

## 1. MỤC ĐÍCH

Nhằm thống nhất trong việc tổ chức và quản lý hoạt động đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001

## 2. PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

### 2.1 Phạm vi điều chỉnh

Áp dụng đối với hoạt động đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001

### 2.2 Đối tượng áp dụng

Tất cả các Phòng ban, Đơn vị trực thuộc trong Công ty

## 3. ĐỊNH NGHĨA

- Không phù hợp nặng: có khả năng phá vỡ hệ thống hoặc có khả năng giao sản phẩm dịch vụ không phù hợp cho khách hàng hoặc không phù hợp cùng một điều khoản diễn ra ở nhiều Phòng ban, Đơn vị.
- Không phù hợp nhẹ: không phá vỡ hệ thống và có khả năng làm giảm khả năng kiểm soát quá trình hoặc sản phẩm.
- Cơ hội cải tiến: phù hợp nhưng có thể thực hiện hiệu quả hơn.

## 4. LỊCH SỬ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Stt	Nội dung thay đổi	Soát xét	Ngày	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
1	Lập mới	00	10-07-2017	Nguyễn Bá Nhuận	Nguyễn Bá Nhuận	Đỗ Hà Nam
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Điều chỉnh tần suất đánh giá nội bộ từ 2 lần/năm xuống còn 1 lần/năm.</li> <li>- Bỏ biểu mẫu "Chương trình đánh giá nội bộ - ĐGNB01".</li> <li>- Điều chỉnh mã số các biểu mẫu:                + ĐGNB02 → ĐGNB01                + ĐGNB03 → ĐGNB02                + ĐGNB04 → ĐGNB03                + ĐGNB05 → ĐGNB04</li> <li>- Điều chỉnh biểu mẫu "Bảng câu hỏi đánh giá nội bộ".</li> </ul>	01	22-07-2019	Nguyễn Bá Nhuận	Đỗ Hà Phương	Đỗ Hà Nam

5. NỘI DUNG QUI TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

a. Lưu đồ

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Hồ sơ liên quan	Thời gian
1	Thư ký Ban ISO	Kế hoạch đánh giá nội bộ	Kế hoạch đánh giá nội bộ DGNB01	Trước ngày đánh giá nội bộ ít nhất 7 ngày
2	Đại diện lãnh đạo và Tổng Giám đốc	Phê duyệt	Kế hoạch đánh giá nội bộ DGNB01	1- 3 ngày
3	Thư ký Ban ISO	Thông báo đánh giá	Kế hoạch đánh giá nội bộ DGNB01	1- 3 ngày
4	Đánh giá viên	Chuẩn bị, họp khai mạc và đánh giá	Bảng câu hỏi đánh giá DGNB02	5-7 ngày
5	Trưởng nhóm đánh giá	Báo cáo kết quả đánh giá và họp bế mạc	Báo cáo đánh giá nội bộ DGNB04	1- 3 ngày
6	Thư ký Ban ISO	Gửi phiếu hành động khắc phục phòng ngừa	Phiếu hành động khắc phục/ Phòng ngừa DGNB03	1- 3 ngày
7	Các Phòng ban, đơn vị	Thực hiện các hành động khắc phục phòng ngừa	Các bằng chứng khắc phục	15 đến 30 ngày
8	Thư ký Ban ISO	Kiểm tra	Các bằng chứng khắc phục	1- 3 ngày
9	Thư ký Ban ISO	Lưu hồ sơ	Tất cả hồ sơ liên quan	1- 3 ngày



**b. Diễn giải**

Bước	Công việc thực hiện	Diễn giải chi tiết
1	Kế hoạch đánh giá nội bộ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Được lập trước ngày đánh giá nội bộ ít nhất 7 ngày để xác định thời gian đánh giá, phòng ban, nội dung đánh giá, tiêu chuẩn đánh giá.</li> <li>- Phải chú ý đến tầm quan trọng của các quá trình liên quan, các thay đổi ảnh hưởng đến công ty và kết quả của các lần đánh giá trước đó.</li> <li>- Tần suất đánh giá định kỳ 1 lần/ năm hoặc đột xuất theo chỉ đạo của Tổng Giám đốc.</li> <li>- Dựa vào kế hoạch đánh giá đã phê duyệt, Thư ký Ban ISO sẽ thiết lập chương trình đánh giá bao gồm xác định cụ thể ngày giờ đánh giá, phòng ban được đánh giá, nội dung đánh giá, đoàn đánh giá bao gồm Trưởng nhóm đánh giá (TNĐG) và đánh giá viên (ĐGV), tiêu chuẩn đánh giá.</li> </ul>
2	Phê duyệt	Đại diện lãnh đạo (ĐDLĐ) xem xét và Tổng Giám đốc phê duyệt kế hoạch đánh giá căn cứ vào hoạt động thực tế của Công ty.
3	Thông báo đánh giá	Thư ký Ban ISO sẽ gửi email thông báo chương trình đánh giá nội bộ đến các trưởng phòng ban được đánh giá, Trưởng nhóm đánh giá, Đánh giá viên để chuẩn bị đánh giá.
4	Chuẩn bị, họp khai mạc và đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuẩn bị: các Đánh giá viên có trách nhiệm nghiên cứu các tài liệu liên quan đến nội dung được phân công đánh giá, chuẩn bị các tài liệu cần thiết cho cuộc đánh giá: phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá và báo cáo không phù hợp và căn cứ trên nội dung được phân công để lập sẵn các Bảng câu hỏi đánh giá.</li> <li>- Trưởng các phòng ban được đánh giá có trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu và nhân sự cần thiết và hợp tác với đoàn đánh giá để cuộc đánh giá đạt kết quả tốt, trường hợp bận đột xuất không bố trí làm việc được theo chương trình đánh giá cần thông báo ngay cho ĐDLĐ để điều chỉnh chương trình hoặc cử cán bộ khác thay thế.</li> <li>- Họp khai mạc: ĐDLĐ nêu rõ mục đích và yêu cầu cũng như tầm quan trọng của việc đánh giá và yêu cầu các phòng ban phối hợp thực hiện. Trưởng nhóm đánh giá thông báo chương trình đánh giá và trình bày phương pháp đánh giá.</li> </ul>

## QUI TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: 02/QT-ISO

Soát xét: 01

Hiệu lực: 22/07/2019

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đánh giá:</li> <li>- Các ĐGV theo chương trình, nội dung đánh giá được phân công tiến hành đánh giá tại các phòng ban. Trong quá trình đánh giá nếu có bất cứ sự thay đổi nào so với chương trình đánh giá cần thông báo cho TNĐG.</li> <li>- Trong quá trình đánh giá, các ĐGV có trách nhiệm ghi chép đầy đủ các nội dung đã đánh giá, bằng chứng về sự không phù hợp của các hoạt động đánh giá để làm hồ sơ và báo cáo đánh giá.</li> <li>- Chuẩn mực đánh giá bao gồm: tiêu chuẩn ISO 9001, chính sách, mục tiêu chất lượng, các văn bản của Hệ thống quản lý chất lượng, các văn bản liên quan đến hoạt động được đánh giá.</li> </ul>
5	Báo cáo kết quả đánh giá và bế mạc	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sau khi đã hoàn thành việc đánh giá thực tế tại các Phòng ban, nhóm đánh giá tổ chức thảo luận và thống nhất về các điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình đánh giá và các điểm khuyến nghị cải tiến Hệ thống chất lượng. TNĐG có trách nhiệm tổng hợp và lập báo cáo đánh giá gửi về thư ký Ban ISO.</li> <li>- Thư ký Ban ISO tổng hợp tất cả các báo cáo của TNĐG và trình lên Đại diện lãnh đạo và Tổng giám đốc phê duyệt</li> </ul>
		- Bế mạc: Ban ISO sẽ gửi kết quả đánh giá nội bộ đã được Tổng Giám đốc duyệt đến các Phòng ban.
6	Gửi phiếu HĐKP/PN	- Thư ký Ban ISO gửi phiếu không phù hợp/phòng ngừa cho các phòng ban để thực hiện các HĐKP/PN.
7	Thực hiện các HĐKP/PN	Các Trưởng phòng ban đơn vị có các điểm không phù hợp hoặc khuyến nghị cải tiến có trách nhiệm xác định nguyên nhân, đưa ra biện pháp khắc phục/ phòng ngừa, thời hạn hoàn thành và ký vào phần tương ứng của Báo cáo không phù hợp. Thực hiện không chậm trễ việc khắc phục các điểm đã nêu trong báo cáo liên quan đến phòng ban mình.
8	Kiểm tra	Căn cứ vào ngày hoàn thành ghi trong Báo cáo không phù hợp, Thư ký Ban ISO kiểm tra kết quả thực hiện HĐKP/PN tại từng Phòng ban. Nếu hành động khắc phục thực hiện đạt yêu cầu, người kiểm tra ghi kết quả vào phần cuối của Báo cáo không phù hợp và kết thúc. Trường hợp không hoàn thành như các biện pháp đề ra, phải viết một yêu cầu hành động khắc phục mới.
9	Lưu hồ sơ	Thư ký Ban ISO có trách nhiệm tập hợp và lưu giữ toàn bộ hồ sơ của từng đợt đánh giá nội bộ.

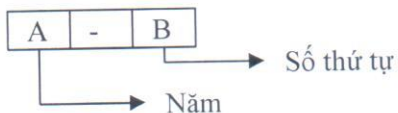


## c. Yêu cầu đối với nhóm đánh giá:

Đánh giá viên nội bộ là người đạt các yêu cầu sau:

- Độc lập với hoạt động được đánh giá
- Am hiểu các hoạt động được đánh giá.
- Được đào tạo về ISO 9001
- Có chứng chỉ đạt yêu cầu đánh giá viên nội bộ (danh sách đánh giá viên)
- Trưởng nhóm đánh giá được ĐDLĐ chỉ định tùy theo từng lần đánh giá.



## d. Hướng dẫn cách đánh số báo cáo



Ví dụ: 2017-01

## 6. CÁC BIỂU MẪU SỬ DỤNG

- ĐGNB01: Kế hoạch đánh giá nội bộ năm
- ĐGNB02: Chương trình đánh giá nội bộ
- ĐGNB03: Bảng câu hỏi đánh giá nội bộ
- ĐGNB04: Phiếu hành động khắc phục phòng ngừa
- ĐGNB05: Kết quả đánh giá nội bộ

Ngày: 22/07/2019		
Phê duyệt	Kiểm tra	Soạn thảo
		
Đỗ Hà Nam	Đỗ Hà Phương	Nguyễn Bá Nhuận



4. Bảng liệt kê điều khoản đánh giá

Điều khoản	Nội dung điều khoản	Số tay, qui định, qui trình	Phòng ban, Đơn vị được đánh giá						
			Ban ISO	TCKT	TCHC	KTTH	QTRR	XNK, XKG, TITM	Các Đơn vị trực thuộc
4.1	Hiệu tổ chức và bối cảnh của tổ chức	Sổ tay chất lượng	■	□	□	□	□	□	□
4.2	Hiệu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	Sổ tay chất lượng	■	□	□	□	□	□	□
4.3	Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng	Sổ tay chất lượng	■	□	□	□	□	□	□
4.4	Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	Sổ tay chất lượng	■	□	□	□	□	□	□
5.1	Sự lãnh đạo và cam kết	Sổ tay chất lượng	■	□	□	□	□	□	□
5.2	Chính sách	Chính sách chất lượng	■	□	□	□	□	□	□
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	Qui định chức năng nhiệm vụ các Phòng Ban, Đơn vị	■	■	■	■	■	■	■
6.1	Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	Qui trình quản lý rủi ro và cơ hội	■	■	■	■	■	■	■
6.2	Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt mục tiêu	Mục tiêu chất lượng Kế hoạch hoạt động năm	■	■	■	■	■	■	■
6.3	Hoạch định thay đổi	Sổ tay chất lượng Kế hoạch hoạt động năm	■	■	■	■	■	■	■
7.1	Nguồn lực	Sổ tay chất lượng Qui trình tuyển dụng	■	■	■	■	■	■	■
7.2	Năng lực	Sổ tay chất lượng Qui trình tuyển dụng	■	■	■	■	■	■	■
7.3	Nhận thức	Sổ tay chất lượng Qui trình đào tạo	■	■	■	■	■	■	■
7.4	Trao đổi thông tin	Sổ tay chất lượng	■	■	■	■	■	■	■
7.5	Thông tin dạng văn bản	Sổ tay chất lượng Qui trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	■	■	■	■	■	■	■
8.1	Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	Sổ tay chất lượng Kế hoạch hoạt động năm	■	■	■	■	■	■	■
8.2.1	Trao đổi thông tin với khách hàng	Sổ tay chất lượng Qui trình hợp đồng	□					■	■
8.2.2	Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Sổ tay chất lượng Qui trình hợp đồng	□				□	■	■
8.2.3	Xem xét yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Sổ tay chất lượng Qui trình hợp đồng	□				□	■	■
8.2.4	Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Sổ tay chất lượng	□				□	■	■
8.4	Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	Sổ tay chất lượng Qui trình duyệt khách hàng mới Qui trình đánh giá khách hàng cuối năm	□				■	■	■
8.5.1	Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	Sổ tay chất lượng Qui trình đánh giá phương án kinh doanh Qui trình thanh toán Các qui trình/bảng hướng dẫn sản xuất	□	□		□	■	■	■
8.5.2	Nhận biết và truy tìm nguồn gốc	Phần mềm kinh doanh	□	□		□		■	■
8.5.3	Tài sản của khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài	Sổ tay chất lượng	□	□	□	□	□	■	■

8.5.4	Bảo toàn	Quy trình điều hàng Quy trình đóng hàng tại cảng Các qui trình/ Bảng hướng dẫn quản lý kho, đóng gói	<input type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.5.5	Hoạt động sau giao hàng	Sổ tay chất lượng	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.5.6	Kiểm soát thay đổi	Sổ tay chất lượng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ	Quy trình đánh giá phương án kinh doanh Phân mềm kinh doanh Quy trình thanh toán Các qui trình/ bảng hướng dẫn kiểm tra sản phẩm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.7	Kiểm soát sản phẩm không phù hợp	Quy trình xử lý khiếu nại của khách hàng Các qui trình/ bảng hướng dẫn kiểm soát sản phẩm không phù hợp	<input type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.1.2	Sự thỏa mãn của khách hàng	Sổ tay chất lượng	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.1.3	Phân tích và đánh giá	Sổ tay chất lượng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.2	Đánh giá nội bộ	Quy trình đánh giá nội bộ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3	Xem xét của lãnh đạo	Quy trình họp xem xét của lãnh đạo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2	Sự không phù hợp và hành động khắc phục	Quy trình hành động khắc phục phòng ngừa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.3	Cải tiến liên tục	Sổ tay chất lượng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

☒ Mục đánh giá chính    ☐ Mục đánh giá phụ

☆ Lỗi phát sinh trong ĐGNB lần trước    NT: Nhóm trưởng

TT: Thực tập đánh giá

Ngày :       /       /		
Phê duyệt	Kiểm tra	Biên soạn





## PHÒNG BAN:.....

## Hiệu lực

22/07/2019

[illegible]

**PHIẾU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/  
PHÒNG NGỪA**

Mẫu: DGNB03  
Soát xét: 01  
Hiệu lực: 22/07/2019

<b>THÔNG TIN VỀ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP</b>		
Phòng ban/ Đơn vị:.....	Báo cáo số:	
Ngày đánh giá:..... Tiêu chuẩn đánh giá:.....		
Không phù hợp:                      [ ] Nặng                      [ ] Nhẹ                      [ ] Cơ hội cải tiến		
<b>1. Nội dung không phù hợp</b> ..... ..... ..... ..... .....		
Trưởng Nhóm đánh giá ký tên:	Đánh giá viên ký tên:	Trưởng/Phó trưởng phòng ban ký tên:
<b>2. Nguyên nhân gốc rễ sự không phù hợp</b> ..... ..... .....		
<b>3. Sự khắc phục (Đính kèm hồ sơ)</b> ..... ..... .....		
<b>4. Hành động khắc phục (Đính kèm hồ sơ)</b> ..... ..... .....		
Ngày hoàn thành:..... Trưởng phòng ban: Tên..... Ký tên:.....		
<b>5. Đánh giá viên kiểm tra việc thực hiện hành động khắc phục:</b> ..... <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Đạt             </div> <div> <input type="checkbox"/> Chưa đạt, đề xuất khắc phục (nếu có).....              .....           </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Cần cập nhật vào bảng nhận diện rủi ro             </div> </div> Ngày:..... Ban ISO: Tên..... Ký tên:.....		

