
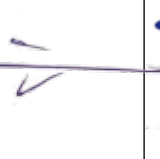

	CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT		Mã hiệu	: SHTT
			Lần sửa đổi	: 00
	SỔ TAY HỆ THỐNG		Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
			Trang số: 1/24	

## SỔ TAY HỆ THỐNG


Trách nhiệm	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người xem xét	Người phê duyệt
Chức vụ	T/PBP	ĐDLĐ	PGĐ	GĐ
Ký tên				
	Ngô Quang Hồng	Ngô Quang Hồng	Hồ Đức Thọ	Mai Văn Hà



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: STHT
			Lần sửa đổi	: 00
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
			Trang số: 2/24	

SỔ THEO DÕI THAY ĐỔI				
Lần sửa đổi	Tờ sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Lý do sửa đổi	Ngày sửa đổi
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				




	CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT	Mã hiệu	: STHT
		Lần sửa đổi	: 00
	SỔ TAY HỆ THỐNG	Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
		Trang số: 3/24	

## MỤC LỤC


1. MỤC ĐÍCH .....	6
2. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT.....	6
2.1. Thuật ngữ và định nghĩa .....	6
2.2. Các từ viết tắt.....	6
2.3. Tài liệu tham khảo .....	7
3. GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY .....	7
3.1. Giới thiệu chung .....	7
3.2. Cơ cấu tổ chức .....	8
3.3. Chính sách của Công ty .....	8
4. BỐI CẢNH TỔ CHỨC .....	9
4.1. Hiểu biết bối cảnh và nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm .....	9
4.2. Phạm vi áp dụng HTQLCL, HLQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN .....	9
4.3. HTQL và các quá trình .....	9
5. SỰ LÃNH ĐẠO .....	10
5.1. Cam kết của lãnh đạo.....	10
5.1.1 Cam kết.....	10
5.1.2. Định hướng vào khách hàng.....	10
5.2. Chính sách chất lượng, năng lượng, môi trường, an toàn sức khỏe nghề nghiệp.....	11
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn.....	11
5.4. Sự tham gia và tham vấn của người lao động.....	11
6. HOẠCH ĐỊNH .....	12
6.1. Các hành động để xử lý các rủi ro và cơ hội .....	12
6.1.1. Khía cạnh môi trường.....	12
6.1.2. Nhận diện mối nguy và quản lý rủi ro An toàn sức khỏe nghề nghiệp .....	12
6.1.3. Xem xét năng lượng .....	12
6.1.4. Nghĩa vụ tuân thủ, xác định yêu cầu pháp luật và các yêu cầu khác.....	13
6.1.5. Hoạch định hành động.....	13
6.2. Mục tiêu và hoạch định để đạt được mục tiêu.....	13
6.3. Hoạch định sự thay đổi.....	13
7. HỖ TRỢ .....	14
7.1. Nguồn lực .....	14
7.1.1. Yêu cầu chung .....	14
7.1.2. Nguồn nhân lực.....	1



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>	Mã hiệu	: STHT
		Lần sửa đổi	: 00
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>	Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
		Trang số: 4/24	


7.1.3. Cơ sở hạ tầng .....	14
7.1.4. Môi trường để vận hành các quá trình.....	14
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường .....	15
7.1.6. Quản lý tri thức .....	15
7.2. Năng lực.....	15
7.3. Nhận thức.....	16
7.4. Trao đổi thông tin .....	16
7.4.1. Trao đổi thông tin nội bộ .....	16
7.4.2. Trao đổi thông tin với bên ngoài .....	16
7.5. Thông tin dạng văn bản .....	17
7.5.1. Kiểm soát tài liệu .....	17
7.5.2. Kiểm soát hồ sơ .....	18
8. THỰC HIỆN.....	18
8.1. Hoạch định và kiểm soát thực hiện.....	18
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ.....	19
8.3. Thiết kế và phát triển .....	19
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp.....	20
8.4.1. Quá trình mua hàng (nguyên liệu, vật tư, thiết bị và thuê dịch vụ...) .....	20
8.4.2. Thông tin mua hàng và thuê dịch vụ .....	20
8.4.3. Kiểm tra xác nhận hàng hóa .....	20
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ .....	20
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ.....	20
8.5.2. Nhận biết, xác định nguồn gốc và bảo toàn.....	21
8.5.3. Tài sản của khách hàng và nhà cung cấp bên ngoài .....	21
8.5.4. Các hoạt động sau giao hàng .....	21
8.5.5. Kiểm soát các thay đổi.....	21
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ .....	22
8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp .....	22
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN.....	22
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá .....	22
9.1.1 Phân tích và đánh giá.....	22
9.1.2. Sự thoả mãn của khách hàng .....	23
9.2. Đánh giá nội bộ.....	23
9.3. Xem xét của lãnh đạo .....	24



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: <b>STHT</b>
			Lần sửa đổi	: <b>00</b>
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: <b>01/06/2023</b>
			Trang số:	<b>5/24</b>

10. CẢI TIẾN .....	23
10.1. Sự không phù hợp và hành động khắc phục .....	23
10.2. Cải tiến thường xuyên.....	24
11. PHỤ LỤC .....	24



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: <b>STHT</b>
			Lần sửa đổi	: <b>00</b>
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: <b>01/06/2023</b>
			Trang số: <b>6/24</b>	

## 1. MỤC ĐÍCH

Nhằm đưa ra hệ thống văn bản đáp ứng các yêu cầu Hệ thống Quản lý chất lượng, hệ thống Quản lý năng lượng, hệ thống Quản lý Môi trường - An toàn sức khỏe nghề nghiệp.

## 2. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

### 2.1. Thuật ngữ và định nghĩa

Các thuật ngữ và định nghĩa trong cuốn Sổ tay này áp dụng theo các định nghĩa trong Tiêu chuẩn ISO 9000:2015, ISO 9001:2015, ISO 50001:2018, ISO 14001:2015 và ISO 45001:2018.

- **Chính sách Chất lượng, Năng lượng, Môi trường, An toàn sức khỏe nghề nghiệp:** Chính sách là định hướng, chiến lược của Công ty về mặt chất lượng, môi trường, an toàn sức khỏe nghề nghiệp. Nội dung của chính sách thể hiện được cam kết của Công ty về việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng về mặt chất lượng, năng lượng, môi trường, an toàn sức khỏe nghề nghiệp về việc liên tục cải tiến hệ thống quản lý. Nhằm đem lại niềm tin cho khách hàng sản phẩm họ sử dụng có cơ sở đạt chất lượng mong muốn thông qua việc áp dụng có hiệu quả công tác quản lý chất lượng, năng lượng, an toàn, sức khỏe nghề nghiệp.


- **Hệ thống quản lý** (Bao gồm HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN): Cơ cấu tổ chức, trách nhiệm, thủ tục, quá trình và nguồn lực cần thiết để thực hiện quản lý chất lượng, năng lượng, môi trường, an toàn sức khỏe nghề nghiệp.

- **Xem xét của lãnh đạo:** Đánh giá chính thức của Ban Lãnh đạo về tình trạng và sự thích hợp của hệ thống đối với chính sách và các mục tiêu từng thời kỳ.

### 2.2. Các từ viết tắt

- STHT : Sổ tay hệ thống
- QT : Quy trình
- HD : Hướng dẫn
- HDVH : Hướng dẫn vận hành
- BM : Biểu mẫu
- TCNB : Tiêu chuẩn nội bộ
- HTQL : Hệ thống quản lý
- HTQLCL : Hệ thống Quản lý chất lượng
- HTQLMT : Hệ thống Quản lý Môi trường
- HTQLATSKNN : Hệ thống quản lý An toàn sức khỏe nghề nghiệp
- HTQLNL : Hệ thống quản lý năng lượng
- CSCL,MT,NL,ATSKNN : Chính sách chất lượng, môi trường, năng lượng, an toàn sức khỏe nghề nghiệp
- MTCL,MT,NL,ATSKNN : Mục tiêu chất lượng, môi trường, năng lượng và An toàn sức khỏe nghề nghiệp
- KHSX : Kế hoạch sản xuất
- LSX : Lệnh sản xuất



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: STHT
			Lần sửa đổi	: 00
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
			Trang số: 7/24	

- BGĐ : Ban Giám đốc (bao gồm Giám đốc và Phó Giám đốc Công ty)
- GĐCT : Giám đốc Công ty
- P.GĐCT : Phó Giám đốc Công ty
- TBP : Trưởng bộ phận (bao gồm GĐNM, Trưởng phòng, Trưởng bộ phận, Trưởng ban)
- GĐNM : Giám đốc Nhà máy
- T/PBP : Trưởng/Phó bộ phận
- BP : Bộ phận (bao gồm cả Phòng, Ban, Nhà máy)
- CBNV : Cán bộ nhân viên
- KLH : Khu liên hợp
- GQPHKH : Giải quyết phản hồi khách hàng

### 2.3. Tài liệu tham khảo

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015: Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu
- Tiêu chuẩn ISO 14001:2015: Hệ thống quản lý môi trường - Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng
- Tiêu chuẩn ISO 50001:2018: Hệ thống quản lý năng lượng
- Tiêu chuẩn ISO 45001:2018: Hệ thống quản lý AT&SKNN- Các yêu cầu

## 3. GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY

### 3.1. Giới thiệu chung

**Công ty Cổ phần Thép Hòa Phát Dung Quất** được thành lập tháng 2/2017, là chủ đầu tư xây dựng, vận hành Khu liên hợp sản xuất Gang thép Hòa Phát tại Khu kinh tế Dung Quất, tỉnh Quảng Ngãi.

Trụ sở đăng ký kinh doanh: Khu kinh tế Dung Quất, xã Bình Đông, huyện Bình Sơn, tỉnh Quảng Ngãi.

Văn phòng Đại diện tại Hà Nội: 66 Nguyễn Du, phường Nguyễn Du, quận Hai Bà Trưng, thành phố Hà Nội.


Điện thoại: 0255.3620621; Website: hoaphat.com.vn

Khu liên hợp sản xuất gang thép Hòa Phát Dung Quất có tổng vốn đầu tư 60.000 tỷ đồng, sản phẩm chủ yếu là thép xây dựng, thép cuộn chất lượng cao và sản phẩm dẹt là thép cuộn cán nóng. Hòa Phát áp dụng công nghệ lò cao khép kín tương tự mô hình đã triển khai thành công tại tỉnh Hải Dương, nhưng ưu việt hơn, thiết bị hiện đại hơn được nhập khẩu từ các nhà sản xuất hàng đầu thế giới.

Đây là công nghệ tiên tiến, hiện đại, thân thiện với môi trường, sản xuất than coke bằng công nghệ đập coke khô, thu hồi hoàn toàn nhiệt và khí thải, tận dụng triệt để sản phẩm phụ để phát điện, phục vụ trở lại sản xuất. Toàn bộ nguồn nước sản xuất cũng được sử dụng tuần hoàn, không xả ra môi trường.

Quản lý dựa trên tinh thần hợp tác hướng tới khách hàng, Công ty Cổ phần Thép Hòa



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: <b>STHT</b>
			Lần sửa đổi	: <b>00</b>
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: <b>01/06/2023</b>
			Trang số:	<b>8/24</b>

Phát Dung Quất cam kết liên tục thoả mãn nhu cầu hiện tại cũng như nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

### 3.2. Cơ cấu tổ chức


Cơ cấu tổ chức Công ty cổ phần thép Hòa Phát Dung Quất được mô tả trong **PL.01/STHT Sơ đồ tổ chức của Công ty**.

### 3.3. Chính sách của Công ty

<b>CHÍNH SÁCH HỆ THỐNG</b>	
<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT CAM KẾT:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cung cấp các sản phẩm ổn định về chất lượng, đa dạng về chủng loại và hoàn hảo về dịch vụ nhằm thoả mãn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.</li> <li>2. Liên tục nghiên cứu, cải tiến và ứng dụng công nghệ mới vào sản xuất. Tìm kiếm các giải pháp tiết kiệm năng lượng để triển khai thực hiện. Đưa ra các biện pháp tiết giảm, tái sử dụng, tái chế nhằm giảm thiểu vật, chất thải phải xử lý.</li> <li>3. Đảm bảo sẵn có thông tin và nguồn lực cho việc triển khai HTQLCL, HTCLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN.</li> <li>4. Xác lập môi trường làm việc tiên tiến, hiện đại và không ngừng đào tạo nâng cao tay nghề, hiểu biết về tiết kiệm năng lượng, môi trường và an toàn vệ sinh lao động cho các thành viên trong Công ty.</li> <li>5. Kiểm soát và ngăn ngừa các khía cạnh gây tác động xấu đến môi trường, các yếu tố nguy hiểm có thể gây tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, thiệt hại tài sản, tổn thất sản xuất. Tạo dựng một môi trường làm việc an toàn cho nhân viên của công ty, khách hàng, nhà thầu và các bên hữu quan.</li> <li>6. Duy trì quá trình tham vấn, tham gia của đại diện người lao động và người lao động tại các cấp.</li> <li>7. Tuân thủ các yêu cầu của Pháp luật, yêu cầu của khách hàng, yêu cầu nội bộ Công ty và các yêu cầu khác về môi trường, năng lượng, an toàn, sức khỏe nghề nghiệp. Đồng thời cũng dành sự quan tâm đúng mức về trách nhiệm đối với xã hội để hoạt động kinh doanh bền vững.</li> <li>8. Duy trì cải tiến liên tục HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, ISO 50001:2018, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.</li> </ol>	
<p style="text-align: right;"><b>GIÁM ĐỐC CÔNG TY</b> (đã ký)</p>	





	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: <b>STHT</b>
			Lần sửa đổi	: <b>00</b>
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: <b>01/06/2023</b>
			Trang số: <b>9/24</b>	

#### 4. BỐI CẢNH TỔ CHỨC

##### 4.1. Hiểu biết bối cảnh và nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm

Các vấn đề bên ngoài và bên trong, nhu cầu của các bên quan tâm được Công ty theo dõi và xem xét một cách cụ thể theo định kỳ hàng năm kết hợp trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo về HTQL hoặc khi có sự thay đổi.

Tài liệu tham chiếu: **PL.03/STHT** Xác định bối cảnh và nhận diện rủi ro, cơ hội của Công ty.

##### 4.2. Phạm vi áp dụng HTQLCL, HLQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN

HTQL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015; ISO 50001:2018, ISO 14001:2015; ISO 45001:2018 của Công ty được áp dụng cho lĩnh vực “**Sản xuất và cung ứng các sản phẩm thép**” thuộc Khu liên hợp sản xuất gang thép Hòa Phát Dung Quất - xã Bình Đông, huyện Bình Sơn, tỉnh Quảng Ngãi.

Phòng Kế toán, Phòng Vật tư, Phòng Kinh doanh, Phòng Nguyên liệu, Ban Xây dựng cơ bản làm việc tại Văn phòng đại diện của Công ty, địa chỉ: Số 66 Nguyễn Du, Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội. Văn phòng đại diện tại Hà Nội không áp dụng vào phạm vi thống kê năng lượng của ISO 50001:2018.


Đối với hệ thống Quản trị tài chính, kế toán:

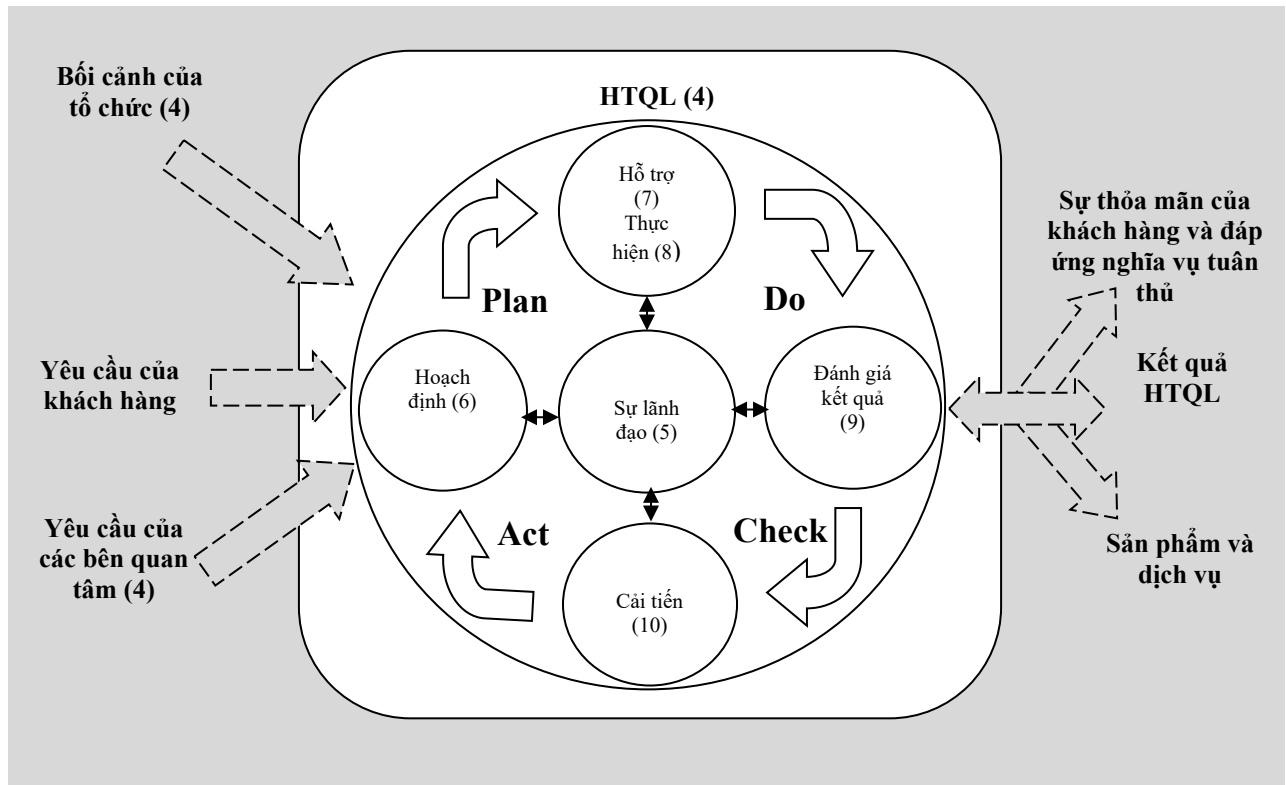
- Thực hiện theo quy định của Luật kế toán, Luật quản lý Thuế, Quy định quản trị tài chính, kế toán Tập đoàn ban hành.
- Thực hiện xây dựng hệ thống quản lý theo mục đích quản trị nội bộ Công ty.

##### 4.3. HTQL và các quá trình

Nhận thức được lợi ích của việc áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình, Công ty đã ứng dụng cách tiếp cận này để xây dựng, văn bản hóa, thực hiện và duy trì cũng như để cải tiến hiệu lực của hệ thống này.



	CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT		Mã hiệu	: STHT
			Lần sửa đổi	: 00
	SỔ TAY HỆ THỐNG		Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
			Trang số:	10/24



Tiếp cận theo quá trình không những cho Công ty khả năng kiểm soát các hoạt động của một quá trình đơn lẻ, mà kiểm soát cả các kết nối của các quá trình cấu thành nên HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN.

## 5. SỰ LÃNH ĐẠO

### 5.1. Cam kết của lãnh đạo

#### 5.1.1 Cam kết

Lãnh đạo Công ty cam kết xây dựng, thực hiện HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015; ISO 50001:2018; ISO 14001:2015; ISO 45001:2018 và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống thông qua:

– Xác định mục tiêu cao nhất của Công ty là nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng cũng như đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và các yêu cầu khác có liên quan về chất lượng, năng lượng, môi trường, an toàn. Mục tiêu này được truyền đạt cho toàn thể CBNV thấu hiểu để liên kết mọi người tham gia vào HTQL;

– Thiết lập và công bố Chính sách tích hợp về Chất lượng, năng lượng, an toàn và sức khỏe nghề nghiệp trong đó công bố sự cam kết của lãnh đạo quyết tâm thực hiện và cải tiến thường xuyên HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN;

– Bảo đảm thiết lập mục tiêu cụ thể tại các bộ phận trong Công ty;

– Định kỳ xem xét các HTQL;


– Cung cấp những nguồn lực cần thiết cho việc thực hiện và duy trì HTQL;

– Đảm bảo các HTQL đạt được đầu ra dự kiến.

#### 5.1.2. Định hướng vào khách hàng

Định hướng và thỏa mãn khách hàng là tư tưởng xuyên suốt và chủ đạo của Chi



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: STHT
			Lần sửa đổi	: 00
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
			Trang số:	11/24

sách và mọi hoạt động của Công ty. Công ty luôn đảm bảo rằng:

- Các yêu cầu của khách hàng và luật định thích hợp được xác định, thấu hiểu và đáp ứng một cách nhất quán;
- Những rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và khả năng nâng cao sự hài lòng của khách hàng được xác định và giải quyết;
- Duy trì sự tập trung vào việc nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.06** Quy trình bán hàng.

## 5.2. Chính sách chất lượng, năng lượng, môi trường, an toàn sức khỏe nghề nghiệp

Lãnh đạo Công ty công bố bằng văn bản “Chính sách tích hợp HTQLCL, HTQLNL, HTQLATSKNN” của Công ty, trong đó cam kết đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và đáp ứng các nghĩa vụ tuân thủ, cũng như liên tục cải tiến hiệu lực của các HTQL, phù hợp với mục đích, bối cảnh và định hướng chiến lược của Công ty. Chính sách này được mọi CBNV trong toàn Công ty thấu hiểu và duy trì thực hiện thông qua các hình thức sau:

- Tuyên truyền, phổ biến rộng rãi trong bộ phận qua hệ thống thông tin nội bộ: dán các bảng tin, khu vực làm việc.
- Thông qua việc thường xuyên xem xét đánh giá định kỳ thực hiện các HTQL.
- Phổ biến thông qua chương trình đào tạo đối với nhân viên mới nhận việc vào Công ty.

Các chính sách được xem xét lại mỗi năm ít nhất 1 lần bởi Lãnh đạo Công ty và nếu cần thiết, sẽ được sửa đổi để tương thích với tình hình thực tế và định hướng chiến lược của Công ty.

*Tài liệu tham chiếu:*

- Chính sách tích hợp HTQLCL, HTQLNL, HTQLATSKNN.

## 5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn

Ban lãnh đạo Công ty phân công trách nhiệm và quyền hạn cho từng bộ phận và vị trí công việc thông qua “Bản mô tả sơ đồ tổ chức và chức năng-nhiệm vụ” của các bộ phận và “Văn bản mô tả công việc” cho từng vị trí.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.04** Quy trình quản lý nguồn nhân lực.


## 5.4. Sự tham gia và tham vấn của người lao động

Công ty thiết lập các quá trình cho sự tham vấn và tham gia của người lao động ở các bộ phận trong Công ty. Đảm bảo các hoạt động tham gia và tham vấn của người lao động phù hợp với các yêu cầu của hệ thống quản lý.

Thông qua các hoạt động lấy ý kiến đóng góp, triển khai các quá trình theo quy định để đảm bảo tất cả các nhân sự từ cấp quản lý đến người lao động được tiếp cận và áp dụng có hiệu quả hệ thống quản lý.

Ngoài ra, Công ty chỉ định Đại diện người lao động nhằm nắm bắt các thông tin và



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: <b>STHT</b>
			Lần sửa đổi	: <b>00</b>
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: <b>01/06/2023</b>
			Trang số:	<b>12/24</b>

phản hồi với lãnh đạo các nhu cầu, mong muốn của người lao động phù hợp với bối cảnh, nhu cầu các bên có quan tâm, các yêu cầu của pháp luật cũng như các yêu cầu.

*Tài liệu tham chiếu:*

- *Quyết định chỉ định Đại diện người lao động.*
- ***QT.18.03** QT trao đổi thông tin và tham vấn người lao động.*

## **6. HOẠCH ĐỊNH**

### **6.1. Các hành động để xử lý các rủi ro và cơ hội**

Công ty xác định các rủi ro và cơ hội là các yếu tố song hành cùng sự phát triển của Công ty và có quan hệ mật thiết với HTQL đang được xây dựng, duy trì và cải tiến. Việc nhận diện các rủi ro và cơ hội, đánh giá rủi ro được thực hiện ít nhất 01 lần/01 năm hoặc khi có sự thay đổi.

Việc xem xét, đánh giá hiệu lực của các biện pháp kiểm soát rủi ro sẽ được thực hiện định kỳ qua cuộc xem xét của lãnh đạo đối với các HTQL.

*Tài liệu tham chiếu:*

- ***PL.02/STHT** Phương pháp đánh giá rủi ro về chất lượng;*
- ***PL.03/STHT** Xác định bối cảnh và nhận diện rủi ro, cơ hội của Công ty;*

#### **6.1.1. Khía cạnh môi trường**

Việc xác định đúng các yếu tố gây nên những tác động môi trường là rất quan trọng trong việc xác định các mục tiêu cải tiến trọng điểm của Công ty vì vậy công ty đã thiết lập, thực hiện và duy trì quy trình bằng văn bản để xác định khía cạnh môi trường và đánh giá tác động môi trường.

*Tài liệu tham chiếu:*

- ***QT.18.02** QT xác định khía cạnh môi trường.*

#### **6.1.2. Nhận diện mối nguy và quản lý rủi ro An toàn sức khỏe nghề nghiệp**

Việc xác định đúng các mối nguy liên quan đến rủi ro gây mất an toàn, sức khỏe của người lao động là rất quan trọng trong việc xác định các mục tiêu cải tiến trọng điểm của Công ty vì vậy công ty đã thiết lập, thực hiện và duy trì quy trình bằng văn bản để nhận diện mối nguy và quản lý rủi ro ATSKNN.

*Tài liệu tham chiếu:*


- ***QT.18.01** QT nhận diện mối nguy, đánh giá rủi ro ATSKNN.*

#### **6.1.3. Xem xét năng lượng**

Hoạt động xem xét năng lượng được thực hiện định kỳ, dữ liệu về các nguồn năng lượng sử dụng, đánh giá việc sử dụng năng lượng trong quá khứ và hiện tại;

Nhận biết các khu vực, thiết bị sử dụng năng lượng đáng kể, các yếu tố ảnh hưởng đến các SEUs, hiệu quả năng lượng hiện tại của Công ty và các SEUs, ước tính việc sử dụng năng lượng trong tương lai, nhận biết các cơ hội tiết kiệm năng lượng và xác định thứ tự ưu tiên được thể hiện trong Báo cáo kiểm toán năng lượng, Báo cáo xem xét năng lượng và Kế hoạch quản lý năng lượng.



	CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT	Mã hiệu	: STHT
		Lần sửa đổi	: 00
	SỔ TAY HỆ THỐNG	Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
		Trang số:	13/24

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.17** Quy trình quản lý năng lượng.

#### **6.1.4. Nghĩa vụ tuân thủ, xác định yêu cầu pháp luật và các yêu cầu khác**

Công ty tiến hành xác định các nghĩa vụ phải tuân thủ, các yêu cầu pháp luật và các yêu cầu khác trong các hoạt động sản xuất và cung cấp dịch vụ.

Định kỳ đánh giá sự tuân thủ theo các yêu cầu của pháp luật và yêu cầu khác có liên quan đến HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN thông qua việc đánh giá nội bộ, xem xét của Lãnh đạo và các cuộc đánh giá kiểm tra đột xuất.

Khi các yêu cầu đã quy định chưa được đáp ứng, các hành động khắc phục sẽ được thực hiện theo quy trình.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.19** QT đáp ứng yêu cầu pháp luật và đánh giá sự tuân thủ.

#### **6.1.5. Hoạch định hành động**

Công ty hoạch định các hành động/biện pháp/đổi sách để kiểm soát các rủi ro và cơ hội đã được xác định. Các hành động này được kết hợp trong các quá trình của HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN và các quá trình sản xuất kinh doanh khác của Công ty.

Hiệu lực của các hành động này sẽ được xem xét cùng với các vấn đề khác của hệ thống trong các cuộc xem xét của lãnh đạo định kỳ.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.03** Quy trình xem xét của lãnh đạo;

- Các QT liên quan.

#### **6.2. Mục tiêu và hoạch định để đạt được mục tiêu**

Dựa trên các chính sách, bối cảnh của tổ chức, các nghĩa vụ tuân thủ, các rủi ro và cơ hội đã được xác định, Ban Lãnh đạo Công ty đề ra các mục tiêu cho Công ty theo yêu cầu thực tế. Những mục tiêu này được xem xét và sửa đổi lại để phù hợp với các chính sách và tình hình thực tế của HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN.

Nội dung của các mục tiêu cụ thể, lượng hoá, nhất quán với chính sách và được mô tả trong bản “Mục tiêu” và “Kế hoạch thực hiện mục tiêu”.

*Tài liệu tham chiếu:*


- **QT.15** Quy trình lập và theo dõi mục tiêu.

#### **6.3. Hoạch định sự thay đổi**

Công ty hoạch định và thực hiện theo hoạch định khi có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức, quy mô, loại hình Công ty, những hoạt động sản xuất kinh doanh, sản phẩm hay dịch vụ hoặc những thay đổi của các điều kiện bên ngoài có liên quan với HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN. Các vấn đề được Công ty xem xét khi thực hiện sự thay đổi gồm có:

- Mục đích và hậu quả tiềm ẩn của sự thay đổi;



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>	Mã hiệu	: SHTT
		Lần sửa đổi	: 00
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>	Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
		Trang số:	14/24

- Sự sẵn có của các nguồn lực;
- Sự phân công và phân công lại trách nhiệm và quyền hạn trong HTQL.

## 7. HỖ TRỢ

### 7.1. Nguồn lực

#### 7.1.1. Yêu cầu chung

- Lãnh đạo Công ty xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để thực hiện, duy trì và thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN, đạt được các Mục tiêu đề ra và nhằm nâng cao sự thỏa mãn khách hàng, đáp ứng các nghĩa vụ tuân thủ và cải tiến hệ thống.

- Nguồn lực bao gồm: Nhân lực, cơ sở hạ tầng, môi trường để vận hành các quá trình và nguồn lực theo dõi đo lường.

- Việc xem xét các nguồn lực có thể được thực hiện trong cuộc họp xem xét định kỳ của lãnh đạo hoặc xem xét từ những đề xuất cụ thể trong từng kế hoạch sản xuất, kinh doanh.

#### 7.1.2. Nguồn nhân lực

Để thực hiện có hiệu lực các HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, ISO 50001:2018; ISO 14001:2015, ISO 45001:2018. Công ty đảm bảo việc xác định, cung cấp nhân sự cần thiết để kiểm soát các quá trình của hệ thống.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.04** Quy trình quản lý nguồn nhân lực.

#### 7.1.3. Cơ sở hạ tầng

Ban Lãnh đạo Công ty và T/PBP tạo mọi điều kiện cần thiết cho hoạt động chung của Công ty và của mỗi bộ phận.

Cơ sở vật chất và máy móc thiết bị phục vụ sản xuất được quản lý theo danh mục, lý lịch, tính năng kỹ thuật, theo yêu cầu của vận hành, sử dụng, bảo dưỡng, kiểm định nhằm phát huy tối đa năng suất, độ chính xác và hiệu quả trong quá trình sản xuất, quản lý.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.09** Quy trình quản lý thiết bị;

- **QT.10** Quy trình quản lý kho;

- Các hướng dẫn vận hành thiết bị.

#### 7.1.4. Môi trường để vận hành các quá trình

Công ty xác định và cung cấp các điều kiện môi trường cần thiết để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và sự an toàn của người lao động bằng cách:


- Đầu tư xây dựng nhà xưởng, kho bãi có các điều kiện phù hợp với việc lưu giữ nguyên vật liệu, bán thành phẩm và sản phẩm.

- Luôn đổi mới công nghệ để cải thiện điều kiện làm việc của người lao động.

- Xác định và đảm bảo trang bị bảo hộ cho người lao động, đảm bảo cho người lao động làm việc an toàn, vệ sinh, đủ ánh sáng, chống ồn và độc hại trong quá trình thực hiện công việc.





	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: STHT
			Lần sửa đổi	: 00
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
			Trang số:	15/24

- Đảm bảo người lao động làm việc và nghỉ ngơi... theo đúng quy định pháp luật hiện hành.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.10** Quy trình quản lý kho;
- **QT.21** Quy trình quản lý đầu tư xây dựng;
- **QT.18.08** Quy trình chăm sóc sức khỏe NLD;
- **QT.18.09** Quy trình cấp phát bảo hộ lao động;
- **QT.18.11** Quy trình PCCC & cứu nạn cứu hộ.

#### **7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường**

- Nhằm tạo lòng tin cho khách hàng về chất lượng sản phẩm cũng như về giá trị của các biên bản kiểm tra, đo lường và thử nghiệm, các dụng cụ đo dùng trong quá trình sản xuất đều được kiểm soát để đảm bảo mức độ tin cậy và an toàn cho thiết bị và người lao động.

- Việc kiểm soát các thiết bị được tiến hành tại các bộ phận liên quan thông qua lập và cập nhật thường xuyên bảng danh mục các dụng cụ đo. Các thiết bị đo đều có hướng dẫn sử dụng và thường xuyên được kiểm tra hay kiểm định bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền nhằm đảm bảo độ chính xác của phép đo. Tùy theo từng loại thiết bị đo mà có thể được tiến hành kiểm tra nội bộ hoặc được kiểm định, hiệu chuẩn bởi cơ quan nhà nước.

- Các thiết bị đo sau khi kiểm định đều có dấu hiệu nhận biết thông qua các tem kiểm định dán kèm, các chỉ số thích hợp và các phiếu chứng nhận kết quả kiểm định. Mọi thiết bị kiểm tra, đo lường đều được sử dụng và bảo quản trong môi trường nhiệt độ và ánh sáng thích hợp nhằm đảm bảo kết quả của phép đo được chính xác.

- Trong quá trình sử dụng, nếu phát hiện thấy các thiết bị không đảm bảo độ chính xác hoặc đã hết thời hạn sử dụng hay kiểm định, hiệu chuẩn thì hiệu lực của phép đo và phép thử trước đó không còn giá trị, được đánh giá lại và lập văn bản.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.09** Quy trình quản lý thiết bị;
- Các hướng dẫn có liên quan.

#### **7.1.6. Quản lý tri thức**

- Công ty xác định và duy trì hệ thống các kiến thức cần thiết để vận hành các quá trình và để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.


- Hệ thống tri thức của Công ty bao gồm các thông tin dạng văn bản của HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN cũng như các kiến thức dựa trên kinh nghiệm không được lập văn bản của mọi CBNV trong Công ty.

### **7.2. Năng lực**

Công ty xác định và đảm bảo năng lực cần thiết của đội ngũ CBNV để đạt được kết quả hoạt động mong muốn, đáp ứng nghĩa vụ tuân thủ và duy trì hiệu lực của các HTQL bằng cách:

- Xác định nhu cầu đào tạo để đạt được năng lực cần thiết;
- Tiến hành đào tạo hoặc các hành động khác để đạt được năng lực cần thiết;



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: STHT
			Lần sửa đổi	: 00
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
			Trang số:	16/24

- Duy trì các hồ sơ liên quan đến hoạt động đào tạo và các hành động khác.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.04** Quy trình quản lý nguồn nhân lực;

### 7.3. Nhận thức

Thông qua hoạt động tuyên truyền, phổ biến, đào tạo, tập huấn và các kênh thông tin nội bộ, Công ty đảm bảo mọi CBNV đều nhận thức được:

- Chính sách.

- Mục tiêu.

- Đóng góp của bản thân họ vào việc đạt được các mục tiêu và hiệu lực của HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN.

- Hậu quả của sự không phù hợp với các yêu cầu của hệ thống, bao gồm cả sự không đáp ứng đầy đủ các nghĩa vụ tuân thủ.

### 7.4. Trao đổi thông tin

**Thông tin:** Bao gồm các công văn đi, công văn đến, fax, chuyên phát nhanh, Email..., các chỉ đạo của cấp trên, các ban ngành có thẩm quyền hoặc của nội bộ Công ty.

**Trao đổi thông tin:** là quá trình chuyển tải thông tin từ người gửi đến người nhận. Trao đổi thông tin được hiểu là một hệ thống thông tin mà mục tiêu của nó là cung cấp thông tin phục vụ cho mọi hoạt động sản xuất của Công ty mà mối liên hệ của nó là giữa con người với con người, cách thức truyền thông tin có thể là trực tiếp hoặc gián tiếp.

#### 7.4.1. Trao đổi thông tin nội bộ

**Thông tin trong nội bộ:** Là thông tin từ lãnh đạo Công ty xuống các bộ phận thuộc Công ty. Các văn bản mang tính chất báo cáo, tờ trình,... của các bộ phận trình Lãnh đạo Công ty, thông tin giữa các bộ phận với nhau; thông tin từ các cuộc họp, hội nghị, hội thảo...

Thông tin nội bộ cần trao đổi: Chính sách, Mục tiêu, Rủi ro và cơ hội, Kế hoạch sản xuất, Mục tiêu của sản phẩm, Trách nhiệm và quyền hạn, Yêu cầu của khách hàng, Thỏa mãn khách hàng, Quy định công ty, Yêu cầu luật định liên quan,...

#### Hình thức trao đổi thông tin:

1) Thông tin truyền miệng: Chỉ thị, điện thoại, cuộc họp, huấn luyện, đào tạo, phổ biến, báo cáo miệng...

2) Thông tin điện tử: Email, fax, văn phòng điện tử...

3) Thông tin dạng văn bản: Quyết định, Quy định, Nội quy, Thông báo, Hồ sơ giải quyết công việc...

Trao đổi thông tin định kỳ hàng ngày/hàng tháng/hàng năm được thực hiện theo quy định và mối quan hệ trong các tài liệu của HTQL mà Công ty đang áp dụng.


Trao đổi thông tin khi có phát sinh đối với nhân viên mới, khi có bổ nhiệm mới hoặc thay đổi nhân sự, khi có phát sinh quy định, khi có phát sinh sửa đổi luật...

#### 7.4.2. Trao đổi thông tin với bên ngoài

**Thông tin nhận từ bên ngoài:** bao gồm các loại văn bản của khách hàng, nhà cung cấp...





	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: STHT
			Lần sửa đổi	: 00
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
			Trang số:	17/24

cấp, đơn vị nhà thầu, các ban ngành có liên quan (Luật, Nghị quyết, Nghị định, Thông tư, Chỉ thị, Quyết định, Công văn...) gửi đến. Hoặc do người bên ngoài đến trao đổi, phản ánh trực tiếp với bộ phận liên quan, với Ban lãnh đạo Công ty.

#### **Thông tin trao đổi ra bên ngoài:**

Thông tin về chính sách, chế độ, tiến độ, báo cáo theo yêu cầu của tập đoàn và các ban ngành, địa phương liên quan.

Thông tin về yêu cầu an toàn, môi trường cho nhà thầu;

Báo cáo kết quả định kỳ về hoạt động quản lý an toàn, môi trường định kỳ cho cơ quan quản lý nhà nước;

Phản hồi các phản ánh về an toàn, môi trường của cơ quan quản lý nhà nước, người lao động, dân cư,...(các bên hữu quan) có liên quan.

Thông tin về cam kết sản phẩm, chính sách chất lượng, chính sách giao hàng, hồ sơ năng lực, giải quyết khiếu nại, khảo sát sự thỏa mãn của Khách hàng;

Thông tin về yêu cầu chất lượng, hợp đồng đối với Nhà cung cấp...

#### **Hình thức trao đổi thông tin:**

Qua đường văn bản chính thức đối với các cơ quan ban ngành, cô đồng, địa phương dân cư xung quanh.

Qua điện thoại/email/văn bản đối với khách hàng, nhà cung cấp và các bên quan tâm có liên quan khác.

Trao đổi thông tin định kỳ báo cáo cho các cơ quan ban ngành liên quan thì nội dung báo cáo bộ phận liên quan chịu trách nhiệm soạn thảo thông tin bằng văn bản và phải được sự phê duyệt của BGĐ.

Trao đổi thông tin khi có phát sinh đối với Khách hàng/NCC mới hoặc thay đổi quy trình, chính sách.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.06** Quy trình bán hàng;
- **QT.07** Quy trình mua hàng;
- **QT.18.03** Quy trình trao đổi thông tin và tham vấn NLD;
- **QT.01** Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản.


### **7.5. Thông tin dạng văn bản**

Thông tin dạng văn bản của HTQL gồm các tài liệu và hồ sơ được thiết lập để đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn và duy trì hiệu lực của các HTQL.

#### **7.5.1. Kiểm soát tài liệu**

Cấu trúc của hệ thống văn bản gồm 5 tầng:



	CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT		Mã hiệu	: STHT
	SỔ TAY HỆ THỐNG		Lần sửa đổi	: 00
			Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
			Trang số:	18/24



Những văn bản theo yêu cầu của HTQL tại Công ty được kiểm soát nhằm đảm bảo rằng chúng được cập nhật, dễ dàng truy cập theo thứ tự để tránh việc sử dụng sai hoặc tài liệu đã lỗi thời.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.01** Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản;
- **QT.01.01** Quy trình soạn thảo văn bản ISO;
- **QT.01.02** Quy trình soạn thảo văn bản hành chính.

#### 7.5.2. Kiểm soát hồ sơ

Việc thiết lập hồ sơ và lưu trữ hồ sơ là công việc quan trọng và cần thiết, bởi vì đó là bằng chứng chứng minh công việc đã được thực hiện phù hợp với các yêu cầu và sự hoạt động có hiệu quả của HTQL.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.01** Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản.

## 8. THỰC HIỆN

### 8.1. Hoạch định và kiểm soát thực hiện


- Mọi quá trình cần thiết đối với hoạt động sản xuất của Công ty đều được xác định và lập kế hoạch cụ thể. Cách thức đáp ứng các yêu cầu về chất lượng được quy định cụ thể trong các kế hoạch chất lượng, quy trình tác nghiệp, cũng như các hướng dẫn công việc của từng bộ phận trong Công ty.

- Các yêu cầu về chất lượng, về năng lượng, về môi trường, về an toàn sức khỏe nghề nghiệp được thể hiện trên các yêu cầu của các tiêu chuẩn được công bố. Các yêu cầu này chính là chuẩn mực để chấp nhận sản phẩm của Công ty.

- Các quá trình sản xuất được theo dõi, đo lường, kiểm tra, phân tích một cách chặt chẽ trong các giai đoạn thích hợp nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm của Công ty đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng cũng như các quy định của Nhà nước.

- Mọi hoạt động trong các quá trình triển khai công việc đều phải có các hồ sơ tương ứng để cung cấp bằng chứng cho việc thực hiện và xác nhận kết quả thực hiện đáp ứng các



	CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT	Mã hiệu	: STHT
		Lần sửa đổi	: 00
	SỔ TAY HỆ THỐNG	Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
		Trang số:	19/24

quy định cụ thể đã đề ra.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.02** Quy trình đầu tư, cải tiến;
- **QT.05** Quy trình lập kế hoạch và tổ chức sản xuất;
- **QT.08** Quy trình đo lường và kiểm soát chất lượng;
- **QT.11** Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục;
- **QT.13** Quy trình đo lường và giám sát;
- **QT.15** Quy trình lập và theo dõi mục tiêu;
- **QT.23** Quy trình quản lý hệ thống công nghệ thông tin;
- **QT.24** Quy trình quản lý an ninh trật tự.

## 8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ

- Công ty thiết lập quy trình quy định rõ cách thức khi tiến hành, khi tiếp nhận các yêu cầu của khách hàng về các sản phẩm do Công ty cung cấp. Thông tin của khách hàng được Công ty xác định rõ khi tiếp nhận.

- Việc tiếp nhận yêu cầu của khách hàng được thực hiện thông qua: điện thoại, Fax, thư điện tử... hoặc giao dịch trực tiếp với khách hàng và chào hàng.

- Trước khi tiến hành ký kết, thực hiện hợp đồng, mọi thông tin thu thập được trong quá trình thu thập và tiếp nhận đều được xem xét, đánh giá cẩn thận nhằm đảm bảo các thông tin cần thiết của khách hàng đã được thu thập đầy đủ và Công ty có đầy đủ năng lực cần thiết để cung cấp sản phẩm đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

- Trong quá trình thực hiện hợp đồng, Công ty đảm bảo trách nhiệm cung cấp cho khách hàng đầy đủ các thông tin liên quan của sản phẩm. Mọi yêu cầu điều chỉnh, thay đổi từ khách hàng có liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của Công ty (chủng loại sản phẩm, quy cách, giá cả, yêu cầu kỹ thuật, thời gian giao nhận v.v...) đều được xem xét thỏa đáng và thông tin lại cho khách hàng nhằm làm thỏa mãn khách hàng một cách tốt nhất.

- Mọi ý kiến hoặc khiếu nại của khách hàng đều được ghi nhận, xem xét, xử lý thỏa đáng và thông tin đầy đủ cho khách hàng nhằm không ngừng cải tiến dịch vụ, sản phẩm của Công ty và nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.

*Tài liệu tham chiếu:*


- **QT.06** Quy trình bán hàng.

## 8.3. Thiết kế và phát triển

Nghiên cứu phát triển sản phẩm mới là hoạt động thiết yếu cho hầu hết mọi doanh nghiệp. Đây sẽ là bước đi giúp thích nghi với những biến đổi của thị trường cũng như mở rộng khách hàng.

Nhằm tìm kiếm và đưa ra ý tưởng sử dụng nguyên liệu mới, thử nghiệm sản phẩm mới để thỏa mãn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, ngoài việc sản xuất theo các tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật có sẵn (ví dụ QCVN 7:2019/BKHCN) Công ty đã thiết lập một cách có hệ thống quy trình phát triển sản phẩm, nguyên liệu mới.



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: STHT
			Lần sửa đổi	: 00
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
			Trang số:	20/24

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.14** Quy trình nghiên cứu sản phẩm, nguyên phụ liệu mới.

#### **8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp**

##### **8.4.1. Quá trình mua hàng (nguyên liệu, vật tư, thiết bị và thuê dịch vụ...)**

Công ty đảm bảo mọi hàng hóa mua vào phù hợp với yêu cầu của sản phẩm và quy định của Công ty. Việc mua hàng được xác định dựa trên nhu cầu sản xuất sản phẩm và yêu cầu của Công ty.

Tuỳ thuộc vào mức độ quan trọng của quá trình, sản phẩm và dịch vụ mua vào, sự tác động của quá trình, sản phẩm và dịch vụ mua vào với hoạt động sản xuất kinh doanh mà Công ty áp dụng các cách thức và mức độ kiểm soát khác nhau đối với các nhà cung cấp khác nhau. Việc lựa chọn nhà cung cấp được dựa trên kết quả đánh giá năng lực và giá bán cạnh tranh.

##### **8.4.2. Thông tin mua hàng và thuê dịch vụ**

Đơn vị đề xuất việc mua hàng phải đảm bảo cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin về hàng hoá và dịch vụ cần mua như:

- Tên hàng hoá, dịch vụ.
- Quy cách, yêu cầu kỹ thuật, công nghệ và số lượng.
- Và các chỉ tiêu khác (nếu có).

##### **8.4.3. Kiểm tra xác nhận hàng hóa**

Thủ kho và các bên nghiệm thu có trách nhiệm kiểm tra hàng hoá trước khi tiến hành nhập kho. Khi cần thiết Công ty sẽ quy định bằng văn bản về kế hoạch kiểm tra, xác nhận đối với số lượng sản phẩm hoặc dịch vụ do Công ty mua hay cung cấp tại nơi mua.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.07** Quy trình mua hàng;
- **QT.08** Quy trình đo lường, kiểm soát chất lượng;
- **QT.10** Quy trình quản lý kho;
- **QT.25** Quy trình logistics;
- Và các quy trình quản lý có liên quan.

#### **8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ**


##### **8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ**

- Mọi hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty đều được lập kế hoạch và thực hiện trong các điều kiện được kiểm soát. Công ty đã thiết lập các quy trình dạng văn bản quy định cách thức thống nhất việc lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và kiểm soát sản phẩm, bán sản phẩm.

- Đối với các công đoạn sản xuất chính luôn có các quy trình và hướng dẫn công việc để kiểm soát quá trình liên quan nhằm đảm bảo việc sản xuất luôn trong điều kiện được kiểm soát.

- Trong quá trình sản xuất, công tác kiểm tra, thử nghiệm được thực hiện để thẩm



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: STHT
			Lần sửa đổi	: 00
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
			Trang số:	21/24

xác nhận xem các nguyên, nhiên vật liệu, bán thành phẩm, sản phẩm đáp ứng các yêu cầu cho việc sản xuất sản phẩm. Các kết quả của việc kiểm tra, thử nghiệm đều được lập thành hồ sơ và có thể được chuyển cho khách hàng khi có yêu cầu.

- Đối với các quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ mà kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận bằng theo dõi và đo lường, Công ty tiến hành xác nhận giá trị sử dụng và định kỳ xác nhận giá trị sử dụng lại khả năng đạt được các kết quả đã hoạch định.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.05** Quy trình lập kế hoạch và tổ chức sản xuất;
- **QT.08** Quy trình đo lường và kiểm soát chất lượng;
- Các Quy trình con, hướng dẫn công việc liên quan đến quá trình sản xuất.

#### 8.5.2. Nhận biết, xác định nguồn gốc và bảo toàn

- Các hợp đồng cung cấp sản phẩm được các bộ phận theo dõi, kiểm tra và đảm bảo sản phẩm phù hợp với các yêu cầu đặt ra.

- Các nguyên liệu, vật tư, phụ tùng, bán thành phẩm, thành phẩm được các bộ phận kiểm tra tại từng công đoạn và có hệ thống theo dõi bằng sổ hoặc biên báo để nhận biết được nguồn gốc sản phẩm trong suốt quá trình.

- Sản phẩm cung cấp cho khách hàng đã được kiểm tra đảm bảo chất lượng xếp vào kho và tuân thủ theo yêu cầu đã cam kết.

- Công ty luôn đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm trong toàn bộ quá trình sản xuất cho tới khi giao cho khách hàng tại vị trí mà hai bên đã thống nhất.

- Công ty đảm bảo rằng các sản phẩm của Công ty cung cấp tới khách hàng luôn chất lượng ổn định và giao đúng thời hạn cam kết.

*Tài liệu tham khảo:*

- **QT.10** Quy trình quản lý kho;
- **QT.25** Quy trình logistics.

#### 8.5.3. Tài sản của khách hàng và nhà cung cấp bên ngoài

Tất cả các tài sản do khách hàng và nhà cung cấp bên ngoài cung cấp để tạo thành sản phẩm, Công ty cam kết bảo quản, bảo vệ các tài sản đó. Nếu trong quá trình sử dụng nếu bị mất mát, hư hỏng hoặc được phát hiện không phù hợp cho việc sử dụng thì Công ty sẽ thông báo cho khách hàng và nhà cung cấp bên ngoài liên quan biết để cùng thảo luận đưa ra phương án giải quyết.


#### 8.5.4. Các hoạt động sau giao hàng

Công ty xây dựng và áp dụng một quy trình để thực hiện các hoạt động sau giao hàng phù hợp các yêu cầu của luật pháp, yêu cầu của khách hàng và bản chất của sản phẩm Công ty cung cấp cho khách hàng.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.06** Quy trình bán hàng.



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: STHT
			Lần sửa đổi	: 00
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
			Trang số:	22/24

#### 8.5.5. Kiểm soát các thay đổi

Các thay đổi trong quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ đều được kiểm soát ở mức thích hợp để đảm bảo sự phù hợp liên tục với các yêu cầu.

Các thông tin về việc xem xét các thay đổi, người cho phép thay đổi và các hành động phát sinh đều được lập thành văn bản để làm bằng chứng về sự phù hợp.

#### 8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ

Công ty thực hiện việc kiểm tra xác nhận tại các giai đoạn đã quy định trong các kế hoạch chất lượng để khẳng định các yêu cầu đối với sản phẩm đã được đáp ứng.

Việc chuyển giao sản phẩm cho khách hàng chỉ được tiến hành khi các giai đoạn theo kế hoạch chất lượng được hoàn thành thỏa đáng, trừ trường hợp có sự phê duyệt của người có thẩm quyền liên quan và khi thích hợp bởi khách hàng.

Các kết quả kiểm tra, thử nghiệm đều được lưu giữ ở dạng văn bản để làm bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu.

*Tài liệu tham khảo:*

- **QT.08** Quy trình đo lường và kiểm soát chất lượng.

#### 8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp

- Chính sách: Mọi nguyên liệu, vật tư, bán thành phẩm, thành phẩm không phù hợp đều được kiểm soát nhằm tránh sử dụng hay cung cấp cho khách hàng một cách vô tình.

- Phương pháp thực hiện: Xây dựng quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp. Kiểm soát việc duy trì thực hiện theo hoạch định ở tất cả các công đoạn, các quá trình sản xuất của Công ty.

- Khi cần thiết phải tiến hành hành động khắc phục nhằm tránh lặp lại sự không phù hợp. Lập hồ sơ về hoạt động kiểm soát sản phẩm không phù hợp.

- Trong mọi trường hợp Ban lãnh đạo là người quyết định cuối cùng cho phép thông qua sản phẩm khi đưa vào sử dụng.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.11** Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục .

#### 8.8. Chuẩn bị sẵn sàng ứng phó với các trường hợp khẩn cấp

Công ty thiết lập, duy trì thủ tục nhằm xác định rõ và đáp ứng với các sự cố và tình trạng khẩn cấp để đề phòng và giảm nhẹ các rủi ro, tai nạn mà chúng có thể gây ra.

Quy trình xác định vai trò, trách nhiệm và hoạt động được thực hiện trong các trường hợp khẩn cấp. Các kế hoạch, phương án ứng phó được diễn tập định kỳ thông qua sự mô phỏng hoặc kiểm tra sự hiểu biết của nhân viên về các yêu cầu. Khi cần thiết các kế hoạch, phương án và quy trình được soát xét để đảm bảo việc thích hợp đối với HTQL của Công ty.

*Tài liệu tham chiếu:*


- **QT.18.04** Quy trình ứng phó tình huống khẩn cấp về ATSKNN & MT.

### 9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

#### 9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá





	CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT	Mã hiệu	: STHT
		Lần sửa đổi	: 00
	SỔ TAY HỆ THỐNG	Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
		Trang số:	23/24

### 9.1.1 Phân tích và đánh giá

Công ty tiến hành xác định, thu nhập và phân tích các dữ liệu tương ứng để chứng tỏ sự phù hợp, tính hiệu lực của HTQL và đánh giá xem sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của các HTQL.

Phân tích và đánh giá các thông tin về: Sự thoả mãn của khách hàng, Sự phù hợp của sản phẩm, Sự đáp ứng các nghĩa vụ tuân thủ, Tính hiệu lực của các hành động để xử lý rủi ro, Hiệu lực hiệu quả của HTQL, Nhà cung ứng, Nhu cầu cải tiến hệ thống.

### 9.1.2. Sự thoả mãn của khách hàng

Công ty theo dõi các thông tin về sự chấp nhận của khách hàng đối với sản phẩm mà Công ty cung cấp bao gồm các khiếu nại, các yêu cầu đặc biệt.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.06** Quy trình bán hàng.

### 9.2. Đánh giá nội bộ

Công ty tiến hành đánh giá nội bộ với tần suất ít nhất 1 năm/1 lần để đảm bảo HTQL:

- Phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, ISO 50001:2018, ISO 14001:2015; ISO 45001:2018 đã được thiết lập.

- Được áp dụng một cách có hiệu lực và được duy trì .

Kế hoạch đánh giá, chương trình đánh giá được xây dựng dựa trên tình trạng và tầm quan trọng của các quá trình, khu vực được đánh giá và kết quả của các cuộc đánh giá trước.

- Chuyên gia đánh giá là những người có đủ năng lực và không được đánh giá công việc của bộ phận mình làm việc.

- Lãnh đạo có trách nhiệm xem xét báo cáo đánh giá nội bộ.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.12** Quy trình đánh giá nội bộ.

### 9.3. Xem xét của lãnh đạo

Định kỳ ít nhất 01 lần/năm, Lãnh đạo Công ty thực hiện xem xét HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN để đảm bảo tính hiệu lực, thỏa đáng, phù hợp liên tục của HTQL. Ngoài ra, tùy theo tình huống, yêu cầu cụ thể Lãnh đạo Công ty có thể tổ chức các cuộc họp xem xét đột xuất.

Đại diện lãnh đạo chịu trách nhiệm chuẩn bị chương trình họp xem xét của lãnh đạo, chỉ định các thành viên được tham dự cuộc họp này, thông báo đến các TBP về hoạt động xem xét này và chuẩn bị các báo cáo liên quan trình Lãnh đạo Công ty xem xét.

Việc xem xét phải đánh giá các cơ hội cải tiến, nhu cầu thay đổi HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN kể cả các chính sách và mục tiêu.


*Tài liệu tham khảo:*

- **QT.03** Quy trình xem xét của lãnh đạo.

## 10. CẢI TIẾN

### 10.1. Sự không phù hợp và hành động khắc phục



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THÉP HÒA PHÁT DUNG QUẤT</b>		Mã hiệu	: STHT
			Lần sửa đổi	: 00
	<b>SỔ TAY HỆ THỐNG</b>		Ngày hiệu lực	: 01/06/2023
			Trang số:	24/24

Công ty phải thực hiện hành động khắc phục nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn chặn sự tái diễn.

### 10.2. Cải tiến thường xuyên

Công ty thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL, HTQLNL, HTQLMT, HTQLATSKNN thông qua việc sử dụng chính sách, mục tiêu, kết quả đánh giá, các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá, hành động khắc phục và xem xét của lãnh đạo.

*Tài liệu tham chiếu:*

- **QT.02** Quy trình đầu tư, cải tiến.

## 11. PHỤ LỤC

- PL.01/STHT: Sơ đồ tổ chức của công ty.
- PL.02/STHT: Phương pháp đánh giá rủi ro về chất lượng.
- PL.03/STHT: Xác định bối cảnh và nhận diện rủi ro, cơ hội của Công ty.

