 Giám sát.....	19
6.9 Thay đổi ảnh hưởng đến chứng nhận.....	19
Phụ lục A (tham khảo) Ví dụ về chương trình chứng nhận dịch vụ.....	21
Phụ lục B (tham khảo) Ví dụ về thông tin cung cấp cùng đăng ký chứng nhận dịch vụ.....	34
Phụ lục C (tham khảo) Ví dụ về nội dung thỏa thuận chứng nhận.....	35
Phụ lục D (tham khảo) Ví dụ về thông tin nêu trong tài liệu chứng nhận.....	37
Phụ lục E (tham khảo) Ví dụ về nội dung của thỏa thuận cho phép sử dụng giấy chứng nhận và dấu phù hợp.....	38
Phụ lục F (tham khảo) Ví dụ về thông tin nêu trong văn bản cho phép sử dụng giấy chứng nhận hoặc dấu phù hợp.....	41
Thư mục tài liệu tham khảo.....	41

Lời nói đầu

TCVN ISO/IEC TR 17028:2018 hoàn toàn tương đương với ISO/IEC TR 17028:2017.

TCVN ISO/IEC TR 17028:2018 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.

Lời giới thiệu

Theo thông lệ chung, thuật ngữ “chứng nhận sản phẩm” vẫn được dùng để chỉ cả sản phẩm hữu hình, dịch vụ và quá trình. Với tầm quan trọng ngày càng tăng của dịch vụ trong toàn bộ hoạt động kinh tế, tư duy hiện nay cho rằng dịch vụ khác biệt đáng kể so với sản phẩm hữu hình trong việc đòi hỏi cách tiếp cận khác khi quy định các yêu cầu (ví dụ trong tiêu chuẩn) và khi đánh giá sự phù hợp của dịch vụ với các yêu cầu đó.

Những khác biệt cơ bản giữa dịch vụ và sản phẩm là:

- dịch vụ thường vô hình;
- dịch vụ đòi hỏi sự tương tác giữa nhà cung cấp và khách hàng;
- từng dịch vụ diễn ra trong một khoảng thời gian mặc dù dịch vụ đó có thể lặp lại nhiều lần;
- dịch vụ thường được cung cấp và sử dụng trong cùng một thời điểm;
- sự thành công của dịch vụ liên quan đến sự tương tác với khách hàng.

Trong TCVN ISO/IEC 17067, dịch vụ được nhận biết trong chương trình chứng nhận theo phương thức 6, nhưng TCVN ISO/IEC 17067 không cung cấp đầy đủ thông tin về quá trình chứng nhận dịch vụ. Tiêu chuẩn này nhằm hỗ trợ những người tham gia vào việc xây dựng và triển khai chương trình chứng nhận dịch vụ.

Phạm vi các hoạt động đánh giá sự phù hợp được sử dụng và mức độ áp dụng cần tương ứng với khả năng xảy ra việc dịch vụ không đáp ứng các yêu cầu xác định và hệ quả của việc không đáp ứng này. Các yếu tố như đặc trưng cụ thể của thị trường, tính chất của dịch vụ và phương pháp chuyển giao dịch vụ cũng cần được tính đến.

Các bên liên quan chính, là những người bị ảnh hưởng nhiều nhất bởi các quy tắc, thủ tục và việc quản lý chương trình gồm:

- chủ chương trình;
- (các) tổ chức chứng nhận;
- nhà cung cấp dịch vụ được chứng nhận;
- khách hàng của dịch vụ được chứng nhận và các thực thể tin vào chứng nhận.

CHÚ THÍCH: Khi tổ chức chứng nhận xây dựng và triển khai chương trình riêng của mình, thì tổ chức chứng nhận chính là chủ chương trình.

Các bên liên quan khác bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- cơ quan quản lý có thẩm quyền;
- những người lập ra quy định, người mua dịch vụ được chứng nhận;

TCVN ISO/IEC TR 17028:2018

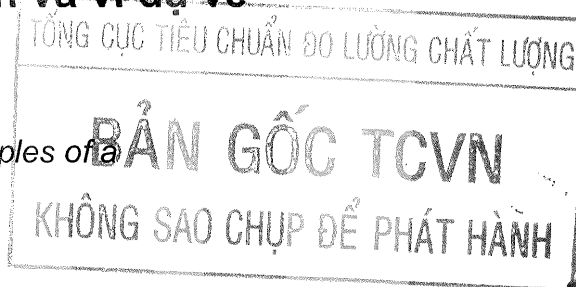
- tổ chức đánh giá sự phù hợp (ví dụ tổ chức giám định và tổ chức đánh giá hệ thống quản lý) tham gia vào quá trình chứng nhận sản phẩm;
- tổ chức công nhận và các nhóm đánh giá đồng đẳng;
- các tổ chức hỗ trợ việc thừa nhận tình trạng chứng nhận giữa một chủ chương trình này với một chủ chương trình khác.

Tiêu chuẩn này mang tính tham khảo và đưa ra các hướng dẫn kèm theo các ví dụ dùng để minh họa cách thức có thể sử dụng các hướng dẫn đó, đồng thời không cản trở các cách tiếp cận khác do chủ chương trình quyết định khi tham vấn các bên liên quan khác.

Phụ lục A bao gồm các ví dụ về chương trình chứng nhận dịch vụ.

Đánh giá sự phù hợp – Hướng dẫn và ví dụ về chương trình chứng nhận dịch vụ

Conformity assessment — Guidelines and examples of a certification scheme for services



1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra hướng dẫn và các nguyên tắc của chương trình chứng nhận dịch vụ.

CHÚ THÍCH 1: Trong tiêu chuẩn này, việc đánh giá hệ thống quản lý là một phần của chứng nhận dịch vụ và không cấu thành việc chứng nhận hệ thống quản lý.

CHÚ THÍCH 2: Tiêu chuẩn này không nhằm hạn chế theo bất kỳ cách nào các quyết định của chủ chương trình khi xây dựng và triển khai chương trình của mình.

2 Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu 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/IEC 17000:2007 (ISO/IEC 17000:2004), *Đánh giá sự phù hợp – Từ vựng và nguyên tắc chung*

TCVN ISO/IEC 17065:2013 (ISO/IEC 17065:2012), *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ*

TCVN ISO/IEC 17067:2015 (ISO/IEC 17067:2013), *Đánh giá sự phù hợp – Nguyên tắc cơ bản trong chứng nhận sản phẩm và hướng dẫn về chương trình chứng nhận sản phẩm*

3 Thuật ngữ và định nghĩa¹

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa nêu trong TCVN ISO/IEC 17000, TCVN ISO/IEC 17067, TCVN ISO/IEC 17065 và các thuật ngữ và định nghĩa dưới đây.

¹ 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/>