

# YÊU CẦU LẬP MỚI/ SỬA ĐỔI VĂN BẢN

Mẫu: VB01

Soát xét: 01

Hiệu lực: 01/07/2018

Phòng yêu cầu: TCHC

Ngày: 01/07/2018

Stt	Tên tài liệu/ biểu mẫu	Mã số	Soát xét	Lý do
1	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	01/QT-ISO	02	Chỉnh sửa thể thức văn bản, bỏ khung
2	Yêu cầu lập mới/ sửa đổi văn bản	VB01	01	
3	Danh mục tài liệu/ hồ sơ	VB02	01	
4	Biên bản phân phối văn bản	VB03	01	
5	Biên bản hủy hồ sơ - tài liệu	VB04	01	

Người yêu cầu

P. TCHC

Phê duyệt  
Tổng Giám Đốc

Nguyễn Bá Nhuận

Ngày 1 tháng 7 năm 2018

Đỗ Hà Nam

Ngày 1 tháng 7 năm 2018

## 1. MỤC ĐÍCH

Đảm bảo tất cả văn bản nội bộ, văn bản bên ngoài và hồ sơ thuộc hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) được nhận diện chính xác, kiểm soát chặt chẽ, phân phối kịp thời đến tất cả các bộ phận, phòng ban có liên quan và phòng ngừa việc sử dụng các tài liệu không phù hợp, không được kiểm soát. Các hồ sơ phải được dễ nhận biết, dễ truy tìm, có thời gian lưu trữ và hủy bỏ.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

### 2.1 Đối tượng áp dụng

Tài liệu thuộc hệ thống quản lý chất lượng của công ty cổ phần tập đoàn Intimex.

Các tiêu chuẩn của khách hàng, tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn Việt Nam, các công văn và văn bản pháp luật được kiểm soát theo thủ tục này.

Thông tin dạng văn bản (có thể bằng giấy hoặc bằng phương tiện điện tử).

### 2.2 Trách nhiệm áp dụng

Tất cả các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc của công ty.

Thư ký Ban ISO có trách nhiệm lưu giữ bản gốc các tài liệu. Đảm bảo các tài liệu có hiệu lực và hiện hành được phân phối đến những nơi cần sử dụng và kiểm soát sự thay đổi (nếu có).

Các trưởng phòng ban/ đơn vị có trách nhiệm đảm bảo hệ thống tài liệu tại phòng ban mình được kiểm soát và thực thi có hiệu lực. Khi tài liệu có thay đổi, trưởng phòng ban phải đảm bảo các tài liệu thích hợp liên quan cũng được sửa đổi và những người liên quan phải nhận thức được sự thay đổi.

## 3. ĐỊNH NGHĨA

**Thông tin dạng văn bản nội bộ:** văn bản được phát hành bởi công ty, tài liệu gốc hoặc và bản sao của tài liệu gốc được kiểm soát.

**Thông tin dạng văn bản bên ngoài:** văn bản không được phát hành bởi công ty được dùng với mục đích hướng dẫn sử dụng hoặc để tham khảo.

**Văn bản gốc:** văn bản được phát hành và phê duyệt bằng chữ ký của người có quyền hạn trong công ty.

**Văn bản hết hiệu lực:** những văn bản không còn giá trị áp dụng trong hệ thống. Những văn bản này nếu không hủy bỏ và được giữ lại vì mục đích tham khảo thì được lưu file “Hết hiệu lực”.

**Ngày hiệu lực:** ngày văn bản chính thức có hiệu lực áp dụng (tính là ngày phê duyệt tài liệu).

**Hồ sơ:** kết quả và bằng chứng về sự phù hợp với các hạng mục theo yêu cầu của HTQLCL

**Soát xét:** Văn bản được xem xét chỉnh sửa và ban hành lại





## 5. QUI TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN

### 5.1 QUI TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN NỘI BỘ

#### a. Lưu đồ

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	Các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc	Yêu cầu lập văn bản mới/ sửa đổi đã duyệt	VB01
2	Người được ủy quyền	Lập mới hoặc sửa đổi theo yêu cầu	VB01
3	Thư ký Ban ISO	Xem xét cấp mã số	VB02
4	Tổng giám đốc/ Đại diện lãnh đạo	Phê duyệt	-
5	Người được ủy quyền	Chuyển bản gốc về Ban ISO kiểm soát	-
6	Thư ký Ban ISO	Scan văn bản thành PDF file	-
7	Thư ký Ban ISO	Thu hồi/xóa văn bản lỗi thời (nếu có) và cập nhật văn bản hiện hành lên hệ thống văn phòng điện tử của công ty	-
8	Thư ký Ban ISO	Thông tin đến các Phòng ban/ Đơn vị liên quan	Email hoặc VB03
9	Các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc	Triển khai áp dụng văn bản	-
10	Thư ký Ban ISO	Lưu văn bản	VB02

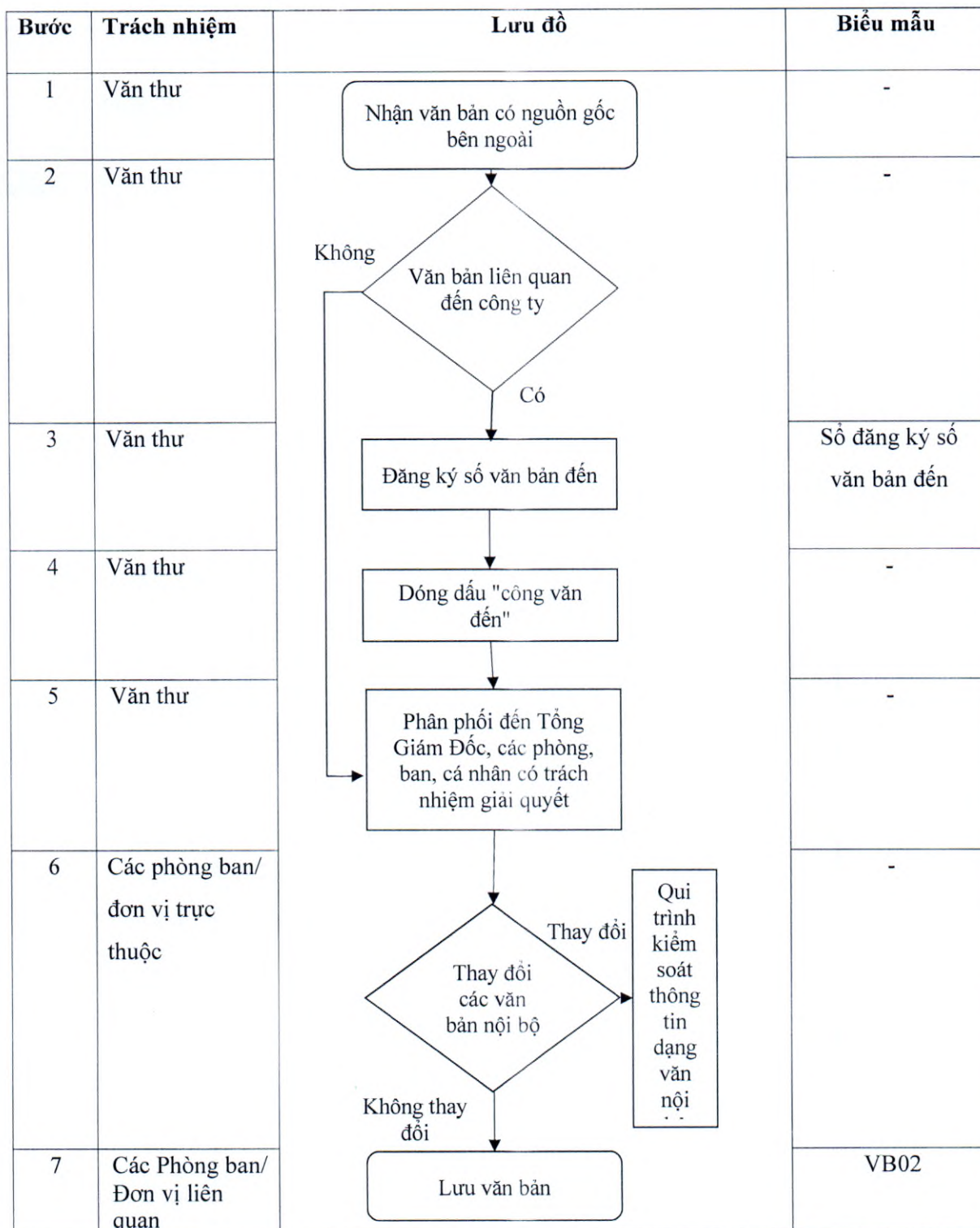


## b. Diễn giải

Bước	Công việc thực hiện	Diễn giải chi tiết
1	Yêu cầu lập văn bản mới/sửa đổi đã phê duyệt	Các Phòng ban/ Đơn vị trực có nhu cầu lập mới hoặc sửa đổi văn bản để đáp ứng yêu cầu của khách hàng, hệ thống quản lý chất lượng
2	Lập mới hoặc sửa đổi theo yêu cầu	<p>Khi nhận được yêu cầu lập mới văn bản, Thư ký Ban ISO sẽ kiểm tra lại hệ thống văn bản của công ty đã có hay chưa? Nếu đã có rồi sẽ trình văn bản đáp ứng yêu cầu của cấp trên để sử dụng. Nếu chưa có văn bản nào đáp ứng yêu cầu của cấp trên sẽ tiến hành phối hợp với Phòng ban, Đơn vị lập văn bản mới.</p> <p>Đối với yêu cầu sửa đổi, người được ủy quyền sẽ tiến hành chỉnh sửa nội dung theo tiến độ yêu cầu của cấp trên.</p> <p>Khi thiết lập văn bản tại các công đoạn kiểm tra khi có yêu cầu kiểm tra phải yêu cầu ghi nhận hồ sơ.</p>
3	Xem xét cấp mã số	Thư ký Ban ISO là người chịu trách nhiệm kiểm soát tất cả mã số kiểm soát liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng của công ty. Sau khi hoàn thành văn bản mới các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc sẽ liên hệ đến thư ký Ban ISO để cấp mã số cho văn bản.
4	Phê duyệt	Tất cả tài liệu liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng sẽ được phê duyệt theo từng cấp độ của tài liệu được qui định trong văn bản này.
5	Chuyển bản gốc về Ban ISO kiểm soát	Tất cả tài liệu liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng sẽ chuyển về Ban ISO để kiểm soát.
6	Scan văn bản thành PDF file	Thư ký ban ISO sẽ scan bản gốc của văn bản hệ thống quản lý chất lượng thành PDF file để thông tin và chuyển lên hệ thống văn phòng điện tử của công ty.
7	Thu hồi/xóa văn bản lỗi thời (nếu có) và cập nhật văn bản hiện hành lên hệ thống văn phòng điện tử của công ty	Thư ký ban ISO sẽ thu hồi/ xóa văn bản lỗi thời (nếu có) và cập nhật cập nhật văn bản hiện hành lên hệ thống văn phòng điện tử của công ty
8	Thông tin đến các bộ phận liên quan	Thư ký Ban ISO sẽ thông tin đến các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc liên quan qua email và đường dẫn đến văn bản trên hệ thống văn phòng điện tử của công ty.
9	Triển khai áp dụng văn bản	Các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc được ghi nhận trong phạm vi áp dụng sẽ triển khai áp dụng văn bản.
10	Lưu văn bản	<p>Thư ký Ban ISO sẽ lưu văn bản gốc hiện hành vào file và cập nhật vào danh mục tài liệu/hồ sơ.</p> <p>Đối với văn bản hết hiệu lực sẽ lưu file riêng (văn bản hết hiệu lực)</p>

## 5.2 QUI TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN BÊN NGOÀI

### a. Lưu đồ





Bước	Công việc thực hiện	Diễn giải chi tiết
1	Nhận văn bản có nguồn gốc bên ngoài	Nhân viên Văn thư của công ty nhận văn bản bên ngoài qua các nguồn: thư, fax, email....
2	Văn bản liên quan đến công ty	<p>Nhân viên văn thư sẽ xử lý văn bản đến như bóc bì, phân loại văn bản đến thành 2 loại:</p> <p>+ Văn bản liên quan đến công ty: liên quan trực tiếp đến Công ty, liên quan đến Công đoàn, liên quan đến Đảng bộ.</p> <p>+ Văn bản không liên quan đến công ty: thư mời, thư ngỏ...</p>
3	Đăng ký số văn bản đến	Nhân viên Văn thư sẽ dựa vào phân loại văn bản liên quan trực tiếp đến công ty, liên quan đến công đoàn, liên quan đến Đảng bộ để đăng ký số văn bản đến phù hợp.
4	Đóng dấu "Công văn đến"	- Văn bản liên quan trực tiếp đến công ty: Đóng dấu "Công văn đến" lên trang đầu tiên.
5	Phân phối đến Tổng Giám Đốc, các phòng, bộ phận, cá nhân có trách nhiệm giải quyết	<p>Nhân viên Văn thư sẽ dựa vào tên phòng đơn vị hoặc tên người nhận để phân phối.</p> <p>Trường hợp không có tên phòng đơn vị, tên người nhận...nhân viên Văn thư sẽ trình lên Tổng giám đốc để xin chỉ thị.</p>
6	Thay đổi các văn bản nội bộ	Tổng giám đốc, Đại diện lãnh đạo hoặc các Trưởng đơn vị Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc sẽ dựa vào nội dung văn bản bên ngoài để yêu cầu thay đổi văn bản nội bộ.
7	Lưu văn bản	Nhân viên Văn thư sẽ lưu bản gốc của văn bản bên ngoài, chuyên viên ISO sẽ lưu bản gốc văn bản hệ thống quản lý chất lượng, các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc sẽ lưu bản sao phân phối và cập nhật vào danh mục tài liệu/hồ sơ.

## 5.3 QUI TRÌNH KIỂM SOÁT HỒ SƠ

### a. Lưu đồ

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	Các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc	Hồ sơ	-
2	Các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc	Phân loại hồ sơ	-
3	Các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc	Lưu file, kiểm soát việc lưu giữ, bảo quản, nhận biết và sử dụng	VB02
4	Các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc	Lập danh sách hủy hồ sơ hết hạn	VB04
5	Tổng Giám đốc/ Đại diện lãnh đạo	Phê duyệt	-
6	Các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc	Hủy hồ sơ hết hạn lưu	-



## b. Diễn giải

Bước	Công việc thực hiện	Diễn giải chi tiết
1	Hồ sơ	Tất cả hồ sơ liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng phải được lưu lại. Hồ sơ có thể là file giấy hoặc file điện tử...
2	Phân loại hồ sơ	Hồ sơ phải được phân loại, lưu trữ và truy xuất nhanh chóng khi cần thiết.
3	Lưu file, kiểm soát việc lưu giữ, bảo quản, nhận biết và sử dụng	Hồ sơ phải được lưu file, có danh mục kiểm soát, có bìa file để nhận dạng và bảo quản đúng qui định.
4	Lập danh sách hủy hồ sơ hết hạn	Khi hồ sơ hết hạn các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc lập danh sách đề trình lên Tổng giám đốc để phê duyệt hủy.
5	Phê duyệt	Trưởng các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc sẽ dựa vào qui định thời gian lưu trữ hồ sơ hệ thống quản lý chất lượng để trình lên Tổng giám đốc phê duyệt hủy.
6	Hủy hồ sơ hết hạn lưu	Các hồ sơ hết hạn sẽ tiến hành hủy bằng máy đối với các dữ liệu mật, các hồ sơ khác có thể tái chế làm giấy một mặt sử dụng nội bộ trong công ty. Việc sử dụng giấy một mặt phải được gạch một đường chéo vào trang chứa dữ liệu hết hạn để phân biệt.

## 6. HƯỚNG DẪN CHI TIẾT

### 6.1 TRÁCH NHIỆM XEM XÉT VÀ PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU

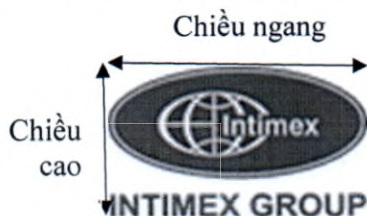
Stt	Loại tài liệu	Người soạn thảo	Người phê duyệt
1	Chính sách chất lượng	Ban ISO	Chủ tịch/ Tổng Giám Đốc
2	Mục tiêu chất lượng công ty	Ban ISO	Chủ tịch/ Tổng Giám Đốc
3	Sổ tay chất lượng	Ban ISO	Chủ tịch/ Tổng Giám Đốc
4	Qui chế/ qui định	Người được Ủy Quyền	Chủ tịch/ Tổng Giám Đốc
5	Các qui trình, Các hướng dẫn công việc/ biểu mẫu	Các Phòng ban/ Đơn vị trực thuộc	Tổng giám đốc/ Người được ủy quyền

## 6.2 THẺ THỨC VĂN BẢN

### a. Phần header

Các văn bản ban hành theo tài liệu thuộc HTQLCL ISO 9001:2015 gồm 2 phần:

※ Logo và tên công ty nằm phía trên bên góc trái của văn bản.



Tỷ lệ của logo: chiều cao bằng 60 % của chiều ngang

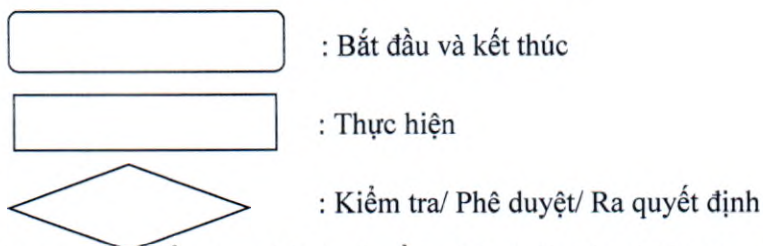
※ Mã số/ Mẫu , soát xét, hiệu lực nằm phía trên bên góc phải của văn bản:

Đối với tài liệu:	Mã số:.....	Đối với biểu mẫu:	Mã số/ Mẫu:.....
	Soát xét:.....		Soát xét:.....
	Hiệu lực:.....		Hiệu lực:.....

### b. Nội dung:

Văn bản dạng tài liệu được trình bài trên Microsoft Word: tên văn bản (chữ hoa cỡ chữ tối đa 14), mục đích, phạm vi, định nghĩa (nếu có), tài liệu tham khảo (nếu có), lịch sử sửa đổi tài liệu, nội dung lưu đồ, nội dung chi tiết, tài liệu/hồ sơ liên quan

- Font: Times New Roman
- Cỡ chữ: Phụ thuộc vào tính chất văn bản nằm trong khoản từ 10- 14
- Canh lề: Trên 1.0 cm, dưới 1.0 cm, trái 1.5 cm, phải 1.0 cm
- Các định dạng sử dụng trong lưu đồ (sử dụng phần mềm Viso)



Thông tin người soạn thảo, kiểm tra, phê duyệt nằm phía dưới, bên phải trang cuối cùng của tài liệu, hồ sơ.

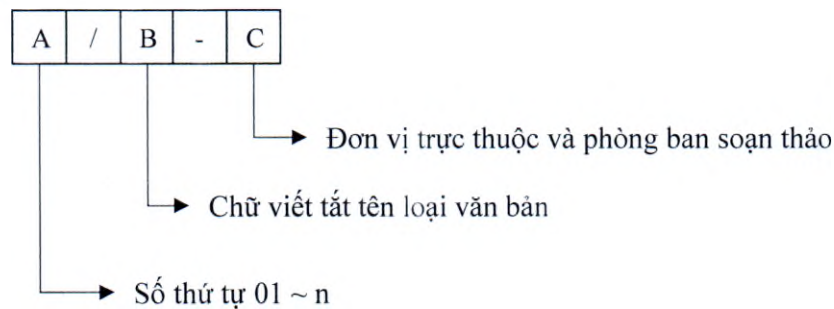
Ngày:		
Phê duyệt	Kiểm tra	Soạn thảo



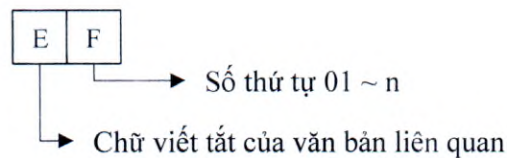
Đối với các tài liệu, biểu mẫu sử dụng trên máy tính, thư ký Ban ISO sẽ lưu bản gốc đã phê duyệt có đầy đủ chữ ký, tài liệu sử dụng tại các phòng ban chỉ cần thể hiện ngày hiệu lực. Các bản in ra có thể không có con dấu kiểm soát nhưng phải đảm bảo các tài liệu và biểu mẫu này phải là bản hiện hành (so sánh với tài liệu hiện hành trên hệ thống văn phòng điện tử của công ty).

### c. Cách đánh mã số:

#### + Hệ thống tài liệu:



#### + Hệ thống biểu mẫu:



### d. Ví dụ một số từ viết tắt:

+ Các đơn vị phòng ban

TGD: Tổng giám đốc

ISO: Ban ISO

TCHC: Tổ chức hành chính

TCKT: Tài chính kế toán

KTTH: Kinh tế tổng hợp

XNK: Xuất nhập khẩu

XKG: Xuất khẩu gạo

TTTM: Trung tâm thương mại

QTRR: Quản trị rủi ro

CNBC: Chi nhánh Bình Chuẩn

#### + Loại tài liệu, hồ sơ

STCL: sổ tay chất lượng

CSCL: chính sách chất lượng

MTCL: mục tiêu chất lượng

QT: qui trình

HDCV: hướng dẫn công việc

BM: biểu mẫu

Ví dụ:

Mã số: 01/CSCL-ISO: Chính sách chất lượng số 01 do Ban ISO soạn thảo

Mã số: 01/QT-KTTH: Qui trình số 01 do phòng Kinh tế tổng hợp soạn thảo

\* **Lưu ý:** Đối với các tài liệu, hồ sơ được lưu bằng file điện tử thì tên file sẽ được lưu theo mã số của tài liệu, hồ sơ

Đối với các hồ sơ, tài liệu bên ngoài nhưng được áp dụng trong nội bộ công ty, qui cách tài liệu, hồ sơ có thể được giữ nguyên.

#### **e. Quản lý sự thay đổi:**

Đối với tài liệu, hồ sơ ban hành lần đầu tiên sẽ đánh số 00 và ô "Soát xét", tài liệu khi có sự chỉnh sửa về hình thức và nội dung thì phần "Soát xét" sẽ đánh số tăng lên 01. Các nội dung thay đổi phải được ghi nhận vào phần "Lịch sử sửa đổi tài liệu" và phải được phê duyệt lại để đảm bảo cho tất cả các phòng ban liên quan đều nhận biết sự thay đổi của văn bản.

#### **f. Cập nhật, thu hồi/hủy bỏ văn bản hết hiệu lực:**

Thư ký Ban ISO cần kiểm tra những vấn đề sau: xem tài liệu lỗi thời có còn đầy đủ không, trường hợp có thiếu sót, mất mát một số trang thì phải ghi nhận lại. Trường hợp này người sử dụng phải chịu trách nhiệm nếu xảy ra dùng nhầm lẫn tài liệu lỗi thời.

#### **g. Hồ sơ:**

+ Qui cách hồ sơ:

Hồ sơ chỉ được coi là hợp lệ khi phù hợp với tất cả các yêu cầu sau:

Dùng đúng biểu mẫu hồ sơ hợp lệ hiện hành

Mọi thông tin/số liệu được yêu cầu trong biểu mẫu hồ sơ đều được cập nhật vào đầy đủ trong hồ sơ, trong trường hợp thiếu hoặc không có thông tin/số liệu, ghi rõ lý do vào hồ sơ,

Tại cuối hồ sơ có đầy đủ chữ ký, tên họ đầy đủ, ngày tháng năm ký tên bởi những chức danh đã được quy định trong biểu mẫu hồ sơ.

Trên hồ sơ không có dấu bôi xóa hay sửa chữa lại nội dung.

Các file hồ sơ cần đánh số hoặc ghi tên để truy tìm nhanh chóng.

+ Bảo quản và sử dụng hồ sơ, tài liệu:

Hồ sơ, tài liệu bảo quản tại kho lưu trữ của công ty là những tài liệu có ý nghĩa và có giá trị đối với nhu cầu tra cứu, sử dụng trước mắt và lâu dài, phải được phân loại, chỉnh lý, sắp xếp khoa học đảm bảo an toàn, bí mật.

Xác định thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu theo 3 mức độ sau:

- Hồ sơ, tài liệu có giá trị khoa học, lịch sử, hồ sơ nhà đất: Theo qui định của Pháp luật

- Hồ sơ, tài liệu có giá trị thực tiễn trong một thời gian dài như toàn bộ tài liệu của tài chính kế toán, các dự án, hồ sơ xây dựng, hồ sơ sản xuất-kinh doanh được được bảo quản lâu dài từ 10 đến 20 năm tại kho lưu trữ của công ty.



- Hồ sơ, tài liệu có giá trị thực tiễn trong một thời gian ngắn (dưới 10 năm) được bảo quản tạm thời tại kho lưu trữ của công ty.

+ Hủy hồ sơ, tài liệu hết hạn lưu:

Tháng 01 hàng năm, Đơn vị quản lý ISO và Văn thư lưu trữ phối hợp với các phòng ban khác lập danh sách những tài liệu trùng, thừa, hết giá trị sử dụng trình Tổng giám đốc công ty xem xét cho hủy.

Tiêu hủy hồ sơ, tài liệu phải đảm bảo an toàn, không để thất thoát và phải hủy toàn bộ thông tin có trong tài liệu.

+ Thẩm quyền cho phép sử dụng, khai thác tài liệu lưu trữ

Đơn vị quản lý ISO và Văn thư lưu trữ công ty được quyền cho phép sử dụng tài liệu lưu trữ thuộc diện sử dụng rộng rãi tại kho lưu trữ.

Tổng Giám đốc Công ty cho phép sử dụng tài liệu lưu thuộc loại "mật" theo đề nghị của các trưởng phòng nghiệp vụ của công ty

Trong trường hợp cần mượn tài liệu lưu trữ thuộc loại sử dụng rộng rãi ra khỏi kho thì phải có giấy đề nghị của lãnh đạo phòng nghiệp vụ, lãnh đạo Đơn vị quản lý ISO và Văn thư lưu trữ ký duyệt, cán bộ phụ trách kho lưu trữ vào sổ theo dõi.

Người phụ trách kho phải chấp hành nghiêm chỉnh qui định về sử dụng tài liệu lưu và hướng dẫn CBNV thực hiện; đảm bảo an toàn tài liệu, bí mật, không sửa chữa, gạch xóa hồ sơ, tài liệu lưu trữ.

## 7. TÀI LIỆU/HỒ SƠ LIÊN QUAN

- Mẫu VB01: Yêu cầu lập mới/ sửa đổi văn bản
- Mẫu VB02: Danh mục tài liệu - hồ sơ
- Mẫu VB03: Biên bản phân phối văn bản
- Mẫu VB04: Biên bản hủy hồ sơ - tài liệu

Ngày: 01/07/2018		
Phê duyệt	Kiểm tra	Soạn thảo
