



SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ ĐỒNG THÁP  
CHỈ CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN QUẢN LÝ VÀ  
PHÁT TRIỂN DOANH NGHIỆP Á CHÂU (AHEAD)

# KHÓA ĐÀO TẠO

## NHẬN THỨC VÀ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

### HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015



## NỘI DUNG

- 1 PHẦN 1: CÁC KHÁI NIỆM CHUNG VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
- 2 PHẦN 2: ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL
- 3 **PHẦN 3: TỔNG QUAN VỀ ĐÁNH GIÁ VÀ KỸ NĂNG ĐÁNH GIÁ**
- 4 PHẦN 4: THỰC HÀNH ĐÁNH GIÁ
- 5 PHẦN 5: BÀI KIỂM TRA CUỐI KHOÁ

### Phần 3: Tổng quan về hoạt động đánh giá

- § Những khái niệm chung về đánh giá, các loại hình đánh giá.
- § Quản lý chương trình đánh giá.
- § Lập kế hoạch và chuẩn bị đánh giá.
- § Yêu cầu đối với đoàn đánh giá và chuyên gia đánh giá.
- § Các hoạt động đánh giá.
- § Phân loại sự không phù hợp, viết báo cáo sự không phù hợp, thẩm xét hành động khắc phục và kết luận vấn đề.



3

### PHẦN 3

## TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ

TCVN ISO 9001:2015



4

# ĐÁNH GIÁ ?

Đánh giá là một quá trình có tính **hệ thống, độc lập** được lập thành văn bản để thu được các **bằng chứng khách quan** và xem xét đánh giá chúng một cách **khách quan** nhằm xác định mức độ đạt được các **chuẩn mực** đánh giá.

(ISO 19011:2018 Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý)

5

## CÁC LOẠI HÌNH ĐÁNH GIÁ

q **Đánh giá bên thứ nhất:**

ü Đánh giá nội bộ

q **Đánh giá bên thứ hai:**

ü Đánh giá nhà cung cấp bên ngoài

ü Đánh giá các bên quan tâm bên ngoài khác

q **Đánh giá bên thứ ba:**

ü Đánh giá chứng nhận và / hoặc công nhận

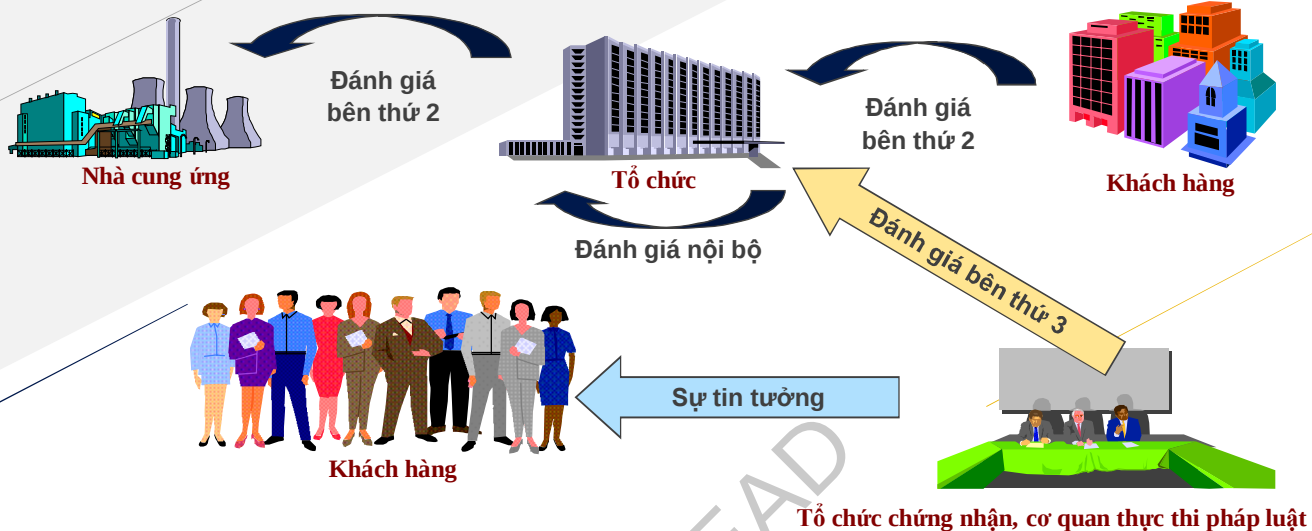
ü Đánh giá theo luật định, chế định và tương tự



6

## CÁC LOẠI HÌNH ĐÁNH GIÁ

- Đánh giá nội bộ (bên thứ nhất)
- Đánh giá bên ngoài (bên thứ 2)
- Đánh giá bên ngoài (bên thứ 3)



## CÁC ĐỊNH NGHĨA LIÊN QUAN ĐẾN ĐÁNH GIÁ

### MỘT SỐ THUẬT NGỮ TRONG ISO 19011:2018

Hướng dẫn đánh giá HTQL

#### 1. Chuẩn mực đánh giá (audit criteria):

Tập hợp các chính sách, thủ tục hoặc các yêu cầu được xác định là gốc so sánh.

#### 2. Bằng chứng khách quan (objective evidence):

Dữ liệu minh chứng sự tồn tại hay sự thực của một điều nào đó.

#### 3. Bằng chứng đánh giá (audit evidence):

Thông tin, việc trình bày về sự kiện hay thông tin khác liên quan đến các chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.

## CÁC ĐỊNH NGHĨA LIÊN QUAN ĐẾN ĐÁNH GIÁ



### MỘT SỐ THUẬT NGỮ TRONG ISO 19011:2018

Hướng dẫn đánh giá HTQL

#### 4. Sự không phù hợp (**nonconformity**):

Việc không đáp ứng một yêu cầu

#### 5. Phát hiện đánh giá (**audit findings**):

Kết quả của việc xem xét các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá

**Chú thích:** Phát hiện đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp / không phù hợp với chuẩn mực đánh giá hoặc các cơ hội cải tiến.



9

## CÁC ĐỊNH NGHĨA LIÊN QUAN ĐẾN ĐÁNH GIÁ

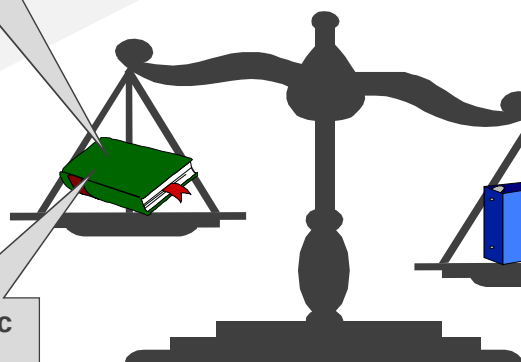


### MỘT SỐ THUẬT NGỮ TRONG ISO 19011:2018

Hướng dẫn đánh giá HTQL

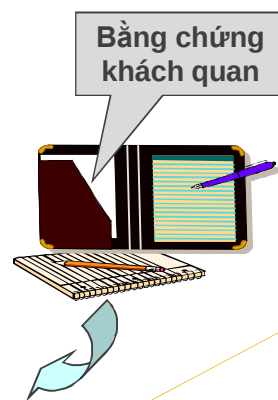
Phát hiện  
đánh giá

Chuẩn mực  
đánh giá



Bằng chứng  
khách quan

Bằng chứng  
đánh giá



10

## CÁC ĐỊNH NGHĨA LIÊN QUAN ĐẾN ĐÁNH GIÁ



### MỘT SỐ THUẬT NGỮ TRONG ISO 19011:2018

Hướng dẫn đánh giá HTQL

#### 6. Đánh giá kết hợp (Combined audit):

Đánh giá được thực hiện đồng thời trên hai hay nhiều hệ thống quản lý cho chỉ một bên được đánh giá.

#### 7. Kế hoạch đánh giá (Audit plan):

Sự mô tả các hoạt động và sắp xếp cho một cuộc đánh giá

#### 8. Kết luận đánh giá (Audit conclusion):

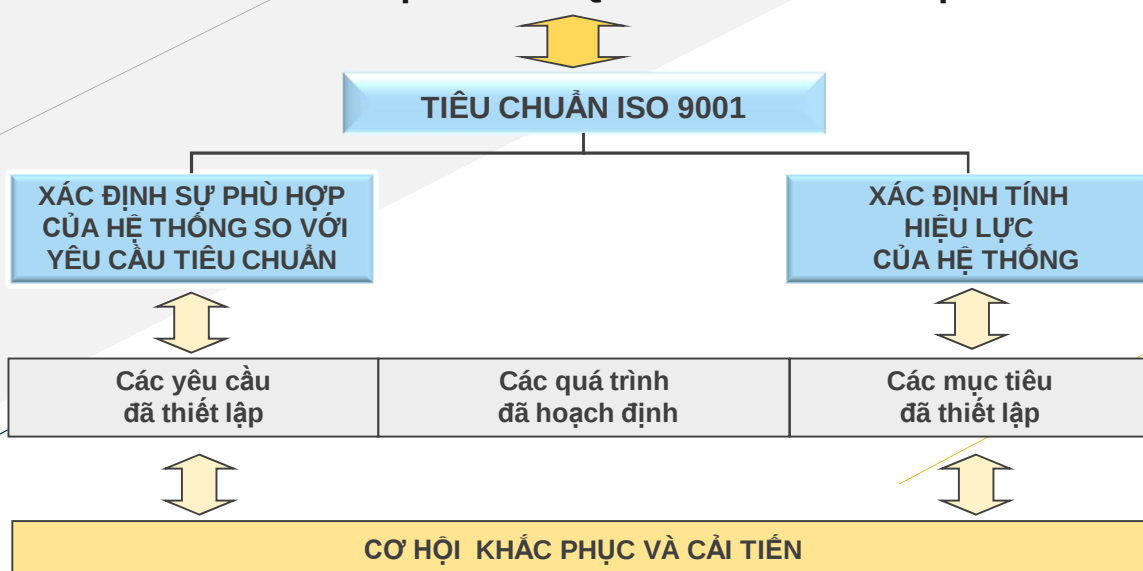
Kết quả đầu ra của một cuộc đánh giá, sau khi xem xét các mục tiêu đánh giá và mọi phát hiện đánh giá.

11

## QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ



### ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



12

## QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ



### XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU, PHẠM VI VÀ CHUẨN MỰC CỦA CUỘC ĐÁNH GIÁ

- a) Xác định mức độ phù hợp của hệ thống quản lý được đánh giá;
- b) Đánh giá khả năng của hệ thống quản lý trong việc hỗ trợ tổ chức đáp ứng các yêu cầu luật định và chế định liên quan và các yêu cầu khác mà tổ chức cam kết;
- c) Đánh giá hiệu lực của HTQL trong việc đạt được kết quả dự kiến;
- d) Nhận biết các cơ hội để có thể cải tiến hệ thống quản lý;
- e) Đánh giá sự thích hợp và thỏa đáng của hệ thống quản lý với bối cảnh và định hướng chiến lược của bên được đánh giá;
- f) Đánh giá khả năng của hệ thống quản lý trong việc thiết lập và đạt được các mục tiêu về giải quyết một cách hiệu lực các rủi ro và cơ hội.

13

## QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ



### CHUẨN MỰC CỦA CUỘC ĐÁNH GIÁ

Chuẩn mực đánh giá có thể bao gồm một hoặc nhiều điều sau:

- Ø Chính sách, quá trình, thủ tục hiện hành, tiêu chí về kết quả thực hiện,
- Ø Các yêu cầu luật định và chế định, các yêu cầu về hệ thống quản lý, quy tắc ứng xử trong lĩnh vực ngành nghề.
- Ø Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.



14



## QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ



### PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Các cuộc đánh giá có thể được thực hiện tại chỗ, từ xa hoặc kết hợp cả hai.

| Đánh giá tại chỗ                                                                                                                                                                                                                                                 | Đánh giá từ xa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Tiến hành phỏng vấn.</li><li>• Hoàn thành danh mục kiểm tra và phiếu hỏi với sự tham gia của bên được đánh giá.</li><li>• Tiến hành xem xét tài liệu với sự tham gia của bên được đánh giá.</li><li>• Lấy mẫu.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Thông qua phương tiện truyền thông tương tác:</li><li>• Tiến hành phỏng vấn</li><li>• Quan sát công việc được thực hiện với sự hướng dẫn từ xa</li><li>• Hoàn thành danh mục kiểm tra và phiếu hỏi</li><li>• Tiến hành xem xét tài liệu với sự tham gia của bên được đánh giá</li></ul> |

15

## QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ



### LỰA CHỌN ĐOÀN ĐÁNH GIÁ

Để đảm bảo năng lực tổng thể của đoàn đánh giá, cần thực hiện các bước sau:

- Xác định năng lực cần thiết để đạt được các mục tiêu đánh giá;
- Lựa chọn các thành viên đoàn đánh giá có đủ năng lực cần thiết.

Số lượng và thành phần của đoàn đánh giá cần xem xét:

- § Năng lực tổng thể của đoàn đánh giá cần có để đạt được các mục tiêu đánh giá, có tính đến phạm vi và chuẩn mực đánh giá;
- § Mức độ phức tạp của cuộc đánh giá;
- § Các phương pháp đánh giá được lựa chọn;
- § Đảm bảo tính vô tư và khách quan để tránh mọi xung đột lợi ích trong quá trình đánh giá;
- § Loại hình và mức độ phức tạp của các quá trình được đánh giá.

16



## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### CÁC GIAI ĐOẠN ĐÁNH GIÁ 4 giai đoạn chính:

- 1 Chuẩn bị đánh giá
- 2 Tiến hành đánh giá
- 3 Chuẩn bị và gửi báo cáo đánh giá
- 4 Hoạt động sau đánh giá

17

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

1. Xem xét các thông tin đánh giá
2. Lập Kế hoạch đánh giá
3. Phân công công việc cho đoàn đánh giá
4. Chuẩn bị tài liệu hồ sơ đánh giá

18

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

#### 1. Xem xét các thông tin đánh giá

Với những nội dung cần tìm hiểu trước, có thể yêu cầu các đơn vị được đánh giá cung cấp các thông tin hoặc cần phải có sự nghiên cứu các tài liệu hệ thống.

Lưu ý: nghiên cứu kỹ các thông tin:

- § Mô hình HTQLCL;
- § Các qui trình/ thủ tục liên quan;
- § Các thông tin dạng văn bản;
- § Kiến thức của tổ chức.



19

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

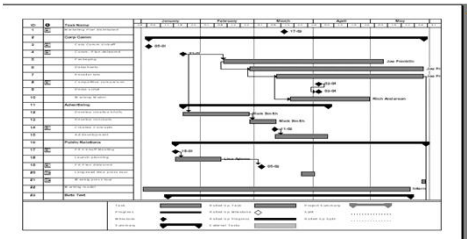
#### 2. Lập & thông báo Kế hoạch đánh giá

Theo Chương trình đánh giá đã được duyệt, Trưởng đoàn lập Kế hoạch đánh giá.

Cơ sở cho việc lập Kế hoạch:

- § Cơ cấu và quy mô của bộ phận
- § Tham khảo các kết quả đánh giá trước
- § Sự phàn nàn của các bên có liên quan

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ



20

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

#### Nội dung Kế hoạch cần bao gồm

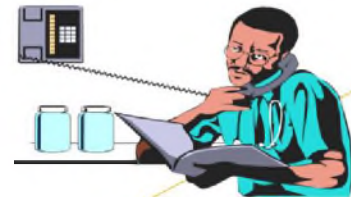
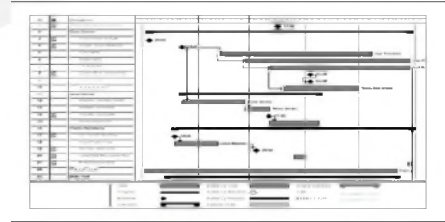
- Phạm vi và mục tiêu đánh giá
- Xác định bộ phận được đánh giá
- Thời gian đánh giá
- Nội dung được đánh giá
- Đánh giá viên
- Ngày lập, người lập, người phê duyệt

#### Thông báo Kế hoạch đánh giá:

- Thông báo kịp thời trước thời điểm đánh giá
- Bao gồm những nội dung cần tìm hiểu trước

Ví dụ Chương trình/ Kế hoạch đánh giá

#### KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ



Microsoft Word  
7 - 2003 Document

Microsoft Word  
7 - 2003 Document

21

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

#### 3. Chọn và phân công công việc cho đoàn đánh giá

#### Chọn đoàn đánh giá

#### Thành phần đoàn đánh giá:

- Một trưởng đoàn đánh giá;
- Các chuyên gia đánh giá;
- Quan sát viên;
- Chuyên gia kỹ thuật (nếu cần).



22

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

#### 3. Chọn và phân công công việc cho đoàn đánh giá

##### Trách nhiệm của Trưởng đoàn đánh giá:

- Chỉ đạo chung;
- Lập & kiểm soát Kế hoạch và phạm vi đánh giá;
- Phân công công việc cho các thành viên;
- Đầu mối liên hệ với bên được đánh giá;
- Lập báo cáo đánh giá.



23

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

#### 3. Chọn và phân công công việc cho đoàn đánh giá

##### Trách nhiệm của các thành viên đoàn đánh giá:

- Chuẩn bị theo kế hoạch;
- Tiến hành đánh giá tại khu vực được phân công;
- Kịp thời báo cáo trưởng đoàn vấn đề phát sinh;
- Ghi nhận thông tin & lưu các thông tin/bằng chứng;
- Tham gia soạn thảo báo cáo đánh giá.



24

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

#### 3. Phân công công việc cho đoàn đánh giá

##### *Trưởng đoàn đánh giá phân công:*

Các thành viên trong đoàn đánh giá các quá trình, hoạt động, chức năng hoặc địa điểm cụ thể:

##### **Đảm bảo:**

- Tính khách quan và vô tư
- năng lực của chuyên gia đánh giá,
- việc sử dụng hiệu quả các nguồn lực,
- vai trò và trách nhiệm khác nhau của các chuyên gia đánh giá.

25

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

#### 4. Chuẩn bị tài liệu hồ sơ đánh giá

##### *Chuẩn bị thông tin dạng văn bản cho cuộc đánh giá như:*

- § Danh mục kiểm tra/ Phiếu ghi chép đánh giá;
- § Thông tin chi tiết về lấy mẫu đánh giá;
- § Thông tin dạng âm thanh, hình ảnh.

§ Ví dụ danh mục câu hỏi/

Phiếu ghi chép đánh giá



26

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

1. Họp khai mạc
2. Thực hiện đánh giá
3. Tạo lập các phát hiện đánh giá
4. Họp bế mạc

27

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 1. Họp khai mạc

- § Giới thiệu các thành viên của đoàn đánh giá;
- § Xem xét lại phạm vi & mục tiêu của cuộc đánh giá;
- § Tóm tắt phương pháp và thủ tục tiến hành đánh giá;
- § Khẳng định thời gian họp kết thúc và các cuộc họp của đoàn đánh giá với các bên được đánh giá;
- § Làm rõ các chi tiết trong Kế hoạch đánh giá.
- § Người hướng dẫn, do bên được đánh giá chỉ định, cần hỗ trợ theo yêu cầu của đoàn đánh giá

Thành phần gồm có Đoàn đánh giá và Đại diện đơn vị được đánh giá và Lãnh đạo các bộ phận có liên quan



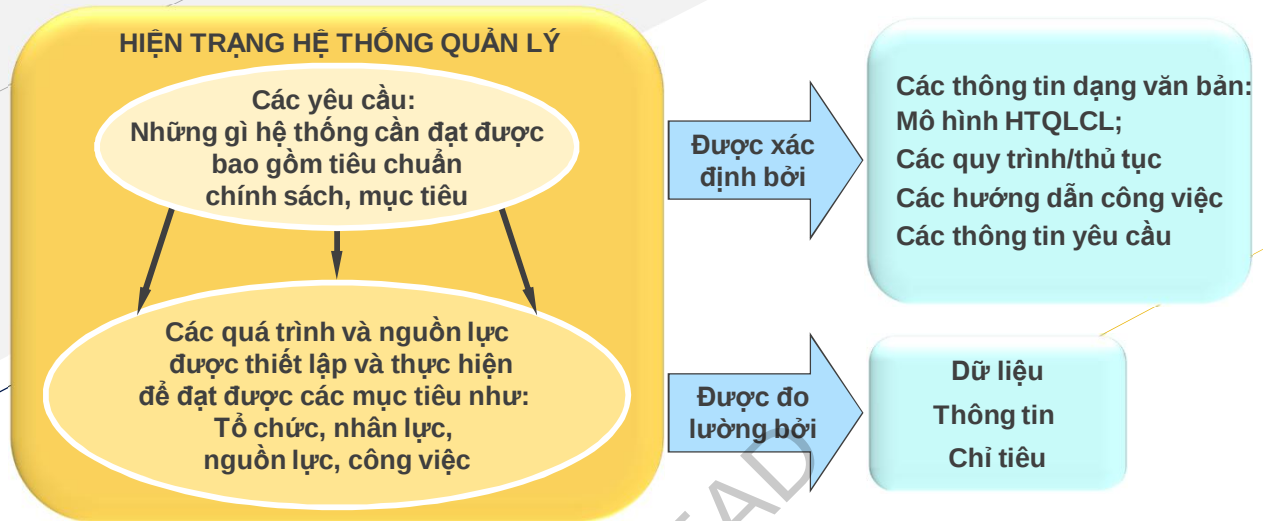


## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 2. Thực hiện đánh giá: Logic đánh giá



29

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 2. Thực hiện đánh giá:

Phương thức đánh giá: Đánh giá theo quá trình

**Bước 1:** Phân tích các quá trình và các hoạt động thực tế

**Bước 2:** Kiểm tra xem các hoạt động và các quá trình cần thiết có được nhận biết và thiết lập trong hệ thống hay không ?

**Bước 3:** Kiểm tra xem các hoạt động và các quá trình cần thiết có được thực hiện hay không ?

**Bước 4:** Kiểm tra xem toàn bộ hệ thống có hướng tới và đáp ứng các yêu cầu/mục tiêu đã đặt ra hay không ?



30



## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

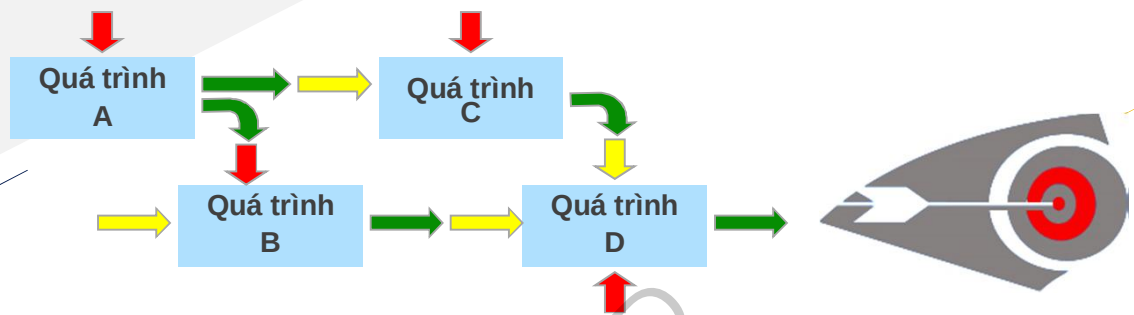


### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 2. Thực hiện đánh giá:

Phương thức đánh giá: đánh giá theo quá trình

Mục tiêu chất lượng - mối liên quan với quá trình



31

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 2. Thực hiện đánh giá:

##### *Trao đổi thông tin khi đánh giá*

- § Đoàn đánh giá cần định kỳ bàn bạc để trao đổi thông tin, đánh giá tiến triển cuộc đánh giá và phân công lại công việc giữa các thành viên đoàn đánh giá, khi cần.
- § Trao đổi trong đoàn đánh giá, cũng như với bên được đánh giá
- § Trường hợp có bằng chứng cho thấy các mục tiêu đánh giá là không thể đạt được, trường đoàn đánh giá cần báo cáo các lý do cho bên được đánh giá để xác định hành động thích hợp, như thay đổi kế hoạch đánh giá, mục tiêu đánh giá hoặc phạm vi đánh giá, hoặc dừng cuộc đánh giá.

32

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 2. Thực hiện đánh giá:

##### *Thu thập và kiểm tra xác nhận thông tin :*

- § Phỏng vấn các cán bộ có liên quan;
- § Xem xét thông tin, bằng chứng để tìm kiếm sự phù hợp;
- § Quan sát hoạt động thực tế, “chụp hình hiện trạng”
- § Các ý kiến/ phản nản của các bên liên quan.

##### *Thông tin cần đảm bảo:*

- Đầy đủ
- Đúng
- Nhất quán
- Hiện hành



33

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 2. Thực hiện đánh giá:

##### *Ghi chép thông tin:*

- § Tất cả những phát hiện trong quá trình đánh giá;
- § Các tham chiếu của các thông tin đã được kiểm tra;
- § Các điểm không phù hợp và các điểm thỏa đáng;
- § Xem xét/ tham khảo những nhận xét của các chuyên gia đánh giá khác/ trưởng đoàn.



34

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 2. Thực hiện đánh giá:

Bằng chứng đánh giá cần được xem xét theo các chuẩn mực đánh giá. Các phát hiện đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn mực đánh giá.

Kiểm soát phát hiện đánh giá:

- § Chỉ cho bên được đánh giá;
- § Ghi chép;
- § Làm báo cáo gửi trưởng đoàn.



35

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

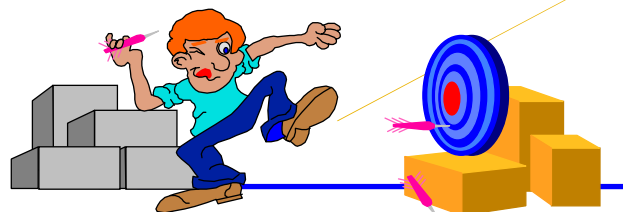


### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 2. Thực hiện đánh giá:

**Những điểm cần lưu ý trong khi đánh giá:**

- § Giới hạn trong phạm vi đánh giá;
- § Thu thập, phân tích, đưa ra kết luận có liên quan đến hệ thống quản lý được đánh giá;
- § Chú ý và cẩn thận với bất kỳ bằng chứng nào có thể làm ảnh hưởng đến kết quả;
- § Chứng minh sự khách quan.



36

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 2. Thực hiện đánh giá:

**Một số vấn đề khó khăn thường gặp cần khắc phục:**

- § Giao tiếp kém = đánh giá hời hợt;
- § Sự cảm nhận chủ quan;
- § Sự giấu diếm, không hợp tác;
- § Không có đủ thẩm quyền;
- § Thiếu thời gian.



37

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 3. Tạo lập các phát hiện đánh giá

**Các điểm chú ý khi lập Báo cáo đánh giá:**

- § Các điểm không phù hợp thuộc một điều khoản, thuộc một bộ phận được đánh giá phải được lập một báo cáo và có bằng chứng khách quan đi kèm;
- § Dẫn chiếu đến điều khoản của tiêu chuẩn và/hoặc thông tin dạng văn bản thích hợp nhất, cần dẫn chiếu đến điều khoản gần nhất của tiêu chuẩn;
- § Báo cáo phải ngắn gọn, dễ hiểu, đi thẳng vào vấn đề, văn phong lịch sự;
- § Được sự chứng kiến, xác nhận của người có trách nhiệm tại bộ phận được đánh giá.



38

### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 3. Tạo lập các phát hiện đánh giá

##### a. Điểm không phù hợp lớn (**KPH lớn**)

- § Hệ thống không đáp ứng một yêu cầu bắt buộc nào đó của tiêu chuẩn;
- § Không thực hiện một trong các yêu cầu của tiêu chuẩn hay hệ thống đã xây dựng.

##### b. Điểm không phù hợp nhỏ (**KPH nhỏ**)

- § Một vài thiếu sót khi thực hiện các yêu cầu.

*Tuy nhiên khi có nhiều điểm không phù hợp nhỏ đối với một yêu cầu của tiêu chuẩn/ hệ thống thì có thể quy về một điểm không phù hợp lớn (từ 3 trở lên)*

39

### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 3. Tạo lập các phát hiện đánh giá

##### **Điểm khuyến nghị (ĐKN)**

Chưa đủ bằng chứng khách quan để quy về điểm không phù hợp nhưng có khả năng là điểm không phù hợp trong tương lai

- q *Một cuộc đánh giá không có điểm không phù hợp, không có nghĩa là hệ thống không có điểm không phù hợp.*

##### **Viết báo cáo những điểm không phù hợp**

Báo cáo sự không phù hợp có 3 phần:

- § Dẫn chiếu đến điều khoản của tiêu chuẩn/ hoặc thông tin dạng văn bản;
- § Tóm tắt nội dung không phù hợp;
- § Kèm theo bằng chứng !

40

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 3. Tạo lập các phát hiện đánh giá

##### Ví dụ báo cáo điểm không phù hợp:

- “Điều khoản 5.2.2 a) TCVN ISO 9001:2015. Chính sách chất lượng không sẵn có như thông tin dạng văn bản.

Bằng chứng là Cơ quan không cung cấp được chính sách chất lượng trong quá trình đánh giá.

hoặc

- “Điều khoản 10.2.1 d) TCVN ISO 9001:2015. Không xem xét hiệu lực các hành động đã thực hiện

Bằng chứng: báo cáo số 4 tháng 2/2021 chưa được xem xét các hoạt động đã thực hiện .”



Microsoft Word  
7 - 2003 Documer



Microsoft Word  
7 - 2003 Documer

41

## KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ



### GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 4. Hội thảo

##### Mục đích:

- § Công bố những phát hiện;
- § Tuyên bố những điểm không phù hợp chính yếu nhất đã được phát hiện;
- § Công bố những điểm thỏa đáng;
- § Kết luận về sự phù hợp HTQLCL.

##### Thành phần:

- § Đoàn đánh giá;
- § Đại diện bên được đánh giá đã tham dự cuộc họp khai mạc.



42

### GIẢI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

#### 4. Họp bế mạc

##### ***Đoàn đánh giá họp và chuẩn bị:***

- § Xem xét các biên bản ghi chép/báo cáo không phù hợp;
- § Báo cáo đánh giá do Trưởng đoàn đánh giá lập có tham khảo ý kiến của các thành viên khác.

##### ***Thống nhất kết quả đánh giá:***

- § Mức độ phù hợp với chuẩn mực đánh giá;
- § Tính vững mạnh của hệ thống quản lý;
- § Đảm bảo các nội dung báo cáo được hai bên nhất trí;
- § Các ý kiến trái chiều cần được giải quyết hoặc lưu hồ sơ.



43

### GIẢI ĐOẠN 3: CHUẨN BỊ VÀ GỬI BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ

Các nội dung của báo cáo đánh giá:

1. Mục đích, phạm vi, địa điểm và thời gian đánh giá;
2. Các tiêu chuẩn áp dụng;
3. Danh sách các chuyên gia và đại diện cho bộ phận được đánh giá;
4. Những phát hiện về sự không phù hợp;
5. Nhận xét mức độ phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng so với các yêu cầu của tiêu chuẩn.

Sau khi hoàn thành báo cáo được gửi cho bên được đánh giá

Ví dụ Báo cáo đánh giá:



Microsoft Word  
7 - 2003 Document

44



### **GIAI ĐOẠN 4: HOẠT ĐỘNG SAU ĐÁNH GIÁ**

- Kết quả của cuộc đánh giá có thể chỉ ra nhu cầu đối với việc khắc phục hoặc hành động khắc phục hay các cơ hội để cải tiến.
- Những hành động này do bên được đánh giá thực hiện trong một khoảng thời gian đã thống nhất. Bên được đánh giá cần thông báo về tình trạng của những hành động này.
- Việc kiểm tra xác nhận hành động đã hoàn thành có thể là một phần trong cuộc đánh giá tiếp theo. Kết quả cần được báo cáo tới người quản lý chương trình đánh giá.



45

## **QUY ĐỊNH CỦA THÔNG TƯ 26/2014/TT-BKHCN**

### **HOẠT ĐỘNG KIỂM TRA**

### **VIỆC XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

46

**Chương V****HOẠT ĐỘNG KIỂM TRA VIỆC XÂY DỰNG, ÁP DỤNG,  
DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG****Điều 33. Nguyên tắc thực hiện hoạt động kiểm tra**

1. Tuân thủ theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg và các quy định của pháp luật có liên quan, đảm bảo chính xác, khách quan, trung thực, công khai, minh bạch.

2. Hoạt động kiểm tra được thực hiện tối thiểu một năm một lần tại các cơ quan theo kế hoạch do Bộ, ngành, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt hằng năm hoặc đột xuất khi có yêu cầu, bảo đảm các yêu cầu sau:

- a) Tối thiểu các cơ quan thuộc đối tượng phải xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phải được kiểm tra qua hồ sơ, báo cáo;
- b) Tối thiểu 1/3 số cơ quan nêu tại Điểm a Khoản này phải được kiểm tra tại trụ sở cơ quan.

47

**Điều 36. Nội dung kiểm tra**

1. Kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008:

a) Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan;

b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng;

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan;

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong Hệ thống quản lý chất lượng;

đ) Hoạt động xem xét của Lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp;

e) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (nếu có);

g) Hoạt động cải tiến trong Hệ thống quản lý chất lượng.

48

**Điều 36. Nội dung kiểm tra**

1. Kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008:

a) Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan;

b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng;

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan;

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong Hệ thống quản lý chất lượng;

đ) Hoạt động xem xét của Lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp;

e) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (nếu có);

g) Hoạt động cải tiến trong Hệ thống quản lý chất lượng.

49

**Điều 37. Tiến hành kiểm tra**

1. Kiểm tra qua hồ sơ, báo cáo:

a) Căn cứ báo cáo tình hình thực hiện, các bằng chứng liên quan và kết quả kiểm tra trước đây (nếu có), đơn vị kiểm tra xem xét, có văn bản hoặc trình cơ quan có thẩm quyền có văn bản đề nghị cơ quan thực hiện hoặc khắc phục các nội dung chưa đáp ứng yêu cầu và sẽ tiến hành kiểm tra các nội dung này trong các cuộc kiểm tra tiếp theo.

b) Kết quả kiểm tra là căn cứ để đơn vị kiểm tra đề xuất việc kiểm tra tại trụ sở cơ quan trong kế hoạch kiểm tra của các năm tiếp theo.

2. Kiểm tra tại trụ sở cơ quan:

a) Công bố quyết định kiểm tra và tiến hành kiểm tra:

- Đoàn kiểm tra công bố quyết định kiểm tra với cơ quan chịu sự kiểm tra. Việc công bố quyết định kiểm tra được lập thành biên bản;

- Trưởng đoàn kiểm tra tổ chức, chỉ đạo các thành viên trong đoàn thực hiện kiểm tra theo chương trình kiểm tra đã được lập thành văn bản;

- Các thành viên đoàn kiểm tra phải thực hiện kiểm tra theo các nội dung được phân công của Trưởng đoàn kiểm tra và chịu trách nhiệm về phần công việc được giao;

- Cơ quan chịu sự kiểm tra có trách nhiệm giải trình về vấn đề có liên quan đến nội dung kiểm tra; cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác thông tin, tài liệu theo yêu cầu của đoàn kiểm tra và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của thông tin, tài liệu đã cung cấp.

50



**b) Lập Biên bản kiểm tra:**

- Biên bản kiểm tra được lập theo Mẫu 21. BBKT, Phụ lục I ban hành kèm theo Thông tư này. Căn cứ để lập Biên bản kiểm tra là tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng được thể hiện qua các hồ sơ thực tế của cơ quan chịu sự kiểm tra, qua phỏng vấn lãnh đạo, cán bộ, nhân viên của cơ quan và qua quan sát các hoạt động thực tế;
- Biên bản kiểm tra phải được thống nhất trong đoàn kiểm tra trước khi công bố công khai với cơ quan chịu sự kiểm tra;
- Biên bản kiểm tra phải được Trưởng đoàn kiểm tra và cơ quan chịu sự kiểm tra ký xác nhận;
- Biên bản kiểm tra phải được lập thành 02 (hai) bản có giá trị pháp lý như nhau, cơ quan chịu sự kiểm tra giữ 01 (một) bản và Đoàn kiểm tra giữ 01 (một) bản.

51

**c) Thực hiện hành động khắc phục:**

Cơ quan chịu sự kiểm tra thực hiện hoặc đề xuất hành động khắc phục đối với các vấn đề tồn tại (nếu có) được nêu trong Biên bản kiểm tra và báo cáo tình hình thực hiện về đơn vị kiểm tra trong thời gian không quá 02 (hai) tháng kể từ ngày ký Biên bản kiểm tra.

**d) Xử lý kết quả kiểm tra:**

- Sau khi kết thúc cuộc kiểm tra, đoàn kiểm tra báo cáo đơn vị kiểm tra về kết quả kiểm tra kèm theo Biên bản kiểm tra, báo cáo thực hiện hoặc đề xuất hành động khắc phục và kiến nghị biện pháp xử lý cụ thể (nếu có);
- Đơn vị kiểm tra xem xét và sẽ tiến hành kiểm tra tính hiệu lực của hành động khắc phục trong các cuộc kiểm tra tiếp theo nếu các vấn đề tồn tại đã được cơ quan thực hiện hành động khắc phục đạt yêu cầu. Trường hợp các vấn đề tồn tại đã được cơ quan thực hiện hoặc đề xuất hành động khắc phục nhưng chưa đạt yêu cầu, đơn vị kiểm tra có văn bản hoặc trình cơ quan có thẩm quyền có văn bản thông báo chưa chấp nhận hành động khắc phục.
- Kết quả kiểm tra là căn cứ để đơn vị kiểm tra đề xuất việc kiểm tra tại trụ sở cơ quan trong kế hoạch kiểm tra của các năm tiếp theo.

52

**Điều 38. Tổng hợp, báo cáo kết quả kiểm tra**

1. Tháng 11 hằng năm, căn cứ báo cáo tình hình thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan, hồ sơ thực hiện hành động khắc phục của các cơ quan, kiến nghị của đoàn kiểm tra và các tài liệu, bằng chứng liên quan, đơn vị chủ trì của Bộ, ngành tổng hợp, báo cáo Bộ, ngành; Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng các tỉnh, thành phố tổng hợp, trình Sở Khoa học và Công nghệ để báo cáo Ủy ban nhân dân cấp tỉnh về kết quả kiểm tra và kiến nghị các biện pháp xử lý (nếu có).

53

**CÂU HỎI & THẢO LUẬN**

54



SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ ĐỒNG THÁP  
CHỈ CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN QUẢN LÝ VÀ  
PHÁT TRIỂN DOANH NGHIỆP Á CHÂU (AHEAD)

# KHÓA ĐÀO TẠO

## NHẬN THỨC VÀ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

### HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015



## NỘI DUNG

1

PHẦN 1: CÁC KHÁI NIỆM CHUNG VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

2

PHẦN 2: ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL

3

PHẦN 3: TỔNG QUAN VỀ ĐÁNH GIÁ VÀ KỸ NĂNG ĐÁNH GIÁ

4

PHẦN 4: THỰC HÀNH ĐÁNH GIÁ

5

PHẦN 5: BÀI KIỂM TRA CUỐI KHOÁ

## Ngày 4: Thực hành đánh giá



### Phần 5: Thực hành đánh giá

q Những việc cần chuẩn bị trước khi tiến hành đánh giá:

- Các loại tài liệu cần chuẩn bị trước khi đánh giá.
- Xây dựng bảng câu hỏi (những nội dung dự kiến, trình tự thực hiện).
- Những dạng câu hỏi nên và không nên sử dụng trong đánh giá.
- Tìm hiểu về hoạt động của tổ chức được đánh giá:

q Quản lý quá trình đánh giá - phiên họp khai mạc.

q Áp dụng biện pháp quá trình trong việc thực hiện đánh giá (đầu vào, hoạt động biến đổi, đầu ra).

q Kỹ thuật phỏng vấn, đánh giá nơi được đánh giá là cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

ISO AHEAD



## **PHẦN 4**

### **THỰC HÀNH ĐÁNH GIÁ**



### Thực hành đánh giá

- Học viên được chia thành 3 đoàn đánh giá thực hành đánh giá 3 đơn vị
- Các đoàn sẽ chọn Trưởng đoàn và phân công nhiệm vụ các thành viên
- Các thành viên đoàn đánh giá được thảo luận trong nhóm: sử dụng tính năng Breakout trong zoom.
- Giảng viên sẽ vào các nhóm để theo dõi và hỗ trợ các đoàn
- Các đoàn chuẩn bị xong sẽ quay lại lớp chính để đóng vai đánh giá online: Khi một đoàn đánh giá thì các đoàn còn lại đóng vai là đơn vị được đánh giá để trả lời
- Thực hành theo các nội dung đào tạo đã được học

### Thực hành đánh giá

Các hạng mục các đoàn đánh giá cần thực hiện:

#### 1. Chuẩn bị:

- Tìm hiểu đơn vị được đánh giá và lập bảng câu hỏi
- Lập kế hoạch đánh giá

#### 2. Thực hành đánh giá:

- Tổ chức cuộc Họp khai mạc
- Thực hành đánh giá online
- Lập báo cáo đánh giá
- Họp bế mạc

## Chuẩn bị đánh giá

Các tài liệu cần chuẩn bị (mẫu kèm theo):

- v Kế hoạch đánh giá
- v Phiếu ghi chép đánh giá
- v Mẫu báo cáo không phù hợp
- v Mẫu báo cáo đánh giá tổng hợp.

## Chia nhóm

- v Đoàn đánh giá 1:

Đánh giá cơ quan: CQ.X

Phụ trách: ...

- v Đoàn đánh giá 2:

Đánh giá cơ quan: CQ.Y

Phụ trách: ...

- v Đoàn đánh giá 3:

Đánh giá cơ quan: CQ.Z

Phụ trách: ...

## # Bài thực hành số 1: Chuẩn bị đánh giá

q Xây dựng bảng câu hỏi (những nội dung dự kiến, trình tự thực hiện) theo các điều khoản của tiêu chuẩn hoặc các bộ phận

q Những dạng câu hỏi nên và không nên sử dụng trong đánh giá.

- Câu hỏi đóng: Anh chị có cập nhật các văn bản pháp luật mới không ?
- Câu hỏi mở: Anh chị cập nhật và kiểm soát các văn bản pháp luật mới như thế nào ?

**Yêu cầu :** Đoàn đánh giá **Lập, trình bày bảng câu hỏi cho BLĐ và 1 phòng chuyên môn** sau đó trình chiếu và giải thích

Thời gian trình bày: 09h00

## # Bài thực hành số 2: Chuẩn bị đánh giá

q Tìm hiểu về đơn vị được đánh giá

- Chức năng nhiệm vụ và Sơ đồ tổ chức;
- Các quy trình nghiệp vụ (TTHC) thực hiện;
- Danh mục tài liệu HTQLCL theo yêu cầu TCVN ISO 9001:2015;
- Mô hình khung hệ thống tài liệu theo TCVN ISO 9001:2015.

**Yêu cầu :** Đoàn đánh giá **Lập và trình bày Kế hoạch đánh giá**

Thời gian trình bày: 10h30

### # Bài thực hành số 3: Thực hành đánh giá và lập báo cáo KPH

q Mỗi đoàn đánh giá sẽ đánh giá và lập báo cáokhông phù hợp.

- Đặt câu hỏi đánh giá Ban lãnh đạo và phòng chuyên môn;
- Sử dụng mẫu ghi chép được cấp;
- Lập báo cáo không phù hợp;
- Lập phiếu khuyến nghị.

**Yêu cầu :** Đoàn đánh giá thực hiện **Đánh giá, ghi chép và lập báo cáo không phù hợp** trên lớp, mỗi đoàn thời gian 20 phút

Thời gian trình bày: 14h30

### # Bài kiểm tra cuối khoá (90 phút):

**Bắt đầu từ 15h15 – 16h45**

## CÂU HỎI & THẢO LUẬN

**AHEAD**  
grow together



13

**TRÂN TRỌNG CẢM ƠN !**

**AHEAD**  
grow together



## Hướng dẫn làm bài kiểm cuối khóa

### Bài thi cuối khóa

Phần 1 (20 câu=40 điểm): Phần hiểu tiêu chuẩn

Phần 2 (20 câu=40 điểm): Tổng quan về hoạt động đánh giá

Phần 3 (2 câu=20 điểm): Xác định điểm không phù hợp và lập báo cáo đánh giá

**Tổng điểm từ 70 trở lên là đạt kết quả khoá đào tạo**

**Thời gian làm bài: 90' , kết thúc lúc 16h45 và quay trở lại lớp học**



## **Kinh nghiệm làm bài**

- Điền đủ các thông tin về tên, cơ quan, email
- Đặt chuông hẹn giờ 10 phút trước khi hết giờ
- Lựa chọn câu trả lời và chuyển sang trang sau
- Câu nào chưa chắc chắn, chọn tạm 1 đáp án và ghi chú lại để quay lại sau
- Sau khi làm hết trang cuối, chọn Quay lại để kiểm tra và hoàn thiện các câu chưa trả lời.
- Sau khi xong, kiểm tra đã đầy đủ, ấn GỬI để nộp bài.

**Chúc các anh chị làm bài thành công !**