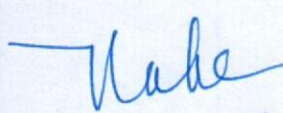
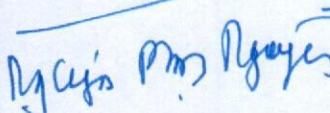
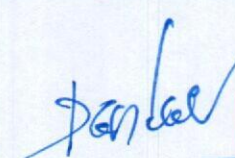
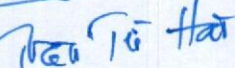
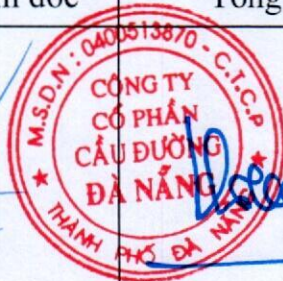


CÔNG TY CỔ PHẦN CẦU ĐƯỜNG ĐÀ NẴNG

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG
STCL



	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Phạm Nguyên	Trần Từ Hải	Võ Thành Được
Chức vụ	Trưởng phòng	Phó Tổng Giám đốc	Tổng Giám đốc
Chữ ký	 	 	 



	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 1/31

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Lãnh đạo Công ty.
3. Mỗi đơn vị chỉ được phân phối 01 bản (có đóng dấu kiểm soát), các bản sao không có giá trị sử dụng và cần phải loại bỏ. Khi các đơn vị có nhu cầu phân phối thêm tài liệu phải đề nghị với thư ký ISO để có bản đóng dấu kiểm soát.

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

TT	Vị trí sửa đổi	Tóm tắt nội dung sửa đổi	Ngày hiệu lực
1			

Tài liệu này được phân phối tới:

Ban Giám đốc	☒	Ban ISO	☒
Bộ phận Hành chính	☒	Bộ phận Kỹ thuật	☒
Bộ phận Vật tư	☒		

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 2/31

CHƯƠNG I

GIỚI THIỆU CHUNG

1.1. Mục lục

Chương	Mục	Nội dung	Trang
I		GIỚI THIỆU CHUNG	
	1.1	Mục lục	
	1.2	Các từ viết tắt trong Sổ tay chất lượng	
	1.3	Các định nghĩa	
II		GIỚI THIỆU SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	
	2.1	Mục đích	
	2.2	Cấu trúc Sổ tay chất lượng	
	2.3	Phạm vi phân phối	
	2.4	Soát xét, sửa đổi và ban hành mới	
III		GIỚI THIỆU VỀ HTQLCL	
	3.1	Chính sách chất lượng	
	3.2	Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu	
	3.3	Thông tin về Công ty	
	3.4	Sơ đồ tổ chức Công ty	
	3.5	Chức năng nhiệm vụ của Công ty	
IV		BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
	4.1	Hiệu về bối cảnh của tổ chức	
	4.2	Tìm hiểu về nhu cầu và mong đợi của các bên có liên quan	
	4.3	Phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng	
	4.4	Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình	
V		VAI TRÒ CỦA LÃNH ĐẠO	
	5.1	Lãnh đạo và cam kết của lãnh đạo	
	5.1.1	Khái quát	
	5.1.2	Tập trung vào khách hàng	
	5.2	Chính sách chất lượng	
	5.2.1	Triển khai chính sách chất lượng	
	5.2.2	Truyền thông về chính sách chất lượng	
	5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn của tổ chức	
VI		HOẠCH ĐỊNH	
	6.1	Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 3/31

Chương	Mục	Nội dung	Trang
	6.2	Mục tiêu chất lượng và hoạch định mục tiêu	
	6.3	Hoạch định và kiểm soát sự thay đổi	
VII		HỖ TRỢ	
	7.1	Nguồn lực	
	7.1.1	Khái quát	
	7.1.2	Con người	
	7.1.3	Cơ sở hạ tầng	
	7.1.4	Môi trường cho sự vận hành các quá trình	
	7.1.5	Theo dõi và đo lường nguồn lực	
	7.1.6	Tri thức của tổ chức	
	7.2	Năng lực	
	7.3	Nhận thức	
	7.4	Trao đổi thông tin	
	7.5	Thông tin dạng văn bản	
	7.5.1	Khái quát	
	7.5.2	Tạo và cập nhật thông tin	
	7.5.3	Kiểm soát thông tin dạng văn bản	
VIII		VẬN HÀNH	
	8.1	Hoạch định và kiểm soát vận hành	
	8.2	Các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ	
	8.2.1	Trao đổi thông tin với khách hàng	
	8.2.2	Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm, dịch vụ	
	8.2.3	Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm, dịch vụ	
	8.2.4	Thay đổi yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ	
	8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	
	8.4	Kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp bên ngoài	
	8.5	Sản xuất và cung cấp sản phẩm, dịch vụ	
	8.5.1	Kiểm soát quá trình sản xuất và cung cấp sản phẩm, dịch vụ	
	8.5.2	Nhận biết và xác định nguồn gốc	
	8.5.3	Tài sản của khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài	
	8.5.4	Bảo toàn	
	8.5.5	Hoạt động sau bán hàng	
	8.6	Cung cấp sản phẩm và dịch vụ	
	8.7	Kiểm soát kết quả không phù hợp	

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 4/31

Chương	Mục	Nội dung	Trang
IX		ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG	
	9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
	9.1.1	Khái quát	
	9.1.2	Sự thỏa mãn của khách hàng	
	9.1.3	Phân tích và đánh giá	
	9.2	Đánh giá nội bộ	
	9.3	Xem xét của lãnh đạo	
X		CẢI TIẾN	
	10.1	Khái quát	
	10.2	Sự không phù hợp và hành động khắc phục	
	10.3	Cải tiến thường xuyên	

1.2. Các từ viết tắt trong STCL

HTQLCL	:	Hệ thống quản lý chất lượng
STCL, MTCL	:	Sổ tay chất lượng, Mục tiêu chất lượng
QT	:	Quy trình
HD	:	Hướng dẫn
BM	:	Biểu mẫu
Công ty	:	CÔNG TY CỔ PHẦN CẦU ĐƯỜNG ĐÀ NẴNG

1.3. Các định nghĩa

Sổ tay chất lượng: tài liệu công bố CSCL, MTCL và mô tả HTQLCL của một tổ chức.

Chất lượng: mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu.

Sự thỏa mãn của khách hàng: sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng yêu cầu.

Hệ thống quản lý: hệ thống để thiết lập CSCL và MTCL và kế hoạch để đạt được các mục tiêu đó.

Hệ thống quản lý chất lượng: cơ cấu tổ chức, trách nhiệm, thủ tục, quá trình và nguồn lực cần thiết để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng.

Chính sách chất lượng: ý đồ và định hướng chung của một tổ chức có liên quan đến chất lượng được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.

Mục tiêu chất lượng: điều định tìm kiếm hay nhằm tới có liên quan đến chất lượng.

Quản lý: các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức.

Lãnh đạo cao nhất: cá nhân hay nhóm người định hướng và kiểm soát một tổ chức.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 5/31

Hiệu lực: mức độ thực hiện các hoạt động đã hoạch định và đạt được kết quả đã định.

Hiệu quả: quan hệ giữa kết quả đạt được và nguồn lực được sử dụng.

Tổ chức: nhóm người và phương tiện có sự sắp xếp bố trí trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ.

Cơ cấu tổ chức: cách bố trí, sắp xếp trách nhiệm quyền hạn và mối quan hệ giữa con người.

Thông tin dạng văn bản: được hiểu là tài liệu, thủ tục dạng văn bản; lưu giữ thông tin dạng văn bản được hiểu là hồ sơ.

Khách hàng: tổ chức hay cá nhân nhận sản phẩm, dịch vụ.

Nhà cung cấp bên ngoài: tổ chức hay cá nhân cung ứng sản phẩm.

Quá trình: tập hợp các hoạt động có liên quan lẫn nhau hoặc tương tác để biến đổi đầu vào thành đầu ra.

Quy trình: cách thức cụ thể để tiến hành một hoạt động hay quá trình.

Sản phẩm: kết quả của một quá trình.

Sự phù hợp: sự đáp ứng yêu cầu.

Sự không phù hợp: sự không đáp ứng yêu cầu.

Bằng chứng khách quan: thông tin có thể được chứng minh là thực, dựa trên cơ sở áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL.

Cải tiến chất lượng: những hoạt động thực hiện trong toàn bộ Công ty nhằm nâng cao hiệu quả và hiệu lực của HTQLCL.

Xem xét của lãnh đạo: sự đánh giá chính thức của Lãnh đạo Công ty về tình trạng và sự phù hợp của HTQLCL.

Chú thích:

- Xem xét của của lãnh đạo có thể bao gồm việc xem xét CSCL, MTCL.
- Các kết đánh giá HTQLCL là một trong những dữ kiện đầu vào cho việc xem xét của lãnh đạo.

Xem xét hợp đồng: các hoạt động mang tính hệ thống do Công ty tiến hành trước khi ký hợp đồng để tin chắc rằng các yêu cầu chất lượng được xác định thích hợp, không có hiểu lầm, được lập thành văn bản và Công ty có thể thực hiện được.

Hành động khắc phục: hành động được tiến hành để loại bỏ những nguyên nhân sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn.

Sự khắc phục: hành động được tiến hành để loại bỏ sự không phù hợp.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 6/31

CHƯƠNG II

GIỚI THIỆU VỀ SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

2.1 Mục đích

- STCL mô tả HTQLCL của Công ty được sử dụng để quản lý các hoạt động của Công ty về mặt chất lượng nhằm thỏa mãn các nhu cầu của khách hàng và các bên có liên quan.

- STCL của Công ty là một trong các tài liệu thuộc HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 do Công ty xây dựng nhằm đảm bảo chất lượng trong sản xuất kinh doanh. STCL của Công ty tuyên bố về CSCL, MTCL do Lãnh đạo Công ty đề ra và cam kết với tất cả cán bộ công nhân viên, với khách hàng và mọi đối tác.

- STCL mô tả HTQLCL, đồng thời nêu rõ cơ cấu tổ chức, phân công trách nhiệm cho các bộ phận, mô tả hoạt động sản xuất kinh doanh mà Công ty đang thực hiện cũng như yêu cầu về CSCL cụ thể của Công ty đối với các yêu cầu mà tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đòi hỏi. Nó được sử dụng như một cẩm nang định hướng cho mọi lĩnh vực như mua vật tư, sản xuất, bán hàng, tiếp nhận thông tin và các dịch vụ khác của Công ty. Đồng thời nó là tài liệu cơ sở cho Công ty cũng như các cơ quan chứng nhận xem xét và đánh giá HTQLCL của Công ty trong phạm vi xây dựng của hệ thống.

- Với cán bộ nhân viên Công ty, STCL thể hiện ý thức, sự cam kết lâu dài của Công ty cũng như mọi thành viên về phương thức QLCL chặt chẽ và khoa học đối với các yếu tố theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 nhằm mang lại cho khách hàng sản phẩm ngày càng hoàn thiện hơn, đảm bảo sự phát triển lâu dài cho Công ty cũng như lợi ích cho khách hàng.

- Với khách hàng STCL giúp họ hiểu tốt hơn về Công ty, tin tưởng vào sản phẩm mà Công ty cung cấp. Vì vậy Công ty sẽ luôn có điều kiện để phục vụ và hợp tác ngày càng tốt hơn nhằm thỏa mãn nhu cầu khách hàng.

2.2 Cấu trúc STCL

Để tra cứu đối chiếu các hạng mục trong sổ tay trình bày theo trình tự các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, STCL bao gồm các phần sau:

Chương I: Giới thiệu chung

Chương II: Giới thiệu về STCL

Chương III: Giới thiệu về HTQLCL

Chương IV: Bối cảnh của tổ chức

Chương V: Lãnh đạo

Chương VI: Hoạch định

Chương VII: Hỗ trợ

Chương VIII: Vận hành

Chương IX: Đánh giá kết quả hoạt động

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 7/31

Chương X: Cải tiến

Một số hạng mục của ISO 9001:2015 mà Công ty thấy cần xây dựng thành văn bản thì sẽ được dẫn chiếu tới quy trình/quy định/hướng dẫn.

2.3 Phạm vi phân phối

- STCL được phân phối cho Ban lãnh đạo Công ty, phụ trách bộ phận trong Công ty. Ngoài ra, STCL này còn có thể cung cấp cho khách hàng, cơ quan, đơn vị bên ngoài Công ty khi được Lãnh đạo Công ty phê duyệt (bản cung cấp ra không đóng dấu kiểm soát).

- Với tính chất như một công cụ tiếp thị các văn bản của STCL này sẽ được gửi tới các đối tác có nhu cầu tìm hiểu về Công ty.

- STCL là một tài liệu cơ sở cho việc đánh giá HTQLCL tại Công ty. Do vậy, Công ty sẽ cung cấp cho mọi cơ quan được công nhận có quan hệ với Công ty trong việc xem xét giúp đỡ Công ty hoàn thiện hệ thống.

2.4 Soát xét, sửa đổi và ban hành mới

- Khi có yêu cầu, STCL được soát xét, sửa đổi nhằm phản ánh những thay đổi của HTQLCL của Công ty.

- Để đảm bảo tính cập nhật thường xuyên cải tiến, STCL có thể sửa đổi, soát xét, hoặc ban hành mới cho phù hợp với các thay đổi về tổ chức và điều kiện sản xuất kinh doanh.

40051
CÔNG
CỐ P
ẤU Đ
ĐÀ N
H PH

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 8/31

CHƯƠNG III

GIỚI THIỆU VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

3.1 Chính sách chất lượng

Luôn luôn đáp ứng và thoả mãn yêu cầu ngày càng cao của khách hàng về số lượng, chất lượng và giá cả. Đảm bảo cung cấp các sản phẩm có chất lượng và thường xuyên cải tiến nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng là phương châm hoạt động của Công ty.

Trong sản xuất kinh doanh, chúng tôi quyết tâm thực hiện các nguyên tắc sau:

1. Khẳng định giá trị thương hiệu, uy tín thông qua việc tối đa hóa hiệu quả giá trị sử dụng trong sản phẩm, dịch vụ nhằm mang đến sự cải tiến cho khách hàng, đối tác và Công ty.
2. Mỗi nhân viên của Công ty đều làm việc với tác phong ngày càng chuyên nghiệp hơn, nhằm cung cấp các sản phẩm có chất lượng ngày càng cao cho chính mình, cho đồng nghiệp và cho khách hàng.
3. Tạo môi trường làm việc nghiêm túc, nhiệt tình, công tâm theo đúng chức năng nhiệm vụ, điều kiện làm việc thuận lợi để phát huy trí tuệ, năng lực, đạt năng suất và chất lượng cao trong công việc.
4. Thiết lập và Duy trì áp dụng hệ thống quản lý chất lượng một cách có hiệu quả và liên tục, cải tiến thường xuyên Hệ thống trên cơ sở sự tham gia của tất cả mọi người trên nền tảng của ISO 9001:2015.

Chính sách này được thông tin để toàn bộ cán bộ công nhân viên thấu hiểu và cùng nhau làm việc hiệu quả nhằm đưa Công ty phát triển bền vững.

3.2 Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu

3.2.1 Mục tiêu chất lượng (Xem bản mục tiêu chất lượng từng năm của Công ty)

3.2.2 Kế hoạch thực hiện mục tiêu

Căn cứ vào CSCL và MTCL hàng năm của Công ty, Lãnh đạo Công ty giao Văn phòng và Xưởng sản xuất xây dựng kế hoạch thực hiện cho từng mục tiêu, nội dung kế hoạch phải gồm các thông tin: Biện pháp thực hiện, thời gian hoàn thành, người chịu trách nhiệm, phương pháp đo lường, tần suất báo cáo, dự kiến kinh phí, hồ sơ chứng minh được Lãnh đạo Công ty phê duyệt thực hiện.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 9/31

3.3 Thông tin về Công ty

1. Tên Công ty: **CÔNG TY CỔ PHẦN CẦU ĐƯỜNG ĐÀ NẴNG**

2. Trụ sở: 62 Phạm Hữu Kỉnh, phường Mỹ An, Quận Ngũ Hành Sơn, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam

3. Người đại diện: **VÕ THÀNH ĐƯỢC** Chức vụ: Chủ tịch HĐQT

4. Phạm vi:

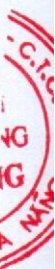
- Thi công, cải tạo, nâng cấp, sửa chữa, lắp đặt các công trình xây dựng dân dụng, giao thông đường bộ, thoát nước, đèn tín hiệu giao thông, đường thủy nội địa, cảng và bến cảng.

- Cung cấp dịch vụ quản lý, bảo trì cầu, hầm, đường bộ, thủy nội địa, cảng và bến cảng.

- Dịch vụ bãi đỗ.

3.4 Sơ đồ tổ chức Công ty

(Xem sơ đồ tổ chức của công ty)



	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 10/31

CHƯƠNG IV

BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC

4.1 Hiểu về bối cảnh của tổ chức

Công ty tiến hành họp và đưa ra các lý lẽ cho việc phân tích bối cảnh, kết hợp với trình độ, lý luận và phương pháp phân tích rủi ro có sẵn để đưa ra các rủi ro hiện hữu một cách thỏa đáng, các rủi ro có thể bao gồm:

- Rủi ro về nguồn nhân lực;
- Rủi ro về tài chính;
- Rủi ro về sản xuất;
- Rủi ro về máy móc thiết bị;
- Rủi ro về thị trường.

4.2 Tìm hiểu về nhu cầu và mong đợi của các bên có liên quan

Công ty xác định các bên quan tâm có liên quan và yêu cầu của họ đến HTQLCL, các bên liên quan có thể là:

- Chính quyền địa phương nơi đặt trụ sở làm việc;
- Cơ quan cấp phép hoạt động;
- Các Sở, ban ngành, Chi cục quản lý nhà nước về mặt hàng mà Công ty cung cấp;
- Cơ quan thanh tra, kiểm tra;
- Cơ quan chứng nhận chất lượng;
- Khách hàng của Công ty;
- Nhà cung cấp.

Từ việc xác định được các bên có liên quan, Công ty tìm hiểu, nghiên cứu để đáp ứng các yêu cầu, nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.

4.3 Phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng

HTQLCL trình bày trong STCL này được áp dụng cho các hoạt động:

- Thi công, cải tạo, nâng cấp, sửa chữa, lắp đặt các công trình xây dựng dân dụng, giao thông đường bộ, thoát nước, đèn tín hiệu giao thông, đường thủy nội địa, cảng và bến cảng.

- Cung cấp dịch vụ quản lý, bảo trì cầu, hầm, đường bộ, thủy nội địa, cảng và bến cảng.

- Dịch vụ bãi đỗ.

Địa điểm áp dụng: 62 Phạm Hữu Kính, phường Mỹ An, Quận Ngũ Hành Sơn, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 11/31

4.4 Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình

4.4.1 Mục đích

QLCL là yếu tố cấu thành trong HTQLCL chung của toàn Công ty. Việc xây dựng và triển khai HTQLCL có hiệu quả khi Công ty xác định rõ và quản lý được mọi quá trình liên quan đến hoạt động cung cấp sản phẩm và dịch vụ của mình, thông qua:

- Công ty đang xây dựng và thực hiện HTQLCL theo ISO 9001:2015 trong phạm vi hoạt động;
- Công ty đã xác định các quá trình chính thuộc phạm vi áp dụng của HTQLCL; xác định các mối quan hệ tương tác giữa các quá trình; sẽ lưu ý làm rõ hơn các yêu cầu và có biện pháp đảm bảo thực hiện và kiểm soát được các quá trình đó;
- Công ty đảm bảo cung cấp đủ thông tin và các nguồn lực cần thiết phục vụ cho thực hiện HTQLCL đã xác định;
- Công ty đã công bố CSCL và MTCL;
- Công ty sẽ thường xuyên xem xét, đánh giá tình hình, kịp thời có những quyết định và biện pháp cần thiết nhằm duy trì, cải tiến HTQLCL ngày càng đạt hiệu quả cao hơn.

4.4.2 Cách tiếp cận theo quá trình

Phương pháp xây dựng và áp dụng HTQLCL bao gồm các bước sau:

- Xác định bối cảnh của tổ chức và mong đợi của các bên có liên quan;
- Thiết lập CSCL và MTCL của Công ty;
- Xác định các quá trình, trách nhiệm cần thiết để đạt được các MTCL;
- Xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết để đạt được các MTCL;
- Xác định biện pháp ngăn ngừa sự không phù hợp và loại bỏ các nguyên nhân gây ra chúng;
- Xây dựng, áp dụng, cải tiến liên tục HTQLCL của Công ty theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong phạm vi xây dựng và dần mở rộng ra cho toàn bộ hoạt động của Công ty.

4.4.3 Quan hệ tương tác giữa các quá trình của HTQLCL, mô hình tiếp cận theo quá trình

❖ Quan hệ tương tác giữa các quá trình của HTQLCL

- HTQLCL của Công ty gồm các quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu ứng với các quá trình, các quá trình ứng với yêu cầu bắt buộc của ISO 9001:2015. Trong từng quá trình và giữa các quá trình có mối quan hệ tương tác hoặc hỗ trợ lẫn nhau cần được xác định và xử lý thoả đáng đảm bảo HTQLCL được thông suốt và đạt hiệu lực, hiệu quả cao.

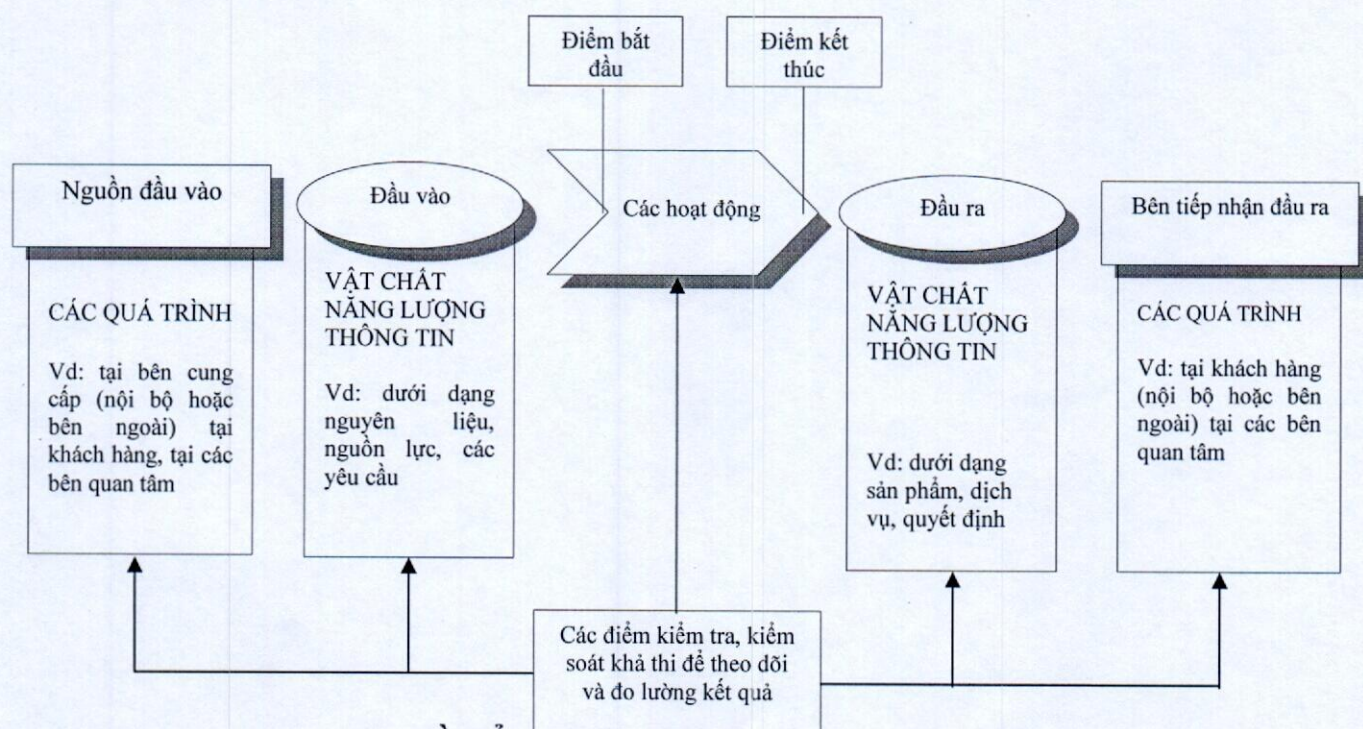
- Điều quan trọng, quyết định cho việc xác định và giải quyết đúng đắn các mối quan hệ tương tác này là nắm vững quá trình (làm việc gì), mục tiêu của quá trình và tuân thủ đúng các quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu đã quy định.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
	Ngày ban hành : 18/2/2020
	Lần ban hành : 01
	Trang : 12/31

❖ *Các mối quan hệ tương tác chính sau đây:*

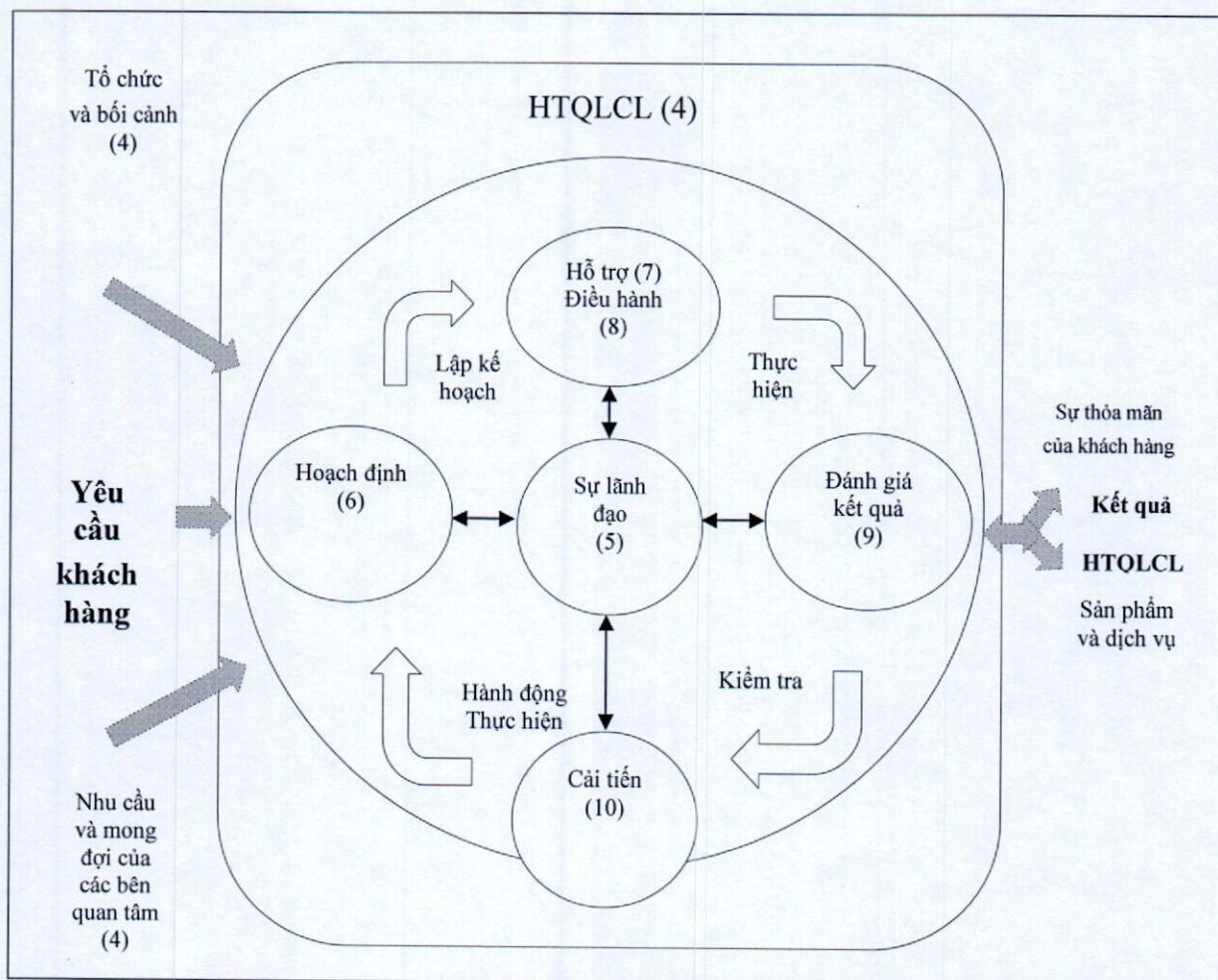
- Quan hệ tương tác trong mỗi quá trình: quan hệ này được xác định trong từng quy trình tương ứng trong đó bao gồm quan hệ tương tác trong nội bộ Công ty (giữa các bộ phận chuyên môn với nhau; ...) và quan hệ tương tác với bên ngoài và các cơ quan chức năng liên quan. Cần chú ý kiểm soát nội hàm về ranh giới, trách nhiệm và tiến độ trong xử lý các mối quan hệ tương tác;

- Quan hệ tương tác giữa các quá trình chính và giữa các quá trình chính với quá trình hỗ trợ. Cần chú ý kiểm soát về sự thống nhất nội dung, yêu cầu và tiến độ trong xử lý các mối quan hệ tương tác đó như: Kiểm soát thông tin dạng văn bản; sự đầy đủ, chính xác về thông tin; sự ăn khớp về nội dung và tiến độ; nguyên nhân và biện pháp khắc phục các sai lỗi.



Sơ đồ biểu diễn các yếu tố của một quá trình

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 13/31



Sơ đồ cấu trúc tiêu chuẩn ISO 9001:2015 theo chu trình PDCA

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 14/31

CHƯƠNG V

VAI TRÒ CỦA LÃNH ĐẠO

5.1 Lãnh đạo và cam kết của lãnh đạo

5.1.1 Khái quát

Công ty cam kết xây dựng và tổ chức thực hiện HTQLCL và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống thông qua các biện pháp sau đây:

- Tuyên truyền, giáo dục: Thường xuyên truyền đạt cho mọi cán bộ nhân viên trong toàn Công ty về tầm quan trọng của việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015, tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu của pháp luật trong các cuộc họp giao ban định kỳ, trong các cuộc họp sơ kết, tổng kết cũng như các biện pháp thông tin nội bộ khác;
- Thiết lập các CSCL;
- Thiết lập các MTCL và kế hoạch thực hiện mục tiêu;
- Định kỳ hoặc đột xuất xem xét về việc thực hiện HTQLCL nhằm đảm bảo tính hiệu lực, hiệu quả tạo cơ hội cải tiến;
- Đảm bảo đủ nguồn lực để thực hiện, duy trì, cải tiến thường xuyên HTQLCL đã xây dựng.

5.1.2 Tập trung vào khách hàng

Công ty cam kết đảm bảo rằng các yêu cầu của khách hàng luôn được xác định và đáp ứng thông qua:

- Quá trình xem xét các yêu cầu của khách hàng;
- Thông qua việc giáo dục, tổ chức cung cấp sản phẩm đáp ứng các yêu cầu về chất lượng sản phẩm;
- Thông qua việc đo lường sự thỏa mãn của khách hàng;
- Thông qua việc thiết lập các quá trình trao đổi thông tin trong các quá trình trước khi ký hợp đồng, trong quá trình thực hiện hợp đồng và sau khi giao hàng.

5.2 Chính sách chất lượng

5.2.1 Triển khai CSCL

CSCL được xây dựng trên cơ sở cân nhắc các nhu cầu của khách hàng, và năng lực trong sản xuất, cung cấp sản phẩm và dịch vụ của Công ty. CSCL được Công ty nghiên cứu, bàn bạc và công bố ở Chương III.

5.2.2 Truyền thông về CSCL

CSCL đã được công bố, phổ biến đến mọi người trong Công ty và được niêm yết công khai để nhắc nhở toàn thể cán bộ công nhân viên luôn nhớ và thực hiện.

5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn của tổ chức

Trách nhiệm quyền hạn của bộ máy tổ chức của Công ty được quy định tại chương III.



	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 15/31

CHƯƠNG VI

HOẠCH ĐỊNH

6.1 Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

Hành động giải quyết rủi ro là hành động được thực hiện để loại bỏ nguyên nhân gây ra sự rủi ro hoặc tình trạng không mong muốn khác.

Công ty xây dựng, áp dụng và định kỳ soát xét quy trình quản lý rủi ro và hành động giải quyết để tiến hành các hành động giải quyết đáp ứng các yêu cầu sau:

- Phát hiện mọi rủi ro tiềm ẩn, tìm ra các nguyên nhân của chúng;
- Xác định, đánh giá, lựa chọn biện pháp phòng ngừa thích hợp có hiệu quả, tiến hành thực hiện biện pháp phòng ngừa đã chọn, để tránh những kết quả không phù hợp;
- Kiểm tra xem xét lại kết quả các hành động phòng ngừa đã thực hiện;
- Lập và lưu thông tin dạng văn bản về các hành động phòng ngừa đã thực hiện.

6.2 Mục tiêu chất lượng và hoạch định mục tiêu

Công ty cam kết xây dựng MTCL và HTQLCL phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn đồng thời thích hợp với hoạt động của Công ty trên cơ sở CSCL đã đề ra.

Mỗi bộ phận chức năng sẽ chuyển MTCL thành những kế hoạch chất lượng cụ thể để phân đầu nhằm góp phần đạt mục tiêu chung của Công ty. Kế hoạch chất lượng của các bộ phận chức năng, được lập và được Lãnh đạo Công ty phê duyệt. Kế hoạch này phải phù hợp với mục tiêu chung của Công ty và phù hợp với điều kiện của mỗi bộ phận. Mọi tiến trình thực hiện các kế hoạch, sửa đổi cũng như việc đánh giá kết quả đều được lưu giữ thông tin dạng văn bản.

Hàng năm, Công ty tiến hành xây dựng kế hoạch chất lượng cho năm sau bao gồm:

- Các quá trình;
- Nguồn lực;
- Cải tiến...

6.3 Hoạch định và kiểm soát sự thay đổi

Mọi sự thay đổi lớn của Công ty về HTQLCL đều được kiểm soát đảm bảo liên tục sự phù hợp với yêu cầu về chất lượng sản phẩm, dịch vụ, yêu cầu quản lý, yêu cầu pháp luật, các thay đổi và bằng chứng về việc xem xét thay đổi thông tin thay đổi được lưu giữ thích hợp.



	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 16/31

CHƯƠNG VII

HỖ TRỢ

7.1 Nguồn lực

7.1.1 Khái quát

Công ty cam kết cung cấp đầy đủ và kịp thời các nguồn lực để thực hiện và duy trì HTQLCL, thường xuyên nâng cao hiệu quả của hệ thống, tăng sự thỏa mãn của khách hàng nhằm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng. Bộ phận có nhu cầu đề xuất tuyển dụng, đào tạo lên Lãnh đạo Công ty và có kế hoạch đào tạo đội ngũ nhân viên, công nhân có đủ năng lực, hiểu biết các yêu cầu về sản xuất và cung cấp sản phẩm. Công ty luôn lo đến cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ hoạt động của Công ty, nguồn tài chính cần thiết phục vụ cho mọi hoạt động.

7.1.2 Con người

Công ty đảm bảo người được phân công trách nhiệm trong HTQLCL có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp.

Những cán bộ, công nhân viên được giao thực hiện các công việc có ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm phải có năng lực công tác trên cơ sở:

- Phải là người có phẩm chất đạo đức tốt;
- Các cán bộ có trình độ phù hợp với chuyên ngành liên quan;
- Phải là người có ý thức kỷ luật cao, có kỹ năng nghề nghiệp vững vàng đáp ứng được nhu cầu công việc được giao...

7.1.3 Cơ sở hạ tầng

Công ty đảm bảo cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp đối với các yêu cầu của công tác bao gồm:

- Văn phòng được xây dựng theo đúng quy hoạch thiết kế đáp ứng được quá trình Sản xuất và cung cấp sản phẩm. Thường xuyên tu sửa, vệ sinh, nâng cấp trong các trường hợp cần thiết;
- Nâng cấp máy tính để phát huy hiệu quả sử dụng công nghệ thông tin...;

Các bộ phận tham mưu sâu sát giúp cho lãnh đạo có những quyết định kịp thời tạo điều kiện ổn định và nâng cao hiệu quả công việc.

7.1.4 Môi trường cho sự vận hành các quá trình

Công ty đảm bảo cung cấp và duy trì việc quản lý môi trường làm việc để đạt được sự phù hợp đối với các yêu cầu của sản phẩm bao gồm:

- Đảm bảo hoạt động sản xuất và cung cấp sản phẩm dịch vụ của Công ty không bị các tác động của môi trường như: bụi, tiếng ồn, nóng, độc hại, ... làm ảnh hưởng;
- Công tác vệ sinh được thực hiện thường xuyên;
- Các biện pháp phòng chống cháy nổ được thực hiện theo quy định của Nhà nước;

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 17/31

- Đảm bảo an toàn trong quá trình sản xuất và cung cấp sản phẩm;
- Đảm bảo cung cấp đủ ánh sáng cho cán bộ công nhân viên làm việc;
- Có chế độ khen thưởng thích hợp cho cán bộ nhân viên, tạo nơi làm việc thông thoáng, ...

7.1.5 Theo dõi và đo lường nguồn lực

- Các thiết bị đo lường, kiểm tra, thử nghiệm của Công ty phải được kiểm định, hiệu chỉnh để đảm bảo độ chính xác cần thiết, để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm.

- Xưởng sản xuất phải xác định nhu cầu kiểm định, hiệu chỉnh của thiết bị, lập danh mục thiết bị cần kiểm định, yêu cầu kỹ thuật kiểm định/hiệu chỉnh, chu kỳ kiểm định phù hợp.

- Việc kiểm định/hiệu chuẩn phải theo đúng kế hoạch đã được phê duyệt. Khi phải kiểm định bên ngoài phải được Lãnh đạo Công ty hoặc người được ủy quyền phê duyệt.

7.1.6 Tri thức của tổ chức

Tri thức của Công ty bao gồm:

- Kinh nghiệm quản lý, sản xuất;
- Tài liệu HTQLCL Công ty đã xây dựng;
- Sở hữu trí tuệ về nhãn hiệu sản phẩm mà Công ty đã đăng ký;
- Những sáng kiến cải tiến của Công ty;
- Tiêu chuẩn kỹ thuật của sản phẩm;
- Kiến thức thu thập được từ khách hàng, nhà cung cấp,...

Công ty nghiêm cấm việc sao chép, cung cấp ra bên ngoài hoặc cho các đối tượng không liên quan khi chưa được sự đồng ý của Lãnh đạo Công ty.

7.2 Năng lực

Việc tuyển dụng cán bộ, được thực hiện theo các quy định của Nhà nước hiện hành và các quy định của Công ty về tuyển dụng và đào tạo.

Khi đơn vị có nhu cầu tuyển dụng thêm nhân sự, đơn vị có nhu cầu viết phiếu yêu cầu gửi Văn phòng trình Ban lãnh đạo Công ty phê duyệt. Nếu Ban lãnh đạo đồng ý thì chuyển lại phiếu yêu cầu cho Văn phòng cùng với đơn vị có nhu cầu tiến hành tổ chức tuyển dụng theo quy trình tuyển dụng. Nếu Ban lãnh đạo không đồng ý, ghi lý do vào phiếu yêu cầu và gửi lại đơn vị có nhu cầu. Hồ sơ nhân sự bao gồm: sơ yếu lý lịch có xác nhận của chính quyền địa phương, giấy khám sức khỏe, CMND và giấy khai sinh phô tô công chứng, bằng cấp chứng chỉ kèm theo (nếu có).

Công ty đảm bảo việc đào tạo thích hợp để nâng cao nhận thức và năng lực thực hiện trách nhiệm của cán bộ thông qua các biện pháp:

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 18/31

- Xác định nhu cầu cần thiết của những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng qua các bản mô tả công việc;

- Lập kế hoạch đào tạo hàng năm (tại Công ty hoặc bên ngoài) trên cơ sở yêu cầu đào tạo của các bộ phận, những yêu cầu về đổi mới trang thiết bị, sản phẩm mới, hoặc công tác nâng cao trình độ tay nghề cho cán bộ, công nhân viên các yêu cầu này được các phụ trách bộ phận đề xuất với Lãnh đạo Công ty nhằm đạt được MTCL đã đề ra;

- Cán bộ phụ trách các bộ phận, chịu trách nhiệm hướng dẫn cán bộ mới tuyển dụng và báo cáo kết quả với Lãnh đạo Công ty;

- Đánh giá hiệu quả đào tạo;

- Duy trì hồ sơ về giáo dục, đào tạo một cách thích hợp.

7.3 Nhận thức

Công ty đảm bảo việc phổ biến thích hợp để nâng cao nhận thức của cán bộ về:

- CSCL mà Công ty công bố;

- Các MTCL của Công ty, mục tiêu của bộ phận và kế hoạch thực hiện mục tiêu đã đề ra;

- Trách nhiệm duy trì, cải tiến HTQLCL;

- Lợi ích của HTQLCL, các yêu cầu, sự không phù hợp và các tác động của sự không phù hợp đối với sự tồn tại của Công ty;

- Những yêu cầu pháp luật có liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty, quyền và nghĩa vụ của người lao động;

Công ty tiến hành phổ biến thường xuyên trong quá trình áp dụng HTQLCL, khi có thay đổi về hệ thống.

7.4 Trao đổi thông tin

Công ty thiết lập và duy trì các kênh trao đổi thông tin nội bộ mở nhiều chiều nhằm thu thập và xử lý kịp thời về tình trạng của HTQLCL và chất lượng sản phẩm và dịch vụ. Các hình thức truyền đạt thông tin được áp dụng đa dạng dưới các hình thức sau:

- Trực tiếp giữa lãnh đạo và cán bộ nhân viên;

- Thông qua các bộ phận chức năng;

- Trong cuộc họp;

- Bảng văn bản;

- Bảng thông báo...

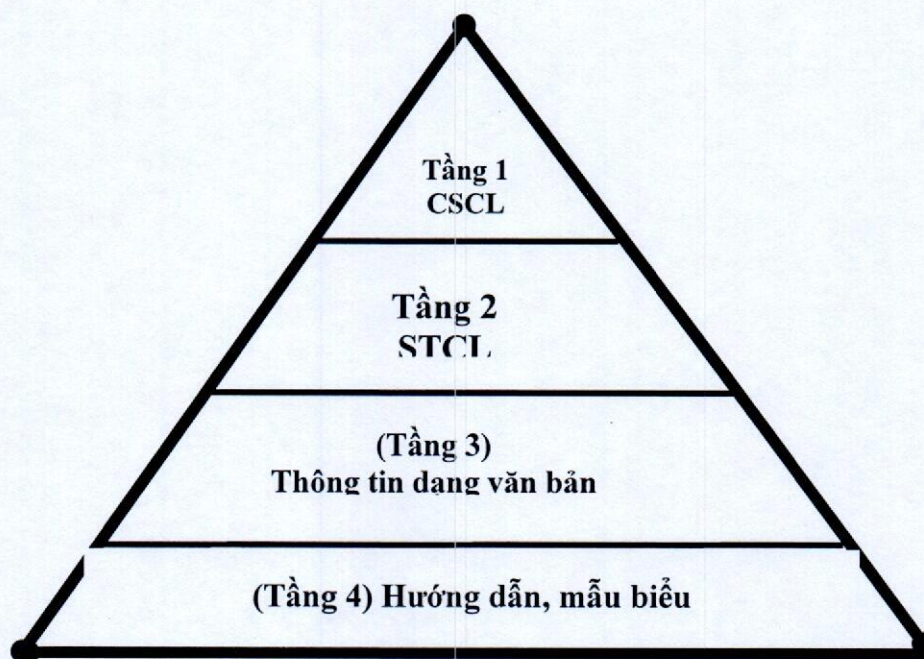
7.5 Thông tin dạng văn bản

7.5.1 Khái quát

Để đảm bảo cho mọi sản phẩm và dịch vụ do Công ty cung cấp, Công ty xây dựng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Hệ thống tài liệu được xây dựng dưới dạng văn bản và được phân chia thành các tầng sau đây:

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 19/31

Biểu đồ phân tầng của hệ thống tài liệu HTQLCL theo ISO 9001:2015



Cụ thể:

Tầng 1: CSCL là định hướng phát triển của Công ty, cũng như việc cam kết đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của pháp luật cũng như tiêu chuẩn ISO 9001:2015, được Công ty xây dựng và phổ biến tới toàn bộ cán bộ công nhân viên.

Tầng 2: STCL cung cấp thông tin tổng quan về HTQLCL của Công ty (gồm mục đích, phạm vi áp dụng; chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức; CSCL; danh mục các quy trình của hệ thống, sự tương tác giữa các quy trình trong hệ thống...)

Tầng 3: Thông tin dạng văn bản là các quy định mô tả trình tự và trách nhiệm thực hiện các quá trình trong HTQLCL. Các quy trình sẽ được Công ty viện dẫn trong nội dung tương ứng của STCL.

Tầng 4: Bao gồm các tài liệu mô tả chi tiết nhằm hướng dẫn thực hiện các quy trình, các quy định, nội quy của Công ty.

7.5.2 Tạo và cập nhật thông tin

Hệ thống văn bản QLCL sẽ được xem xét, bổ sung, sửa đổi khi cần thiết thích ứng với sự thay đổi trong hoạt động cũng như thay đổi về phạm vi của HTQLCL của Công ty.

HTQLCL của Công ty được thiết lập và vận hành theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trên cơ sở các quy trình bắt buộc theo tiêu chuẩn cũng như các quy trình tác nghiệp nhằm tuân thủ theo định hướng CSCL của Công ty.

7.5.3 Kiểm soát thông tin dạng văn bản

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 20/31

Công ty thiết lập và duy trì hệ thống kiểm soát thông tin dạng văn bản liên quan đến HTQLCL.

Nội dung kiểm soát bao gồm các vấn đề sau:

- Phê duyệt khi ban hành;
- Nhận biết tình trạng sửa đổi hiện hành;
- Đảm bảo sẵn có ở nơi sử dụng;
- Đảm bảo luôn rõ ràng, dễ nhận biết dễ sử dụng;
- Nhận biết và kiểm soát việc phân phối thông tin có nguồn gốc từ bên ngoài;
- Xử lý các thông tin lỗi thời để ngăn ngừa việc sử dụng vô tình, có dấu hiệu để nhận biết với những thông tin gốc được lưu để xác định nguồn gốc.

Để kiểm soát được thông tin dạng văn bản, Công ty:

- Lưu trữ và bảo quản trong điều kiện không làm thất lạc hay hư hại đảm bảo khả năng bảo quản và bảo mật;
- Truy cập và tra cứu dễ dàng khi cần thiết;
- Quy định về trách nhiệm lưu trữ, thời gian lưu trữ thông tin;
- Kiểm soát các thông tin do bên ngoài cung cấp;
- Xử lý thông tin hết hạn lưu trữ, lỗi thời.



	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 21/31

CHƯƠNG VIII

VẬN HÀNH

8.1 Hoạch định và kiểm soát vận hành

Công ty có nhiệm vụ xác định và lập thành văn bản các quy trình, hướng dẫn để đáp ứng các yêu cầu của luật định, cơ quan cấp trên và của khách hàng đối với các lĩnh vực đã xác định tại **mục 4.3** - Phạm vi của HTQLCL. Công ty có trách nhiệm xem xét các hoạt động sau một cách thoả đáng để đáp ứng các yêu cầu của HTQLCL. Công ty quy định một cách thống nhất và hợp lý để lập và xét duyệt kế hoạch tạo sản phẩm bao gồm:

- Xây dựng các kế hoạch chất lượng cho từng lĩnh vực. Đảm bảo phục vụ tốt yêu cầu của khách hàng, từ khâu tiếp nhận đến khâu phát hành văn bản và trả lời cho khách hàng;
- Xác định các quy trình để thực hiện quá trình sản xuất và cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng trên các lĩnh vực đã xác định và các nguồn lực cần thiết để thực hiện trong hệ thống quy trình giải quyết hồ sơ bảo đảm yêu cầu được giải quyết, nhanh, chính xác và đúng quy định của pháp luật và các tiêu chuẩn hiện hành;
- Nêu phương thức và cách triển khai thích ứng nhằm thực hiện đúng các quá trình một cách phù hợp;
- Làm rõ mối quan hệ tác động, ảnh hưởng giữa các tổ kiểm soát sau mỗi tác động đó;
- Thiết lập các thông tin dạng văn bản để làm bằng chứng việc thực hiện đáp ứng các yêu cầu.

8.2 Các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ

8.2.1 Trao đổi thông tin với khách hàng

Trong quá trình sản xuất và cung cấp sản phẩm dịch vụ, nếu cần thiết phải bổ sung những yêu cầu liên quan đến khách hàng, các bộ phận chuyên môn trực tiếp thực hiện phải có trách nhiệm thông báo cho khách hàng biết để bổ sung hồ sơ (hình thức thông báo bằng văn bản hoặc điện thoại tùy vào từng trường hợp cụ thể). Trong trường hợp khách hàng có nhu cầu thay đổi về sản phẩm, các bộ phận chuyên môn giải quyết phải tiếp nhận và hướng dẫn cho khách hàng làm lại các quy trình phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của Công ty tùy theo từng công việc cụ thể. Khi có sự sai sót trong kết quả sản phẩm do khách hàng khiếu nại, bộ phận trực tiếp xử lý phải ghi nhận vào hồ sơ và báo cáo kịp thời với lãnh đạo các bộ phận biết để có biện pháp xử lý khắc phục. Những văn bản (hay thông qua Fax, điện thoại, Email...) khiếu nại của khách hàng phải được lưu giữ để làm cơ sở cho hành động khắc phục và phòng ngừa sai sót.

8.2.2 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm, dịch vụ

Công ty có nhiệm vụ xem xét các yêu cầu của khách hàng nhằm hiểu rõ yêu cầu của khách hàng và khả năng của Công ty có đủ điều kiện đáp ứng các yêu cầu của khách hàng. Kịp thời giải quyết mọi tình huống phát sinh do không có điều kiện đáp ứng các yêu cầu của khách hàng thông qua:

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	: STCL
	Ngày ban hành	: 18/2/2020
	Lần ban hành	: 01
	Trang	: 22/31

- Các yêu cầu đối với sản phẩm do khách hàng chỉ ra bao gồm cả yêu cầu về thời gian, sự sẵn có và các hỗ trợ khác;
- Những yêu cầu khác không được khách hàng chỉ ra nhưng cần thiết cho sử dụng dự kiến hoặc sử dụng đặc biệt;
- Các yêu cầu ràng buộc của pháp luật (nếu có);
- Xác định mối quan hệ và CSCL thích ứng với từng nhóm khách hàng;
- Tìm hiểu khả năng của các đối thủ cạnh tranh, nhu cầu thị trường và khách hàng từ thời điểm hiện tại và tương lai để đề ra những giải pháp về cung cấp sản phẩm dịch vụ thích ứng.

8.2.3 Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm, dịch vụ

Công ty đảm bảo xem xét mọi yêu cầu của khách hàng liên quan tới các chỉ tiêu kinh tế, kỹ thuật của sản phẩm để đảm bảo rằng khi đã tiếp nhận các yêu cầu đó Công ty có khả năng để đáp ứng nó thông qua:

- Xem xét trước khi nhận hồ sơ yêu cầu về sản xuất, cung cấp sản phẩm và dịch vụ, cán bộ được phân công tiếp nhận hồ sơ phải xem xét kỹ từng yêu cầu của khách hàng. Để đảm bảo rằng các hồ sơ nhận vào theo yêu cầu là đúng quy định của pháp luật và các quy định của Công ty;
- Việc xem xét phải được tiến hành trước khi cung cấp cho khách hàng thông qua việc ký kết hợp đồng;
- Hồ sơ của khách hàng: Tất cả các hồ sơ của khách hàng phải được lưu giữ tại bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ. Định kỳ hàng năm các hồ sơ lưu phải được kiểm tra, sắp xếp lưu trữ theo các quy định hiện hành của Công ty.

8.2.4 Thay đổi yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ

- Khi các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ đã thay đổi để phù hợp yêu cầu thị trường, quy định pháp luật, Công ty sẽ tiến hành phổ biến sự thay đổi đến toàn thể cán bộ công nhân viên được biết đồng thời thông tin dạng văn bản cũng được thay đổi để phù hợp.
- Nếu các yêu cầu của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ có thay đổi, Công ty đảm bảo các thay đổi này cũng được xem xét kỹ lưỡng và thông báo kịp thời tới mọi bộ phận, cá nhân liên quan. Những yêu cầu của khách hàng liên quan đến dịch vụ kỹ thuật và các yêu cầu khác cũng được xem xét một cách kỹ lưỡng.

8.3 Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ

Hiện tại, Công ty chủ yếu sản xuất sản phẩm theo các mẫu đã có sẵn. Tuy nhiên khi cần thiết để đáp ứng yêu cầu của khách hàng và các bên quan tâm khác, Lãnh đạo Công ty sẽ quyết định việc áp dụng yêu cầu này.

8.4 Kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp bên ngoài

Công ty đảm bảo sản phẩm mua vào phải phù hợp với yêu cầu quy định và nhà cung cấp phải chứng minh khả năng đáp ứng được các yêu cầu quy định của Công ty một cách đúng lúc và ổn định.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 23/31

- Thiết lập và cập nhật mọi thông tin cần thiết liên quan đến nhà cung cấp hiện tại đã quan hệ hoặc đã có tiềm năng quan hệ với Công ty. Đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp mới;
- Đảm bảo các thông tin mua hàng, các yêu cầu phải rõ ràng, đầy đủ và chính xác khi cung cấp cho nhà cung cấp bên ngoài;
- Đối với các dịch vụ tư vấn phải yêu cầu được nhà cung ứng nêu rõ giải pháp và phương pháp thực hiện dự án;
- Các hồ sơ về việc đánh giá và quá trình thực hiện của người cung ứng phải được lưu giữ;
- Các tài liệu mua hàng của Công ty, tùy theo tính chất, đặc điểm của từng loại, sẽ được lưu giữ trong thời gian thích hợp.

8.5 Sản xuất và cung cấp sản phẩm, dịch vụ

8.5.1 Kiểm soát quá trình sản xuất và cung cấp sản phẩm, dịch vụ

Công ty đảm bảo xác định và lập kế hoạch cho những quá trình có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng và phải đảm bảo rằng các quá trình này được tiến hành trong điều kiện có kiểm soát:

- Xây dựng, thực hiện và duy trì các quy trình bằng văn bản để xác định việc tiến hành các quá trình khác nhau trong quá trình sản xuất và cung cấp sản phẩm mà nếu thiếu quy trình có thể ảnh hưởng xấu đến chất lượng sản phẩm;
- Để việc thực hiện các quy trình được trọn vẹn, phải xác định và kiểm soát được các trang thiết bị và các quá trình được coi là quan trọng. Tiến hành thường xuyên việc bảo dưỡng các trang thiết bị để đảm bảo sự liên tục của quy trình;
- Mọi lô hàng nhập vào hay phân phối cho khách hàng đều phải có nguồn gốc giúp Công ty quản lý được các nguồn gốc, đặc tính kỹ thuật, tính năng và điều kiện sử dụng;
- Có các hướng dẫn công việc tại những khâu cần thiết để đảm bảo các công việc phải được thực hiện tốt và chính xác;
- Đảm bảo phải có những phương tiện kiểm tra thích hợp để kiểm tra chất lượng sản phẩm;
- Khi cần thiết, việc phù hợp với các tiêu chuẩn, kế hoạch chất lượng và các quy trình đã thành văn bản khác phải được xem xét;
- Việc xác định, giám sát và kiểm soát các thông số phải phù hợp với quá trình và các đặc tính của sản phẩm phải đảm bảo tính ổn định trong quá trình sản xuất và cả trong phân phối (giao hàng).

8.5.2 Nhận biết và xác định nguồn gốc

Công ty đảm bảo thực hiện được khả năng nhận biết sản phẩm một cách thích hợp từ lúc tiếp nhận, xuyên suốt các giai đoạn trong quá trình thực hiện cho đến khi phân phối cho khách hàng và từ đó khi có khiếu nại có thể truy xét nguồn gốc sản phẩm.

8.5.3 Tài sản của khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 24/31

Lãnh đạo Công ty cam kết, các loại tài sản tiếp nhận từ khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài được sử dụng, bảo quản đúng theo quy định. Mọi tài sản do khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài nếu không phù hợp sẽ được thông báo cho khách hàng, nhà cung cấp biết.

8.5.4 Bảo toàn

Công ty đảm bảo mọi hàng hóa, tài liệu được tiếp nhận, bảo quản. Đảm bảo sự phù hợp của hàng hóa, sản phẩm trong suốt quá trình bảo quản, chuyển giao nội bộ, cũng như chuyển giao cho khách hàng. Các yêu cầu trên được thực hiện và duy trì thành văn bản.

8.5.5 Hoạt động sau bán hàng

Công ty cam kết thực hiện tốt các hoạt động sau bán hàng có liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ:

- Sản phẩm hàng may sẵn của Công ty được chứng nhận và công bố theo quy định trước khi ra thị trường;
- Đưa ra những khuyến cáo đối với hậu quả tiềm ẩn không mong muốn liên quan đến sản phẩm trong quá trình sử dụng;
- Tiếp nhận, xử lý phản hồi của khách hàng về sản phẩm và dịch vụ mà Công ty cung cấp.

8.6 Cung cấp sản phẩm và dịch vụ

Công ty xác định rõ các quá trình có ảnh hưởng đến chất lượng của sản phẩm và đặt các quá trình đó dưới sự kiểm soát thông qua việc xác định các quá trình chính trong chu trình chất lượng cần được đặt dưới sự kiểm soát trên nguyên tắc.

Mọi sản phẩm nhập vào hay phân phối cho khách hàng đều kiểm tra chất lượng tại Công ty theo quy định, giúp cho Công ty quản lý được các thông tin về nguồn gốc, đặc tính kỹ thuật, tính năng, điều kiện sử dụng.

Các hướng dẫn công việc tại những khâu cần thiết để nhân viên ở các vị trí này thực hiện tốt các công việc của mình.

Lập và giữ các hồ sơ có liên quan đến việc kiểm tra và hoặc thử nghiệm các sản phẩm cần thiết để làm bằng chứng rằng các sản phẩm đúng với các yêu cầu đề ra.

8.7 Kiểm soát kết quả không phù hợp

Công ty chủ trương kiểm soát chặt chẽ các sản phẩm không phù hợp với yêu cầu được đề ra trong các công đoạn thích hợp, nhằm đảm bảo các sản phẩm không phù hợp được phân loại riêng chờ xử lý. Chỉ các sản phẩm đạt tiêu chuẩn mới được chuyển giao sang công đoạn tiếp theo thông qua:

- Tổng hợp tất cả các sản phẩm không phù hợp, xử lý tuân theo quy định của Công ty về xử lý sản phẩm không phù hợp;
- Đối với những sản phẩm mà sự không phù hợp của chúng được phát hiện ra sau khi chuyển giao cho khách hàng. Nhưng điều quan trọng nhất trong trường hợp này là làm sao hạn chế ở mức tối thiểu những phiền toái mà sản phẩm không phù hợp gây ra

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 25/31

cho khách hàng. Tránh tạo tâm lý không tốt cho khách hàng, gây ảnh hưởng đến uy tín chung của Công ty;

- Tổng hợp dữ liệu về sản phẩm không phù hợp để cải tiến chất lượng.



	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 26/31

CHƯƠNG IX

ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG

9.1 Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

9.1.1 Khái quát

Công ty hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi và đo lường, phân tích và đánh giá thông qua hoạt động đo lường sự thỏa mãn của khách hàng; đánh giá chất lượng nội bộ; theo dõi và đo lường các quá trình; theo dõi và đo lường sản phẩm; kiểm soát sản phẩm không phù hợp.

Kết hợp với những phương thức và chỉ số đo lường được thực hiện, Công ty tiến hành các cuộc đánh giá nội bộ nhằm xác định tình trạng xây dựng, áp dụng, tính hiệu quả của HTQLCL trong phạm vi xây dựng hệ thống của Công ty.

Công ty triển khai và áp dụng hệ thống biểu mẫu thích hợp để ghi chép, lưu trữ mọi dạng dữ liệu đo lường một cách đầy đủ và khoa học làm cơ sở dữ liệu để các bộ phận phối hợp, phân tích các dữ liệu đó, tìm ra các giải pháp cải tiến tại từng khâu thực hiện tương ứng. Kết quả hoạt động cải tiến sẽ được đo lường, ghi lại và phân tích làm cơ sở cho việc đề cao các giải pháp cải tiến tiếp theo.

Song song với những hiểu biết và kinh nghiệm nghề nghiệp, Công ty chủ trương đào tạo, hướng dẫn thích hợp về các kỹ thuật thu nhập và phân tích dữ liệu, bao gồm cả các kỹ thuật về thống kê, tạo điều kiện cho các cán bộ tại bộ phận liên quan có thể vận dụng chúng để phân tích dữ liệu, đề xuất cải tiến cho chính bộ phận mình và cho toàn Công ty.

Từ các thông số thu thập trên Công ty tiến hành phân tích dữ liệu để:

- Chứng tỏ sự phù hợp của sản phẩm;
- Đảm bảo sự phù hợp của hệ thống;
- Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL.

Các biện pháp đo lường quá trình sẽ được thực hiện một phần thông qua hoạt động theo dõi/đo lường sản phẩm bằng cách đánh giá mức độ đạt được của các mục tiêu đã đặt ra liên quan đến sản phẩm.

Ngoài ra, việc theo dõi và đo lường các quá trình còn được thực hiện thông qua việc phân tích các hoạt động khắc phục/phòng ngừa liên quan đến các quá trình và xem xét việc thực hiện mục tiêu chất lượng của các quá trình/ bộ phận.

Khi không đạt được các mục tiêu đã hoạch định, Lãnh đạo Công ty có trách nhiệm yêu cầu các bộ phận liên quan thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa thích hợp.

9.1.2 Sự thỏa mãn của khách hàng

Sự thỏa mãn của khách hàng là thước đo phản ánh hiệu quả của hệ thống, do vậy Công ty chủ trương triển khai và thực hiện các phương thức thích hợp để đo lường, đánh giá sự thỏa mãn đó thông qua:

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 27/31

- Bộ phận Hành chính nhân sự là đầu mối tiếp nhận thông tin khách hàng của Công ty (báo cáo lãnh đạo xin ý kiến xử lý nếu cần), sau đó chuyển thông tin phản hồi đến các bộ phận liên quan để giải quyết.

- Công ty đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng bằng hình thức gửi phiếu thăm dò ý kiến khách hàng 6 tháng/lần hoặc hàng năm sẽ tổ chức gặp gỡ những khách hàng truyền thống, tiềm năng để lắng nghe phản ánh của họ về sản phẩm, dịch vụ của Công ty.

9.1.3 Phân tích và đánh giá

Công ty chủ trương xác định những biện pháp thích hợp để thu thập các dạng dữ liệu liên quan đến mọi khâu thực hiện sản phẩm, mọi công đoạn liên quan đến khách hàng và nhà cung cấp. Những dữ liệu là cơ sở quan trọng cho việc phân tích đánh giá để có các giải pháp kịp thời nhằm duy trì cải tiến tình trạng cũng như hiệu quả của HTQLCL.

Ban ISO chịu trách nhiệm thu thập dữ liệu liên quan đến sự thỏa mãn của khách hàng, sự phù hợp với yêu cầu của khách hàng, đặc biệt tính chất quá trình sản phẩm hay nhóm sản phẩm và các nhà cung cấp thông qua các báo cáo liên quan của các bộ phận. Với những mục tiêu xác định, Ban ISO sẽ hoạch định những phương pháp cũng các yêu cầu của các bộ phận cụ thể cần thu thập dữ liệu để phục vụ việc phân tích, hoạch định cải tiến chất lượng.

9.2 Đánh giá nội bộ

Công ty đảm bảo 12 tháng/ lần tiến hành đánh giá nội bộ, xác định sự phù hợp của HTQLCL đang áp dụng và sự hiệu quả của việc áp dụng đó. Đồng thời phát hiện sự không phù hợp để khắc phục phòng ngừa, xây dựng, thực hiện các kế hoạch cải tiến HTQLCL ngày càng có hiệu quả hơn.

- Công ty xây dựng áp dụng và định kỳ soát xét quy trình bằng văn bản để thực hiện chương trình đánh giá nội bộ;

- Chương trình đánh giá nội bộ được thực hiện bởi cán bộ, nhân viên của Công ty đã qua đào tạo về đánh giá nội bộ độc lập với lĩnh vực cũng như khu vực mình đánh giá;

- Xác định mục đích, nội dung đánh giá phù hợp với từng giai đoạn để đảm bảo tính hiệu quả của mỗi cuộc đánh giá phục vụ cho việc hoàn thiện ngày càng tốt hơn của hệ thống;

- Kiểm tra và đánh giá việc thực hiện các hoạt động khắc phục trước đó đã đưa ra hoặc yêu cầu hành động khắc phục trước đó đã đề xuất;

- Các báo cáo đánh giá nội bộ sẽ được xem xét phân tích trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo;

- Toàn bộ hồ sơ đánh giá nội bộ được lưu giữ tại Văn phòng Công ty.

9.3 Xem xét của lãnh đạo

Công ty thực hiện định kỳ 12 tháng/lần tổ chức cuộc họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL nhằm đánh giá CSCL và MTCL đã đề ra, cụ thể hóa bằng việc xây dựng và thực hiện kế hoạch chất lượng. Qua đó xem xét, điều chỉnh sửa đổi CSCL và MTCL ở

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 28/31

những điểm không phù hợp của HTQLCL. Lãnh đạo Công ty chủ trì cuộc họp xem xét lãnh đạo và phê duyệt những kết luận của cuộc họp.

Nội dung xem xét bao gồm:

- Kết quả đánh giá nội bộ lần trước;
- Các thay đổi bên trong và bên ngoài có liên quan đến HTQLCL;
- Ý kiến phản hồi của khách hàng và các bên quan tâm;
- Kết quả hoạt động của các nhà cung cấp bên ngoài;
- Việc tuân thủ các quy định;
- Sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;
- Các hành động khắc phục hoặc phòng ngừa;
- Việc thực hiện các mục tiêu chất lượng;
- Sự đầy đủ các nguồn lực;
- Tính hiệu lực của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội;
- Các cơ hội cải tiến.

Thành phần họp: Cán bộ được phân công lập kế hoạch chuẩn bị nội dung cho cuộc họp, tất cả các cán bộ liên quan đại diện các bộ phận và ban ISO được thông báo và phải lập báo cáo trước khi tham dự.

05138
CÔNG TY
Ổ PHÂN
U ĐƯỢC
À NẤ
PHỔ

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số : STCL
		Ngày ban hành : 18/2/2020
		Lần ban hành : 01
		Trang : 29/31

CHƯƠNG X CẢI TIẾN

10.1 Khái quát

Nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng, Công ty khuyến khích hành động cải tiến, bao gồm:

- Cải tiến các sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng các yêu cầu cũng như để giải quyết mong đợi trong tương lai;
- Khắc phục, ngăn ngừa hoặc làm giảm các ảnh hưởng không mong muốn;
- Cải tiến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL.

10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Sự không phù hợp là sự không đáp ứng yêu cầu.

Công ty chủ trương tiến hành các hành động khắc phục có hiệu quả để loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp, tránh sự lặp lại của các tồn tại trong Công ty và đưa ra các biện pháp cải tiến HTQLCL thông qua biện pháp:

- Công ty xây dựng và áp dụng quy trình để thực hiện hành động khắc phục tuân theo các yêu cầu;
- Phát hiện mọi sự không phù hợp vì sản phẩm, dịch vụ hay trong HTQLCL cũng như khiếu nại khách hàng;
- Phân tích kỹ mọi sự không phù hợp để tìm các nguyên nhân của chúng;
- Đánh giá và lựa chọn các biện pháp khắc phục thích hợp và có hiệu quả để đảm bảo tránh tái diễn của những sự không phù hợp;
- Phân công trách nhiệm và chỉ định cán bộ, nhân viên thực hiện biện pháp khắc phục đã lựa chọn;
- Kiểm tra và xem xét lại kết quả của các hành động khắc phục đã thực hiện, lập và lưu trữ hồ sơ về các hành động khắc phục đã thực hiện.

10.3 Cải tiến thường xuyên

Ít nhất 12 tháng/lần Ban ISO tiến hành phân tích và đánh giá tổng hợp các dữ liệu đã thu thập được của các đối tượng liên quan, sử dụng các kỹ thuật thống kê phù hợp để phục vụ các biện pháp thích hợp cũng như các chương trình cải tiến.

Các bộ phận phải xác định được các nguyên nhân của các vấn đề trước khi đưa ra các hành động khắc phục, phòng ngừa hoặc cải tiến nó.

Quá trình cải tiến được thực hiện theo một số kỹ thuật thống kê như:

- Phân tích nguyên nhân của các sự cố hay xảy ra trong quá trình cung cấp sản phẩm;
- Phân tích các mối tác động qua lại giữa các khâu, các bộ phận của Công ty để qua đó tạo mối liên kết, hợp tác khi thực hiện các công việc cụ thể.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số	: STCL
Ngày ban hành	: 15/3/2019
Lần ban hành	: 01
Trang	: 1/31

SƠ ĐỒ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH

