

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN ISO/IEC TS 17021-11:2020

ISO/IEC TS 17021-11:2018

Xuất bản lần 1

**ĐÁNH GIÁ SỰ PHÙ HỢP – YÊU CẦU ĐỐI VỚI TỔ CHỨC
ĐÁNH GIÁ VÀ CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ –
PHẦN 11: YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC ĐÁNH GIÁ VÀ
CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CƠ SỞ VẬT CHẤT**

Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 11: Competence requirements for auditing and certification of facility management (FM) management systems

HÀ NỘI – 2020

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 Yêu cầu chung về năng lực.....	8
5 Yêu cầu về năng lực đối với chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý cơ sở vật chất.....	8
5.1 Yêu cầu chung.....	8
5.2 Thuật ngữ và quá trình.....	8
5.3 Bối cảnh của tổ chức quản lý cơ sở vật chất.....	8
5.4 Sự lãnh đạo.....	9
5.5 Rủi ro và cơ hội.....	9
5.6 Kết quả thực hiện.....	9
6 Yêu cầu về năng lực đối với nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận.....	9
6.1 Thuật ngữ và quá trình.....	9
6.2 Bối cảnh của tổ chức quản lý cơ sở vật chất.....	9
6.3 Rủi ro và cơ hội.....	10
6.4 Kết quả thực hiện.....	10
7 Yêu cầu về năng lực đối với nhân sự khác.....	10
7.1 Yêu cầu chung.....	10
7.2 Thuật ngữ và quá trình.....	10
7.3 Bối cảnh của tổ chức quản lý cơ sở vật chất.....	10
Phụ lục A (tham khảo) Kiến thức về đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý cơ sở vật chất.....	11
Thư mục tài liệu tham khảo.....	12

TCVN ISO/IEC TS 17021-11:2020

Lời nói đầu

TCVN ISO/IEC TS 17021-11:2020 hoàn toàn tương đương với ISO/IEC TS 17021-11:2018

TCVN ISO/IEC TS 17021-11:2020 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) *Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý* gồm các tiêu chuẩn sau:

- TCVN ISO/IEC 17021-1:2015 (ISO/IEC 17021-1:2015), *Phần 1: Các yêu cầu*
- TCVN ISO/IEC 17021-2:2018 (ISO/IEC 17021-2:2016), *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), *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), *Phần 4: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý sự kiện bền vững*
- TCVN ISO/IEC TS 17021-5:2015 (ISO/IEC TS 17021-5:2014), *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), *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), *Phần 9: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chống hối lộ*
- TCVN ISO/IEC TS 17021-10:2020 (ISO/IEC TS 17021-10:2018), *Phần 10: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp*
- TCVN ISO/IEC TS 17021-11:2020 (ISO/IEC TS 17021-11:2018), *Phần 11: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý cơ sở vật chất*

Lời giới thiệu

Quản lý cơ sở vật chất kết hợp nhiều chuyên ngành nhằm có được ảnh hưởng đối với hiệu quả, năng suất, lợi ích kinh tế cho xã hội, cộng đồng và tổ chức, cũng như đến cách thức các cá thể tương tác với môi trường được tạo dựng. Quản lý cơ sở vật chất ảnh hưởng đến sức khỏe, sự thoải mái và chất lượng cuộc sống của phần lớn xã hội và dân cư trên toàn cầu, thông qua việc quản lý và cung cấp các dịch vụ. ISO 41001 lập ra khuôn khổ rõ ràng giúp việc quản lý cơ sở vật chất phát triển được mục đích và tầm nhìn của nó. Nhân sự chứng nhận hệ thống quản lý cơ sở vật chất cần có năng lực chung theo quy định ở TCVN ISO/IEC 17021-1:2015 (ISO/IEC 17021-1:2015) và năng lực cụ thể về hệ thống quản lý theo quy định của tiêu chuẩn này.

Tiêu chuẩn này bổ sung cho các yêu cầu của TCVN ISO/IEC 17021-1:2015 (ISO/IEC 17021-1:2015) và các nguyên tắc hướng dẫn ở Điều 4 TCVN ISO/IEC 17021-1:2015 (ISO/IEC 17021-1:2015). Cụ thể, tiêu chuẩn này làm rõ những yêu cầu đối với năng lực của nhân sự tham gia vào quá trình chứng nhận nêu trong Phụ lục A, TCVN ISO/IEC 17021-1:2015 (ISO/IEC 17021-1:2015).

Tổ chức chứng nhận có trách nhiệm đối với các bên quan tâm, bao gồm cả khách hàng của mình và khách hàng của tổ chức có hệ thống quản lý được chứng nhận, trong việc đảm bảo rằng chỉ những chuyên gia đánh giá chứng tỏ được năng lực thích hợp mới được thực hiện đánh giá hệ thống quản lý cơ sở vật chất. Việc này nhằm mục đích tất cả các chuyên gia đánh giá đều có năng lực chung quy định ở TCVN ISO/IEC 17021-1 (ISO/IEC 17021-1) và năng lực cụ thể quy định trong tiêu chuẩn này. Tổ chức chứng nhận cần nhận biết năng lực cụ thể cần thiết của đoàn đánh giá cho phạm vi của từng cuộc đánh giá.

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.

Thông tin thêm xem Phần 2, chỉ thị của ISO/IEC (ISO/IEC Directives).

Với mục đích nghiên cứu, người dùng được khuyến khích chia sẻ quan điểm của họ về tiêu chuẩn này và ưu tiên của họ đối với những thay đổi trong các phiên bản sau này. Vào liên kết bên dưới để tham gia khảo sát trực tuyến:

<http://www.surveymonkey.com/r/BS2ZD9R>

Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý –

Phần 11: Yêu cầu về năng lực đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý cơ sở vật chất

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

Part 11: Competence requirements for auditing and certification of facility management (FM) 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 cơ sở vật chất và bổ sung cho các yêu cầu của TCVN ISO/IEC 17021-1 (ISO/IEC 17021-1).

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/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*

ISO 41001:2018, *Facility management – Management systems – Requirements with guidance for use* (Quản lý cơ sở vật chất – Hệ thống quản lý – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng)

ISO 41011, *Facility management – Vocabulary* (Quản lý cơ sở vật chất – Từ vựng)

ISO 41012, *Facility management – Guidance on strategic sourcing and the development of agreements* (Quản lý cơ sở vật chất – Hướng dẫn tạo nguồn cung ứng chiến lược và xây dựng các thỏa thuận)

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa trong ISO 41011, TCVN ISO/IEC 17021-1 (ISO/IEC 17021-1).

TCVN ISO/IEC TS 17021-11:2020

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 (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 (ISO/IEC 17021-1) và các yêu cầu quy định ở Điều 5, 6 và 7 của tiêu chuẩn này.

CHÚ THÍCH 1: Phụ lục A nêu tổng quát các yêu cầu về năng lực đối với nhân sự tham gia vào chức năng chứng nhận cụ thể.

CHÚ THÍCH 2: TCVN ISO 19011 cung cấp thông tin về các nguyên tắc đánh giá.

5 Yêu cầu về năng lực đối với chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý cơ sở vật chất

5.1 Yêu cầu chung

5.1.1 Đoàn đánh giá phải bao gồm các chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý cơ sở vật chất có năng lực tổng thể để thực hiện đánh giá.

5.1.2 Chuyên gia đánh giá phải có kiến thức về hệ thống quản lý cơ sở vật chất và cách thức các quá trình của hệ thống tương tác để đạt được các kết quả dự kiến, các kết quả này cần phù hợp với chiến lược của tổ chức yêu cầu.

5.1.3 Tất cả chuyên gia đánh giá tham gia đánh giá hệ thống quản lý cơ sở vật chất phải có mức năng lực bao gồm năng lực chung quy định ở TCVN ISO/IEC 17021-1 (ISO/IEC 17021-1), hiểu về các yêu cầu của ISO 41001 và mối quan hệ giữa các yêu cầu đó, cũng như kiến thức về quản lý cơ sở vật chất quy định ở 5.2 đến 5.6.

CHÚ THÍCH: Khi đoàn đánh giá bao gồm nhiều người thì không nhất thiết mỗi thành viên trong đoàn phải có cùng năng lực, tuy nhiên năng lực tổng thể của đoàn đánh giá cần đủ để đạt được mục tiêu đánh giá.

5.2 Thuật ngữ và quá trình

5.2.1 Đoàn đánh giá phải có kiến thức và hiểu biết về các thuật ngữ và quá trình liên quan đến quản lý cơ sở vật chất.

5.2.2 Đoàn đánh giá phải có kiến thức và hiểu biết về ISO 41001, ISO 41011 và ISO 41012.

5.3 Bối cảnh của tổ chức quản lý cơ sở vật chất

5.3.1 Đoàn đánh giá phải có kiến thức về bối cảnh trong đó tổ chức quản lý cơ sở vật chất hoạt động, như nêu ở Điều 4, ISO 41001:2018.

5.3.2 Đoàn đánh giá phải có kiến thức và hiểu biết về các ảnh hưởng và mối quan hệ giữa các chức năng của quản lý cơ sở vật chất, tổ chức yêu cầu và các bên quan tâm.

5.3.3 Đoàn đánh giá phải có kiến thức và hiểu biết để xác định rằng tổ chức quản lý cơ sở vật chất đã nhận biết nhu cầu và mong đợi và các yêu cầu, vai trò và trách nhiệm của tổ chức yêu cầu, cũng như yêu cầu của các bên quan tâm của tổ chức đó.

5.3.4 Đoàn đánh giá phải có kiến thức và hiểu biết để xác định rằng tổ chức quản lý cơ sở vật chất đã nhận biết phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý cơ sở vật chất, bao gồm các ranh giới và khả năng áp dụng trong bối cảnh của tổ chức.

5.3.5 Đoàn đánh giá phải có kiến thức để xác định rằng phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý cơ sở vật chất thích hợp với bối cảnh của tổ chức quản lý cơ sở vật chất.

5.3.6 Đoàn đánh giá phải có kiến thức và hiểu biết về chiến lược, chính sách và mục tiêu quản lý cơ sở vật chất nhằm xác định xem chúng có thích hợp với bối cảnh của tổ chức quản lý cơ sở vật chất.

5.4 Sự lãnh đạo

Đoàn đánh giá phải có kiến thức về vai trò và ảnh hưởng của sự lãnh đạo của tổ chức quản lý cơ sở vật chất, để đánh giá xem lãnh đạo cao nhất của tổ chức quản lý cơ sở vật chất có chứng tỏ cam kết của mình với hệ thống quản lý cơ sở vật chất và trong việc đạt được các kết quả dự kiến.

5.5 Rủi ro và cơ hội

Đoàn đánh giá phải có kiến thức và hiểu biết về quản lý rủi ro, chuẩn bị sẵn sàng cho tình huống khẩn cấp và tính liên tục trong kinh doanh liên quan đến hệ thống quản lý cơ sở vật chất, để đánh giá xem tổ chức quản lý cơ sở vật chất có áp dụng các phương pháp thích hợp để xác định rủi ro và cơ hội theo bối cảnh và phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý cơ sở vật chất.

CHÚ THÍCH: TCVN IEC 31010 (IEC 31010) cung cấp thông tin bổ sung về kỹ thuật đánh giá rủi ro.

5.6 Kết quả thực hiện

Đoàn đánh giá phải có kiến thức và hiểu biết về phương pháp luận về theo dõi, đo lường và đánh giá kết quả thực hiện quản lý cơ sở vật chất.

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

6.1 Thuật ngữ và quá trình

6.1.1 Nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận phải có kiến thức và hiểu biết về thuật ngữ và các quá trình liên quan đến quản lý cơ sở vật chất.

6.1.2 Nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận phải có kiến thức và hiểu biết về ISO 41001, ISO 41011 và ISO 41012.

6.2 Bối cảnh của tổ chức quản lý cơ sở vật chất

6.2.1 Nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận phải có kiến thức về bối cảnh trong đó tổ chức quản lý cơ sở vật chất hoạt động như Điều 4, ISO 41001:2018.

6.2.2 Nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận phải có kiến thức về ảnh hưởng và mối quan hệ giữa các chức năng quản lý cơ sở vật chất, tổ chức yêu cầu và các bên quan tâm.

TCVN ISO/IEC TS 17021-11:2020

6.2.3 Nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận phải có kiến thức và hiểu biết để xác định xem tổ chức quản lý cơ sở vật chất có nhận biết phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý cơ sở vật chất, bao gồm các ranh giới và khả năng áp dụng trong bối cảnh của tổ chức.

6.2.4 Nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận phải có kiến thức để xác định phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý cơ sở vật chất có thích hợp với bối cảnh của tổ chức quản lý cơ sở vật chất.

6.2.5 Nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận phải có kiến thức về chiến lược, chính sách và mục tiêu quản lý cơ sở vật chất.

6.3 Rủi ro và cơ hội

Nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận phải có kiến thức về quản lý rủi ro, chuẩn bị sẵn sàng cho tình huống khẩn cấp và tính liên tục trong kinh doanh.

6.4 Kết quả thực hiện

Nhân sự thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận phải có kiến thức về các phương pháp luận về theo dõi, đo lường và đánh giá kết quả thực hiện quản lý cơ sở vật chất.

7 Yêu cầu về năng lực đối với nhân sự khác

7.1 Yêu cầu chung

Nhân sự khác thực hiện việc 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, phải có năng lực chung được quy định ở TCVN ISO/IEC 17021-1 (ISO/IEC 17021-1). Nhân sự này cũng phải hiểu các yêu cầu của ISO 41001 và mối quan hệ giữa các yêu cầu đó, cũng như yêu cầu về kiến thức về hệ thống quản lý cơ sở vật chất được quy định ở 7.2 và 7.3.

7.2 Thuật ngữ và quá trình

Nhân sự khác phải có kiến thức về thuật ngữ và quá trình liên quan đến quản lý cơ sở vật chất.

7.3 Bối cảnh của tổ chức quản lý cơ sở vật chất

Nhân sự khác phải có kiến thức về bối cảnh trong đó tổ chức quản lý cơ sở vật chất hoạt động như nêu ở Điều 4 ISO 41001:2018.

Phụ lục A
(tham khảo)

Kiến thức về đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý quản lý cơ sở vật chất

Bảng A.1 nêu tổng quát kiến thức cần thiết cho việc đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý cơ sở vật chất, bổ sung cho các yêu cầu của TCVN ISO/IEC 17021-1. Bảng này đề cập tới các yêu cầu năng lực cụ thể cho từng chức năng nêu ở Điều 5, 6 và 7.

Bảng A.1 – Kiến thức về đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý cơ sở vật chất

Kiến thức	Chức năng chứng nhận		
	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 (nhân sự khác)	Thẩm xét báo cáo đánh giá và ra quyết định chứng nhận	Đoàn đánh giá
Yêu cầu chung	X (xem 7.1)		X (xem 5.1)
Thuật ngữ và quá trình	X (xem 7.2)	X (xem 6.1)	X (xem 5.2)
Bối cảnh của tổ chức quản lý cơ sở vật chất	X (xem 7.3)	X (xem 6.2)	X (xem 5.3)
Sự lãnh đạo			X (xem 5.4)
Rủi ro và cơ hội		X (xem 6.3)	X (xem 5.5)
Kết quả thực hiện		X (xem 6.4)	X (xem 5.6)

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] TCVN ISO 19011 (ISO 19011), Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý
 - [2] *ISO/TR 41013, Facility management — Scope, key concepts and benefits* (Quản lý cơ sở vật chất – Phạm vi áp dụng, các khái niệm cơ bản và lợi ích)
 - [3] TCVN IEC 31010 (IEC 31010), *Quản lý rủi ro – Kỹ thuật đánh giá rủi ro*
 - [4] *The integrated use of management system standards*, ISO Handbook (Sử dụng tích hợp các tiêu chuẩn hệ thống quản lý, Sổ tay của SO)
 - [5] <http://committee.iso.org/home/tc267>
-