

|   |  |           |           |
|---|--|-----------|-----------|
| <br><b>INTIMEX GROUP</b> | <b>KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b><br><b>ISO 9001:2015</b> | Mẫu:      | ĐGNB05    |
|   |  | Soát xét: | 00        |
|   |  | Hiệu lực  | 10/7/2017 |


Phòng ban báo cáo: Ban ISO


Ngày thực hiện đánh giá: 26~31/07/2017

Tiêu chuẩn đánh giá: ISO 9001:2015


### 1. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

| Stt | Phòng ban/<br>Đơn vị | Điều khoản | Nội dung không phù hợp   | Loại KPH |   |   | Kỳ hạn hoàn thành | Số báo cáo |
|-----|----------------------|------------|--|----------|---|---|-------------------|------------|
|     |                      |            |  | M        | m | O |                   |            |
| 1   | BAN ISO              | 8.2.4      | Chưa có qui trình hướng dẫn khi có sự thay đổi sẽ thực hiện như thế nào? như thay đổi Phương án kinh doanh, thay đổi phương thức giao hàng...  |          | m |   | 25.08.2017        | 2017-01    |
| 2   |                      | 9.1.2      | Chưa có qui trình hướng dẫn đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng.   |          | m |   | 25.08.2017        | 2017-02    |
| 3   |                      | 10.2       | Qui trình hành động khắc phục phòng ngừa 05/QT-ISO chưa qui định rõ mức độ của không phù hợp nào sẽ tiến hành phát phiếu hành động khắc phục phòng ngừa.   |          | m |   | 25.08.2017        | 2017-03    |
| 4   | Kinh tế tổng hợp     | 5.3        | Theo bảng qui định chức năng nhiệm vụ Phòng Kinh tế tổng hợp có chức năng công tác xây dựng dự án đầu tư mới và công tác xây dựng cơ bản nhưng thực tế không có nhân sự thực hiện công việc này. |          | m |   | 25.08.2017        | 2017-04    |
| 5   |                      | 7.1.3      | Bộ phận chưa xây dựng kế hoạch bảo trì thiết bị công nghệ thông tin tại văn phòng công ty.   |          | m |   | 25.08.2017        | 2017-05    |
| 6   |                      | 7.5.2      | Biên bản bàn giao thiết bị tin học theo qui trình bộ phận IT yêu cầu sử dụng biểu mẫu TH04 nhưng thực tế bộ phận sử dụng biểu mẫu TH03.  |          | m |   | 25.08.2017        | 2017-06    |

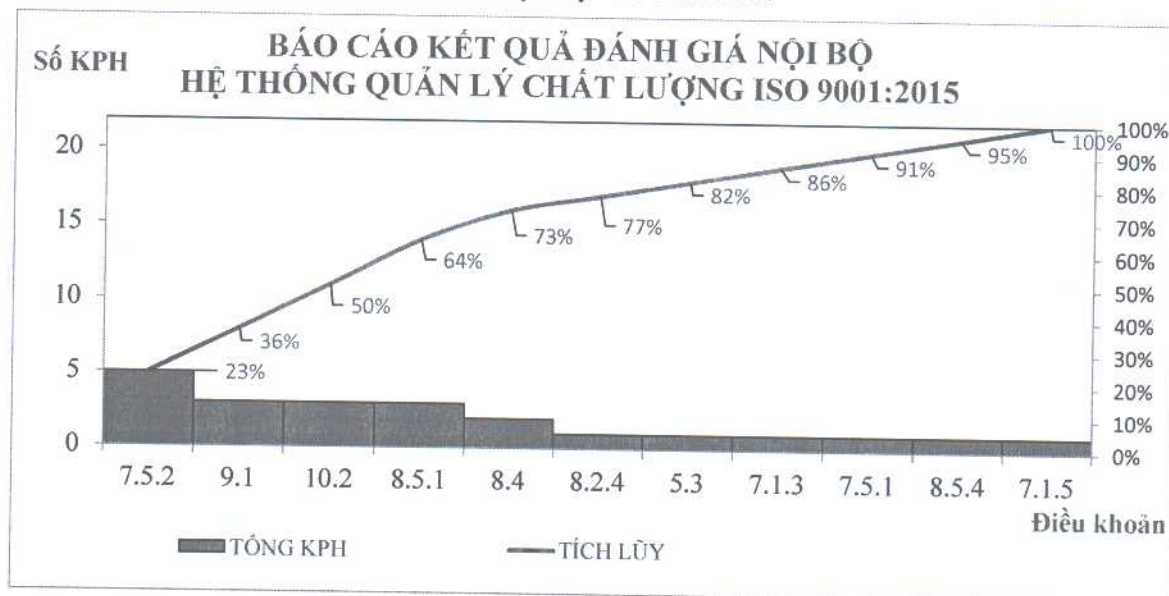
| <br><b>INTIMEX GROUP</b> |                      |       | <b>KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ<br/>ISO 9001:2015</b>  |  |   |  | Mẫu:       | ĐGNB05    |
|---|----------------------|-------|---|--|---|--|------------|-----------|
|   |                      |       |   |  |   |  | Soát xét:  | 00        |
|   |                      |       |   |  |   |  | Hiệu lực   | 10/7/2017 |
| 7   | Kinh tế tổng hợp     | 8.5.1 | Hồ sơ phiếu đề nghị cài đặt phần mềm tin học chỉ có nội dung ký xác nhận của Phòng ban yêu cầu nhưng không có chữ ký xác nhận của nhân viên đã thực hiện và hoàn thành công việc hay chưa?  |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-07   |
| 8   | Xuất khẩu gạo        | 10.2  | Chưa có việc theo dõi và cập nhật khi xử lý khiếu nại của khách hàng.   |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-08   |
| 9   | Trung tâm thương mại | 8.4   | Trung tâm thương mại chưa có qui trình đánh giá và xếp loại nhà cung cấp.   |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-09   |
| 10  | Xuất nhập khẩu       | 7.5.1 | Bảng kê chứng từ xuất khẩu lưu tại Phòng ban chưa ghi chép đầy đủ nội dung.   |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-10   |
| 11  |                      | 7.5.2 | Một số biểu mẫu sử dụng trong phòng ban chưa được thống nhất và đánh mã số kiểm soát theo yêu cầu của qui trình quản lý thông tin dạng văn bản 01/QT-ISO.   |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-11   |
| 12  |                      | 8.5.1 | Hiện tại phòng xuất nhập khẩu chỉ theo dõi hợp đồng đến khi hàng hóa nhập về và gửi kho hàng hóa, sau đó phòng không theo dõi hiệu lực hợp đồng cũng như hàng hóa -> rủi ro hợp đồng hết hiệu lực hoặc khách hàng không thực hiện theo cam kết. |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-12   |
| 13  |                      | 8.5.4 | Phiếu nhập kho chỉ có xác nhận của kho, không có người giao hàng xác nhận -> rủi ro trong quản lý hàng hóa, thanh toán; khó khăn trong truy xuất trách nhiệm khi gặp sự cố.   |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-13   |
| 14  | Ban QTRR             | 9.1.3 | Qui trình đánh giá và theo dõi phương án kinh doanh chỉ dừng lại đến giai đoạn đánh giá phương án kinh doanh nhưng thực tế Ban QTRR thực hiện theo dõi đến khi kết thúc hợp đồng. Ban QTRR cần chỉnh lại qui trình cho phù hợp thực tế.         |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-14   |
| 15  |                      | 9.1.3 | Ban cần thực hiện phân tích các kết quả đánh giá của các đơn vị thành viên định kỳ hàng năm để có hành động cải tiến các Đơn vị.  |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-15   |

|   |                                      |         |  |  |   |  |            |           |  |  |
|---|--------------------------------------|---------|--|--|---|--|------------|-----------|--|--|
| <br>INTIMEX GROUP |                                      |         | KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ<br>ISO 9001:2015   |  |   |  | Mẫu:       | ĐGNB05    |  |  |
|   |                                      |         |  |  |   |  | Soát xét:  | 00        |  |  |
|   |                                      |         |  |  |   |  | Hiệu lực   | 10/7/2017 |  |  |
| 16  | Ban QTRR                             | 10.2    | Quy trình kiểm tra các đơn vị chỉ dừng lại đến giai đoạn báo cáo kết quả đến Tổng giám đốc nhưng thực tế Ban QTRR thực hiện theo dõi hành động khắc phục cho đến khi hoàn thành. Ban QTRR cần chỉnh lại quy trình cho phù hợp thực tế.   |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-16   |  |  |
| 17  | Chi nhánh Đắc Mil                    | 7.5.2   | Một số biểu mẫu sử dụng tại Chi nhánh Đắc Mil chưa được thống nhất và đánh mã số kiểm soát theo yêu cầu của quy trình quản lý thông tin dạng văn bản 01/QT-ISO. Ví dụ: danh sách máy móc thiết bị tháng 07/2017, nhật ký bảo dưỡng thiết bị, máy móc tháng 07/2017.                          |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-17   |  |  |
| 18  | Chi nhánh Buôn Ma Thuột              | 7.5.2   | Một số biểu mẫu sử dụng tại Chi nhánh Buôn Ma Thuột chưa được thống nhất và đánh mã số kiểm soát theo yêu cầu của quy trình quản lý thông tin dạng văn bản 01/QT-ISO. Ví dụ: nội dung thực hiện bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa hệ thống chế biến cà phê Intimex Buôn Ma Thuột ngày 14/07/2017. |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-18   |  |  |
| 19  | Chi nhánh Bình Chuẩn                 | 7.1.5.2 | Máy đo nhiệt độ và độ ẩm mã số AK-02 thực hiện hiệu chuẩn ngày 30/03/2017 ngày hết hạn hiệu chuẩn 30/09/2017 nhưng hồ sơ ghi nhận không tìm thấy.  |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-19   |  |  |
| 20  |                                      | 8.5.1   | Tại công đoạn sấy, lò sấy số 01 và 02 hồ sơ ghi nhận kiểm tra thiết bị đầu cầu ca ngày 27/07/2017 không được ghi nhận.   |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-20   |  |  |
| 21  | Trung tâm thương mại - Buôn Ma Thuột | 7.5.2   | Một số biểu mẫu sử dụng tại TTTM-Buôn Ma Thuột chưa được thống nhất và đánh mã số kiểm soát theo yêu cầu của quy trình quản lý thông tin dạng văn bản 01/QT-ISO. Ví dụ: báo cáo khách hàng gọi bảo hành, báo cáo chi tiết tình hình gọi chăm sóc khách hàng.                                 |  | m |  | 25.08.2017 | 2017-21   |  |  |



|   |                                      |     |  |  |    |  |            |           |  |  |
|---|--------------------------------------|-----|--|--|----|--|------------|-----------|--|--|
| <br><b>INTIMEX GROUP</b> |                                      |     | <b>KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b><br><b>ISO 9001:2015</b>                 |  |    |  | Mẫu:       | ĐGNB05    |  |  |
|   |                                      |     |  |  |    |  | Soát xét:  | 00        |  |  |
|   |                                      |     |  |  |    |  | Hiệu lực   | 10/7/2017 |  |  |
| 22  | Trung tâm thương mại - Buôn Ma Thuột | 8.4 | TTTM- Buôn Ma Thuột chưa theo dõi lịch sử chất lượng của nhà cung cấp. |  | m  |  | 25.08.2017 | 2017-22   |  |  |
| Tổng cộng   |                                      |     |  |  | 22 |  |            |           |  |  |

## 2. PHÂN TÍCH KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ ISO 9001:2015



**Kết quả đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015:** tìm thấy 22 không phù hợp (KPH) nhẹ. Trong đó, các KPH cao nhất tập trung tại các điều khoản **7.5.2 thiết lập và cập nhật văn bản** (5 KPH), **9.1 theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá** (3 KPH), **10.2 sự không phù hợp và hành động khắc phục** (3KPH), **8.5.1 kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ** (3 KPH), **8.4 kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được bên ngoài cung cấp** (2KPH). Các KPH tại các điều khoản trên chiếm 73% tổng KPH được tìm thấy.

Tất cả các KPH được tìm thấy đã được Ban ISO ghi nhận và gửi phiếu hành động khắc phục phòng ngừa đến các Phòng ban; Đơn vị trực thuộc để hoàn tất hành động khắc phục đến ngày 25/08/2017.

Ghi chú: KPH: không phù hợp

M: major (KPH nặng), m: minor (KPH nhẹ), O: observation ( cơ hội cải tiến)

|  |   |   |
|--|---|---|
| Ngày: 07/08/2017   |   |   |
| Phê duyệt  | Kiểm tra  | Thực hiện   |
|  |  | <br>Hô Ngọc Thảo |