|  |  |
| --- | --- |
| **CÔNG TY CỔ PHẦN**  **CẢNG HẢI PHÒNG**  Số: /HD-CHP | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc***.*  *Hải Phòng, ngày tháng 07 năm 2023* |

**HƯỚNG DẪN**

**XÂY DỰNG, BAN HÀNH CÁC QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ**

**THEO QUY ĐỊNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9000**

**VÀ TIÊU CHUẨN SOP**

Kính gửi:

- Các chi nhánh, phòng ban toàn Cảng Hải Phòng

- Công ty TNHH MTV Cảng Hoàng Diệu

- Công ty TNHH MTV trường KTNV Cảng Hải Phòng

- Công ty TNHH MTV trung tâm y tế Cảng Hải Phòng

- Căn cứ Quy chế xây dựng và ban hành các văn bản quy phạm nội bộ của Công ty cổ phần Cảng Hải Phòng ban hành kèm theo Quyết định số 2076/QĐ-CHP ngày 04/7/2023 của Hội đồng quản trị Công ty.

- Căn cứ Thông báo số 2180/TB-CHP ngày 12/7/2023 của Tổng giám đốc Cảng Hải Phòng về việc triển khai thực hiện kế hoạch sửa đổi, bổ sung và ban hành mới các văn bản Quy phạm nội bộ năm 2023.

- Căn cứ Tiêu chuẩn ISO 9001:2015, căn cứ tài liệu hướng dẫn chuẩn hóa và Kazen quy trình của Tổng công ty Hàng hải Việt Nam.

Ban chỉ đạo ISO công ty hướng dẫn xây dựng, ban hành các quy trình nghiệp vụ theo quy định của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 và theo tiêu chuẩn SOP thống nhất trong toàn công ty như sau:

1. Quy trình thao tác chuẩn (SOP – Standard Operating Proedure)

a. Định nghĩa:

Quy trình là trình tự gồm nhiều bước hoạt động liên kết với nhau để thực hiện một công việc nhằm đem lại giá trị cho khách hàng.

Hệ thống quy trình thao tác chuẩn SOP được xây dựng với mục đích đào tạo và hướng dẫn thực hiện tác nghiệp được chuẩn hóa trong hoạt động sản xuất kinh doanh toàn VIMC.

c. Mục tiêu: áp dụng SOP giúp chuẩn hóa các tác nghiệp, hạn chế tối đa sai sót tiến tới nâng cao năng suất và chất lượng, đồng thời, SOP cũng là tài liệu đào tạo giúp cho người lao động làm việc an toàn, hiệu quả hơn, giúp người mới có thể làm quen và bắt nhịp nhanh hơn với công việc.

d. Cấu trúc của SOP bao gồm các nội dung sau:

- Mục tiêu: để đảm bảo tính tuân thủ và đáp ứng yêu cầu của khách hàng về chất lượng đầu ra của quy trình.

- Phạm vi và đối tượng áp dụng.

- Tài liệu liên quan: các tài liệu làm căn cứ, tham khảo, viện dẫn...

- Chú thích: thuật ngữ và biểu tượng sử dụng trong quy trình.

- Nội dung: gồm lưu đồ và diễn giải nội dung các bước thực hiện.

- RACI & KPI: mô tả trách nhiệm của từng người có liên quan trong mỗi bước của quy trình và các chỉ tiêu đo lường chất lượng kết quả thực hiện của từng bước.

- Rủi ro & Kiểm soát: các mối nguy, rủi ro và các biện pháp kiểm soát tại mỗi bước của quy trình.

- Hồ sơ lưu: các hồ sơ cần lưu sau khi kết thúc quy trình.

- Biểu mẫu: các biểu mẫu đi kèm với quy trình.

- Phụ lục & Hướng dẫn.

2. Bộ quy trình ISO.

a. Định nghĩa: Bộ Quy trình ISO (International Organization for Standardization) là một hệ thống các quy trình và tiêu chuẩn được xác định bởi tổ chức ISO để hỗ trợ các doanh nghiệp và tổ chức trong việc quản lý chất lượng, an toàn, môi trường và hiệu quả hoạt động. ISO đảm bảo rằng các sản phẩm và dịch vụ được cung cấp đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng quốc tế.

Hệ thống SOP là tài liệu thuộc bộ quy trình ISO của doanh nghiệp.

b. Quy trình cơ bản áp dụng ISO 9001 trong một doanh nghiệp:

- Lập kế hoạch: Doanh nghiệp xác định các tiêu chuẩn và yêu cầu của ISO 9001 và lập kế hoạch triển khai hệ thống quản lý chất lượng

- Phân tích: Đánh giá tình hình hiện tại của doanh nghiệp và xác định những điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức liên quan đến việc thực hiện tiêu chuẩn ISO

- Thiết kế hệ thống: Xây dựng các quy trình và hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo tuân thủ tiêu chuẩn ISO 9001

- Đào tạo và nhận thức: Đào tạo nhân viên về quy trình mới và tạo ra nhận thức về tầm quan trọng của việc tuân thủ tiêu chuẩn ISO

- Triển khai: Áp dụng các quy trình và hệ thống đã thiết kế vào hoạt động hàng ngày của doanh nghiệp

- Đánh giá: Thực hiện đánh giá nội bộ để đảm bảo rằng hệ thống đang hoạt động hiệu quả và tuân thủ các yêu cầu của ISO 9001

- Kiểm tra ngoại vi: Mời các cơ quan ngoài đến kiểm tra và xác nhận rằng doanh nghiệp đáp ứng đủ tiêu chuẩn ISO

- Đánh giá và cải tiến: Theo dõi hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng và tiến hành cải tiến liên tục để đảm bảo tuân thủ tiêu chuẩn ISO 9001 trong tương lai

*(Kèm theo tài liệu hướng dẫn)*

Trên đây là nội dung hướng dẫn xây dựng, ban hành các quy trình nghiệp vụ theo quy định của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 và theo tiêu chuẩn SOP thống nhất trong toàn công ty. Quá trình thực hiện các đơn vị cần tham khảo tài liệu các quy trình ISO trong iOffice (Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của Cảng Hải Phòng) theo đường dẫn: ***Tài liệu điện tử/Tài liệu được chia sẻ/Tài liệu ISO*** và Website: [***http://kaizen.vimc.co***](http://kaizen.vimc.co/) của Tổng công ty Hàng hải Việt Nam. Nếu có vướng mắc, các đơn vị liên hệ Thường trực Ban chỉ đạo ISO để được hướng dẫn và hỗ trợ.

|  |  |
| --- | --- |
| **Nơi nhận**:  *- HĐQT công ty.*  *- Ban Tổng giám đốc công ty.*  *- C.Đoàn + Đoàn TN+ Hội CCB công ty.*  *- Như kính gửi*  *- Các thành viên BCĐ ISO công ty.*  *- Lưu: TT BCĐ ISO - VT.* | **TM. BAN CHỈ ĐẠO ISO CÔNG TY**  **TRƯỞNG BAN** |