



## BÀI KIỂM TRA KHOÁ ĐÀO TẠO PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ THEO ISO 19011:2018 (ÁP DỤNG CHO TL 9000 RHB & MHB)

Thời gian: .....

Kết quả: ..... điểm

Tổ chức tại: .....

Thời gian làm bài: **60 phút**

Họ và tên: .....

Bộ phận: .....

*(Xin vui lòng điền đầy đủ và chính xác)*

### **PHẦN A (mỗi câu 5 điểm, điểm tối đa = 50 điểm)**

Chọn **một** câu trả lời hợp lý nhất

1. TL 9000 RHB quy định:

- a. Mục tiêu chất lượng bắt buộc phải bao gồm các chỉ tiêu cho tất cả các phép đo của nhóm sản phẩm (Category) theo bảng A-2 tại TL 9000 MHB
- b. Các hoạt động lập kế hoạch chất lượng phải phối hợp với khách hàng và nhà cung cấp theo phương pháp phù hợp
- c. Lãnh đạo cao nhất không cần phải tham gia vào việc lập kế hoạch chất lượng ngắn hạn vì đó là trách nhiệm của trưởng các bộ phận
- d. Cả 3 đều đúng

2. TL 9000 RHB quy định:

- a. Tất cả người vận hành phải được đào tạo định kỳ hàng năm để đáp ứng yêu cầu của điều khoản 7.2.HV.1
- b. Người vận hành đã có đủ bằng cấp thì không cần đào tạo
- c. Do sản xuất các thiết bị công nghệ thông tin và viễn thông trong phòng sạch không có các điều kiện nguy hiểm nên không cần đào tạo về an toàn lao động
- d. Cả 3 đều sai

3. TL 9000 RHB quy định:

- a. Các thiết bị theo dõi và đo lường không có yêu cầu hiệu chuẩn thì không cần kiểm soát
- b. Các thiết bị theo dõi và đo lường không phù hợp để sử dụng phải dán tem nhận biết
- c. Cả 2 đều sai

4. TL 9000 RHB quy định:

- a. Tất cả nhân sự liên quan đến xử lý, lưu trữ, đóng gói, bảo quản hoặc giao nhận sản phẩm đều phải được đào tạo về xả tĩnh điện (ESD) trước khi thực hiện công việc
- b. Chỉ những công nhân vận hành thì mới cần đào tạo về xả tĩnh điện (ESD)
- c. Loại hình và tần suất đào tạo xả tĩnh điện (ESD) phải được xác định bởi tổ chức
- d. Cả 3 đều đúng

5. TL 9000 MHB quy định "Tổ chức phải":
- Phải gửi (submit) dữ liệu hàng quý tới người quản trị TL 9000
  - Các quá trình để thu thập và xác thực cho các phép đo được áp dụng không cần duy trì dưới dạng văn bản
  - Thời gian gửi dữ liệu không muộn hơn 8 tuần sau ngày cuối cùng của tháng
  - Cả ba đều sai
6. TL 9000 MHB quy định "Tổ chức phải":
- Sửa và gửi các dữ liệu bị lỗi cho các tháng có dữ liệu bị lỗi trong vòng 12 tháng trước đó
  - Phải cung cấp các báo cáo về phép đo tới người quản lý có trách nhiệm của mình
  - Gửi các dữ liệu về phép đo ít nhất 6 tháng tới người quản trị TL 9000 trước khi đánh giá TL 9000
  - Cả ba đều sai
7. Đánh giá viên nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo TL 9000 phải có đủ năng lực thông qua việc:
- Có kiến thức về ISO 9001 và TL 9000
  - Được đào tạo về kỹ năng đánh giá nội bộ
  - Có hiểu biết về các hoạt động liên quan đến lĩnh vực đánh giá.
  - Cả a, b và c đúng
8. Khi đánh giá, chuyên gia đánh giá tốt nhất là:
- ghi những điểm không phù hợp
  - ghi những điểm nghi ngờ cần thẩm tra lại
  - ghi những điểm tốt và những điều cần cải tiến
  - tập hợp của những kết luận nói trên
  - không kết luận nào trên đây là đúng

9. Liệt kê 05 công việc mà đánh giá viên nội bộ phải thực hiện trong hoạt động đánh giá

1.

2.

3.

4.

5.

10. Liệt kê 02 chuẩn mực và 02 bằng chứng đánh giá theo TL 9000 đối với người vận hành (operator)

Chuẩn mực/ Điều khoản	Bằng chứng
1.	
2.	

## **PHẦN B (điểm tối đa = 50 điểm)**

### **1. Xử lý tình huống (15 điểm):**

*Nghiên cứu các tình huống dưới đây và xác định các tình huống:*

- a. Phù hợp, hay*
- b. Có sự không phù hợp, trong trường hợp này hãy mô tả nội dung của sự không phù hợp, hay*
- c. Phải lần theo dấu vết để kết luận tình huống có phù hợp hay không bằng cách đưa ra những hướng truy tìm thông tin (thông qua phỏng vấn, quan sát, kiểm tra hồ sơ, ...) cho bên được đánh giá để kết luận tình huống là phù hợp hay không phù hợp.*

Khi đánh giá bộ phận sản xuất, đánh giá viên nhận thấy có một số thiết bị đo được gắn trên tường dùng để đo các thông số về nhiệt độ, độ ẩm trong khu vực sản xuất.

Tại khu vực đóng gói, đánh giá viên nhận thấy thiết bị đo nhiệt độ, độ ẩm có dán tem hiệu chuẩn nội bộ nhưng đã hết thời hạn hiệu chuẩn. Người phụ trách nói rằng công ty không có yêu cầu về nhiệt độ và độ ẩm tại khu vực này nên các thiết bị này không cần phải hiệu chuẩn và dán tem nhận biết, việc dán tem là quy định trước đây nhưng bây giờ đã không còn áp dụng nữa.

### **2. Anh/ Chị hãy lập checklist đánh giá cho điều khoản 7.2 của TL 9000 RHB (15 điểm)**



3. Anh/ Chị hãy viết vấn đề không phù hợp dựa vào dữ liệu sau đây và đưa ra hành động sửa chữa để khắc phục sự không phù hợp nêu trên **(20 điểm)**:

Khi đánh giá các phép đo số báo cáo vấn đề (NPR) của công ty ABC đang áp dụng cho nhóm sản phẩm 7.7.4 (Category 7.7.4) đánh giá viên nhận thấy chỉ số NPRs trong 6 tháng gần đây được tính là tổng số sản phẩm giao trong vòng 15 tháng trước tháng báo cáo do trong đợt vừa qua Công ty dừng sản xuất 3 tháng vì lý do dịch bệnh.

**Mô tả sự không phù hợp:**

Bộ phận: ..... Số: ..... / ..... Điều khoản: .....

**Hành động sửa chữa:**

**Đạt yêu cầu: điểm tổng  $\geq 70$  điểm và điểm từng phần  $\geq 30$  điểm**