

TCVN ISO 9001:2015

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

PHẦN 3. TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Issued: 1- 10- 2007

Auditing Management Systems



NỘI DUNG KHÓA HỌC

- ❑ CÁC ĐỊNH NGHĨA LIÊN QUAN ĐẾN ĐÁNH GIÁ
- ❑ MỤC ĐÍCH ĐÁNH GIÁ
- ❑ CÁC LOẠI HÌNH ĐÁNH GIÁ
- ❑ KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ
- ❑ KIỂM TRA CUỐI KHÓA



Quality Management System Audit



GIỚI THIỆU VỀ ISO 19011:2018

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

- ❑ Tiêu chuẩn đưa ra hướng dẫn thực hiện các cuộc đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) cho các đơn vị có loại hình và quy mô khác nhau.
- ❑ Gồm nguyên tắc đánh giá, quản lý chương trình đánh giá, hoạch định và tiến hành cuộc đánh giá, năng lực của đoàn đánh giá.
- ❑ ISO 19011 được sử dụng linh hoạt và có thể được áp dụng khác nhau tùy thuộc vào quy mô và mức độ phát triển của HTQLCL.
- ❑ Hướng dẫn này cũng được áp dụng cho việc đánh giá tích hợp nhiều HTQLCL.

Quality Management System Audit



CÁC ĐỊNH NGHĨA LIÊN QUAN ĐẾN ĐÁNH GIÁ

THẾ NÀO LÀ ĐÁNH GIÁ?

ĐÁNH GIÁ ?

ĐỊNH NGHĨA ĐÁNH GIÁ:

LÀ MỘT QUÁ TRÌNH CÓ TÍNH **HỆ THỐNG, ĐỘC LẬP** ĐƯỢC LẬP THÀNH VĂN BẢN ĐỂ THU ĐƯỢC CÁC **BẢNG CHỨNG ĐÁNH GIÁ KHÁCH QUAN** VÀ XEM XÉT ĐÁNH GIÁ CHÚNG MỘT CÁCH **KHÁCH QUAN** NHẪM XÁC ĐỊNH MỨC ĐỘ ĐẠT ĐƯỢC CÁC **CHUẨN MỤC** ĐÃ ĐƯỢC THÔNG NHẤT

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

Quality Management System Audit



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.

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

- Chính sách, các quá trình, thủ tục hiện hành, tiêu chí về kết quả thực hiện,
- 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,...
- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Quality Management System Audit



CÁC ĐỊNH NGHĨA LIÊN QUAN ĐẾN ĐÁNH GIÁ

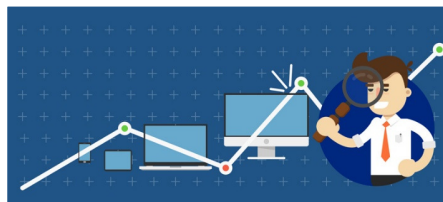
Một số thuật ngữ trong ISO 19011:2018 Hướng dẫn đánh giá HTQL

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.



Quality Management System Audit



CÁC ĐỊNH NGHĨA LIÊN QUAN ĐẾN ĐÁNH GIÁ

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.

Quality Management System Audit



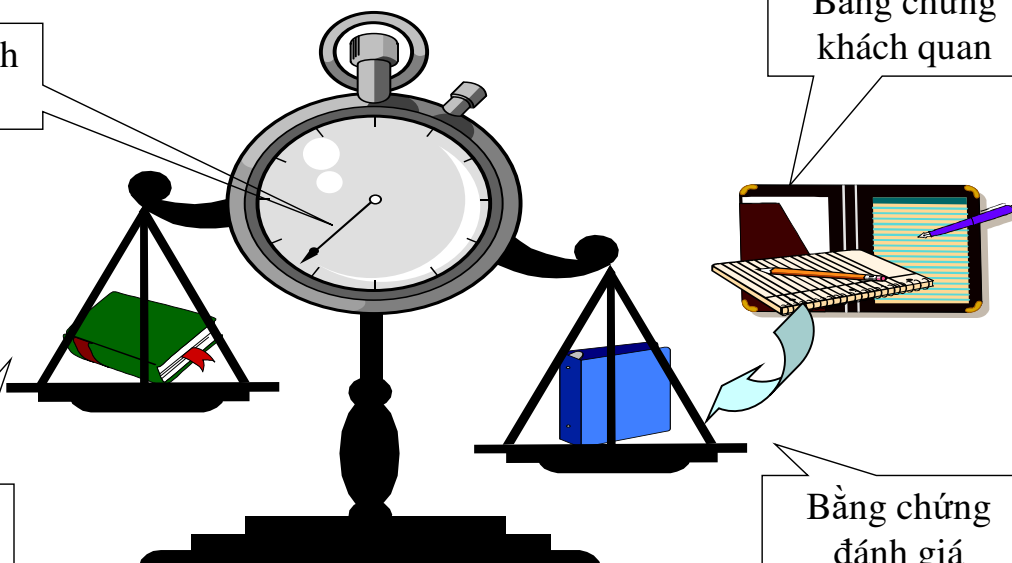
CÁC ĐỊNH NGHĨA LIÊN QUAN ĐẾN ĐÁNH GIÁ

Phát hiện đánh giá

Bằng chứng khách quan

Chuẩn mực đánh giá

Bằng chứng đánh giá

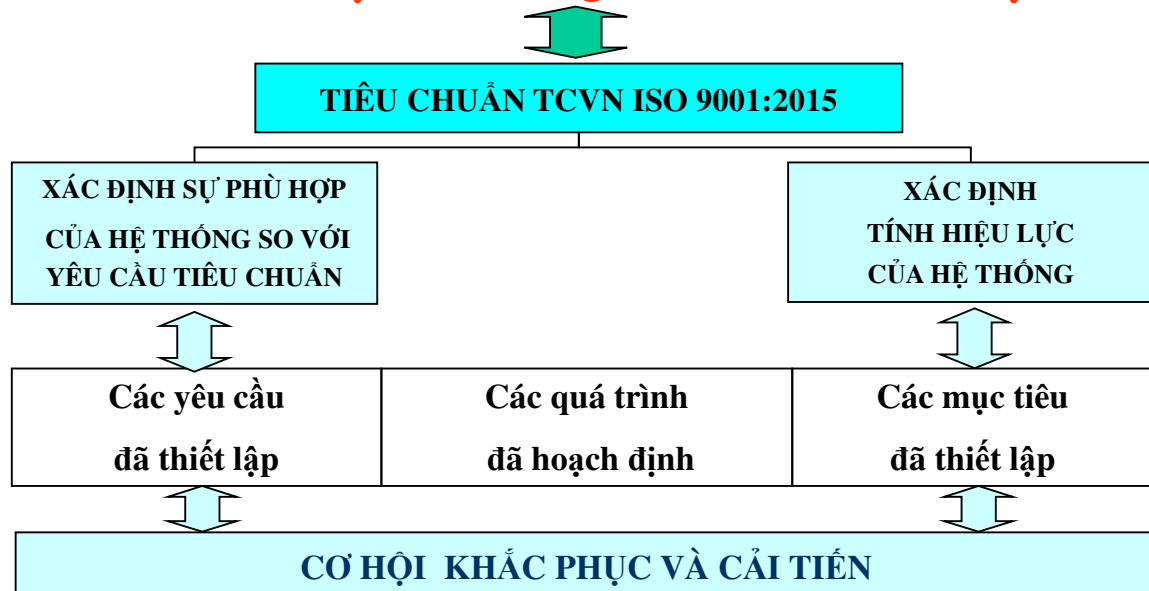


Quality Management System Audit



MỤC ĐÍCH ĐÁNH GIÁ

ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Quality Management System Audit



9

MỤC ĐÍCH ĐÁNH GIÁ

✓ Là yêu cầu bắt buộc tại điều khoản 9.2 - TCVN ISO 9001:2015

✓ Theo yêu cầu tại

QĐ 19/2014/QĐ-TTg

(**Đánh giá nội bộ**

thực hiện tối thiểu

một năm một lần).

4. Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng:

a) Cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng trong thời gian chậm nhất là ba tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành;

b) Thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của Lãnh đạo tối thiểu một năm một lần để bảo đảm Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, quy định của pháp luật và thực tế công tác tại cơ quan;

c) Thực hiện công bố lại theo quy định tại Khoản 3 Điều này khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

Quality Management System Audit



10

MỤC ĐÍCH ĐÁNH GIÁ

- ✓ Là công cụ để kiểm tra, quản lý, cung cấp những bằng chứng khách quan về HTQLCL đang được áp dụng.
- ✓ Để xác định những nguyên nhân của các vấn đề của hệ thống quản lý chất lượng từ đó có các hành động khắc phục cần thiết.
- ✓ Để chỉ ra cơ hội cải tiến hệ thống quản lý chất lượng hoặc cách thức để HTQLCL được áp dụng tốt hơn.

MỤC ĐÍCH ĐÁNH GIÁ: **TÌM SỰ PHÙ HỢP** CỦA HỆ THỐNG

CÁC LOẠI HÌNH ĐÁNH GIÁ

Đánh giá bên thứ nhất:

- ✓ Đánh giá nội bộ

Đánh giá bên thứ hai:

- ✓ Đánh giá nhà cung cấp bên ngoài
- ✓ Đánh giá các bên quan tâm bên ngoài khác

Đánh giá bên thứ ba:

- ✓ Đánh giá chứng nhận và/hoặc công nhận/cơ quan chứng nhận (Điều 33 – Thông tư số: 26/2014/TT-BKHCN)
- ✓ Đánh giá theo luật định, chế định và tương tự.



CÁC LOẠI HÌNH ĐÁNH GIÁ



Quality Management System Audit



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

CÁC GIAI ĐOẠN ĐÁNH GIÁ

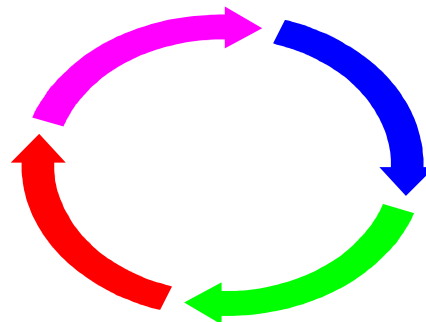
4 GIAI ĐOẠN CHÍNH:

GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ LẬP BÁO CÁO

GIAI ĐOẠN 3: TRIỂN KHAI HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

GIAI ĐOẠN 4: THEO DÕI SAU ĐÁNH GIÁ

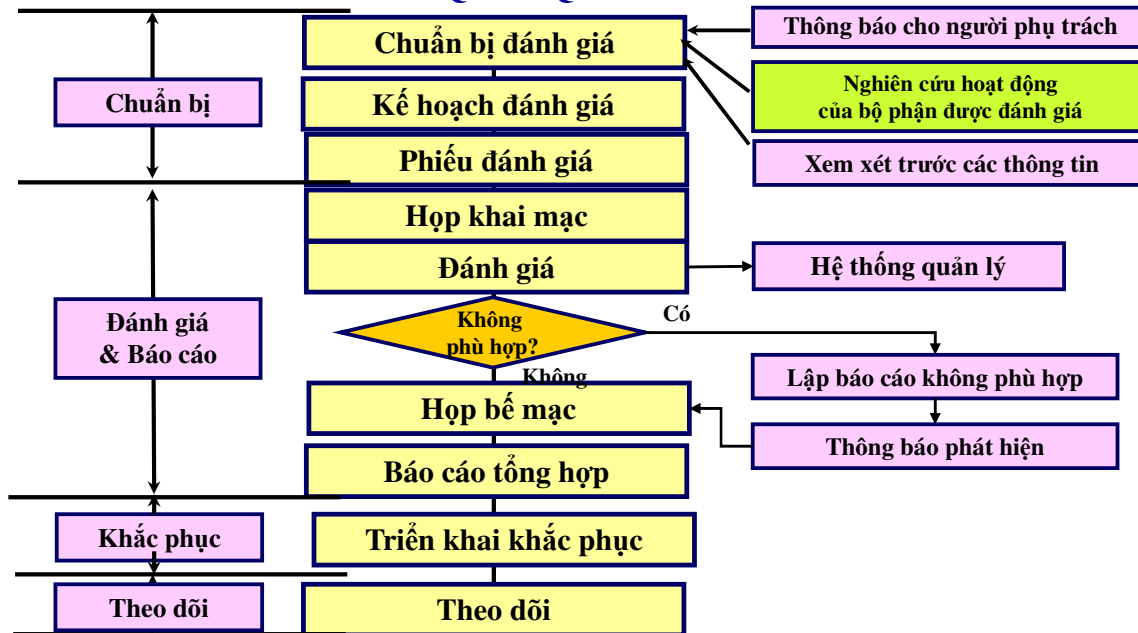


Quality Management System Audit



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

KHÁI QUÁT QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ



Quality Management System Audit



15

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIẢI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

1. Xác định mục đích và phạm vi đánh giá
2. Chọn đoàn đánh giá
3. Xem xét các thông tin đánh giá
4. Lập & thông báo Kế hoạch đánh giá

Quality Management System Audit



16

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

1. Xác định mục đích và phạm vi đánh giá:

- Thống nhất mục đích & phạm vi đánh giá: Làm rõ phạm vi đánh giá: theo khu vực, theo hoạt động hoặc theo đối tượng đánh giá...v...v...
- Thông thường việc lập chương trình đánh giá được lập trong giai đoạn 1 năm và trình Lãnh đạo cao nhất phê duyệt
- Chương trình đánh giá năm sẽ nêu rõ thời gian, phạm vi và trường đoàn đánh giá (thông thường mỗi năm đánh giá 02 lần)

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

... CQHCCN...
BAN CHỈ ĐẠO ISO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc



Microsoft Word
7 - 2003 Document

..., ngày ... tháng năm 20...

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NĂM ...

vị được đánh giá	Hoạt động được đánh giá/ Điều khoản tiêu chuẩn	Thời gian đánh giá dự kiến (theo tháng)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Lãnh đạo/ Ban chỉ đạo ISO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hiểu về tổ chức và bối cảnh của tổ chức (4.1); ✓ Hiểu nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm (4.2); ✓ Xác định phạm vi của HTQLCL (4.3); ✓ HTQLCL và các quá trình của hệ thống (4.4); ✓ Sự lãnh đạo và cam kết (5.1); ✓ Chính sách chất lượng (5.2); ✓ Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức (5.3); ✓ Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội (6.1); ✓ Mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện MTCL, đánh giá kết quả thực hiện MTCL (6.2); ✓ Hoạch định các thay đổi (6.3); ✓ Cơ sở hạ tầng; môi trường làm việc (7.1); ✓ Năng lực; nhận thức (7.2; 7.3); ✓ Trao đổi thông tin (7.4); ✓ Kiểm soát thông tin dạng văn bản (7.5); ✓ Kiểm soát đầu ra không phù hợp (8.7); ✓ Sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân (9.1.2); ✓ Đánh giá nội bộ (9.2); ✓ Hợp xem xét của lãnh đạo (9.3); ✓ Cải tiến liên tục (10.3). 					X					X		

Ví dụ:
+ Cách lập Chương trình đánh giá nội bộ năm ...
+ Form mẫu có thể thay đổi phù hợp thực tế với đơn vị

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

2. Chọn đoàn đánh giá:

Thành phần đoàn đánh giá:

- Một trưởng đoàn đánh giá
- Các chuyên gia đánh giá
- Quan sát viên

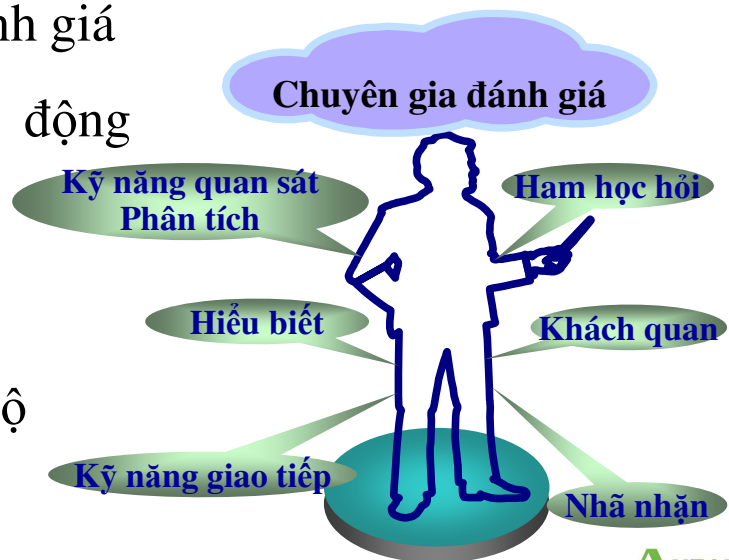


KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

Tiêu chuẩn chọn đoàn đánh giá

- Độc lập với các hoạt động được đánh giá
- Được đào tạo
- Có kinh nghiệm/trình độ



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

2. Chọn đoàn đánh giá (tiếp)

Các phẩm chất cần thiết của chuyên gia đánh giá:

- Năng lực (hiểu biết các hoạt động) và kinh nghiệm;
- Nhạy cảm;
- Khả năng truyền đạt quan sát và phân tích;
- Khách quan;
- Kỹ năng giao tiếp: nhã nhặn, dễ hòa đồng.

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

2. Chọn đoàn đánh giá (tiếp)

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.

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

2. Chọn đoàn đánh giá (tiếp)

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.

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

3. 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.

Lưu ý: Nghiên cứu kỹ các thông tin

- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng
- Các qui trình/ thủ tục liên quan
- Các thông tin dạng văn bản
- Kiến thức của tổ chức



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

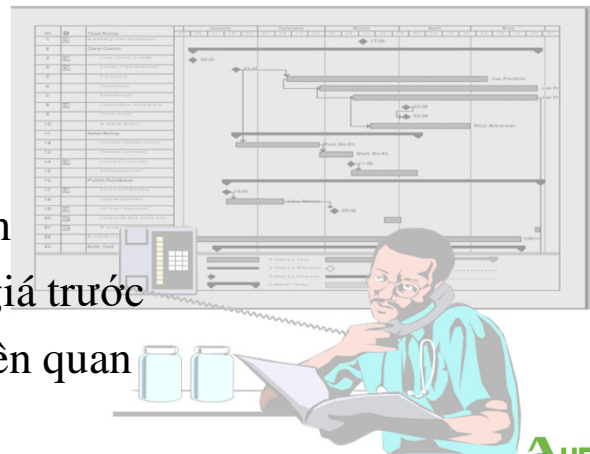
GIẢI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

4. 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:

- Chương trình đánh giá năm
- 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



Quality Management System Audit



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIẢI 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



Quality Management System Audit



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ

Ví dụ:
+ Cách lập
Kế hoạch
đánh giá nội
bộ đợt...
Năm ...
+ Form mẫu
có thể thay
đổi phù hợp
thực tế với
đơn vị

... CQHCNN...
BAN CHỈ ĐẠO ISO

Số:/KH-ISO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..., ngày ... tháng năm 20...

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ ĐỢT NĂM 20.....

Thời gian đánh giá: từ ngày ... đến ngày .../ /20...

Phạm vi đánh giá: Tại các bộ phận thuộcCQHCNN.....

Chuẩn mực đánh giá:

- Bộ tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản quy phạm pháp luật liên quan;
- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản nội bộ đang có hiệu lực.

Kế hoạch chi tiết:

Trưởng đoàn:



Microsoft Word
7 - 2003 Document

Thời gian đánh giá	Đơn vị được đánh giá	Đánh giá viên	Nội dung đánh giá
Ngày Tháng ... năm			
7h30 - 8h00	Lãnh đạo ... CQHCNN.../ đoàn đánh giá nội bộ/ bộ phận chuyên môn		Họp khai mạc đánh giá, phân công chi tiết.
8h00 - 8h30	Lãnh đạo/ Ban chỉ đạo ISO	NVA ...	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hiểu về tổ chức và bối cảnh của tổ chức (4.1); ✓ Hiểu nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm (4.2); ✓ Xác định phạm vi của HTQLCL (4.3); ✓ HTQLCL và các quá trình của hệ thống (4.4); ✓ Sự lãnh đạo và cam kết (5.1); ✓ Chính sách chất lượng (5.2);

Quality Management System Audit



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

1. Họp khai mạc
2. Đánh giá tại văn phòng/ hiện trường
3. Lập báo cáo không phù hợp
4. Họp bế mạc
5. Báo cáo tổng hợp

Quality Management System Audit



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

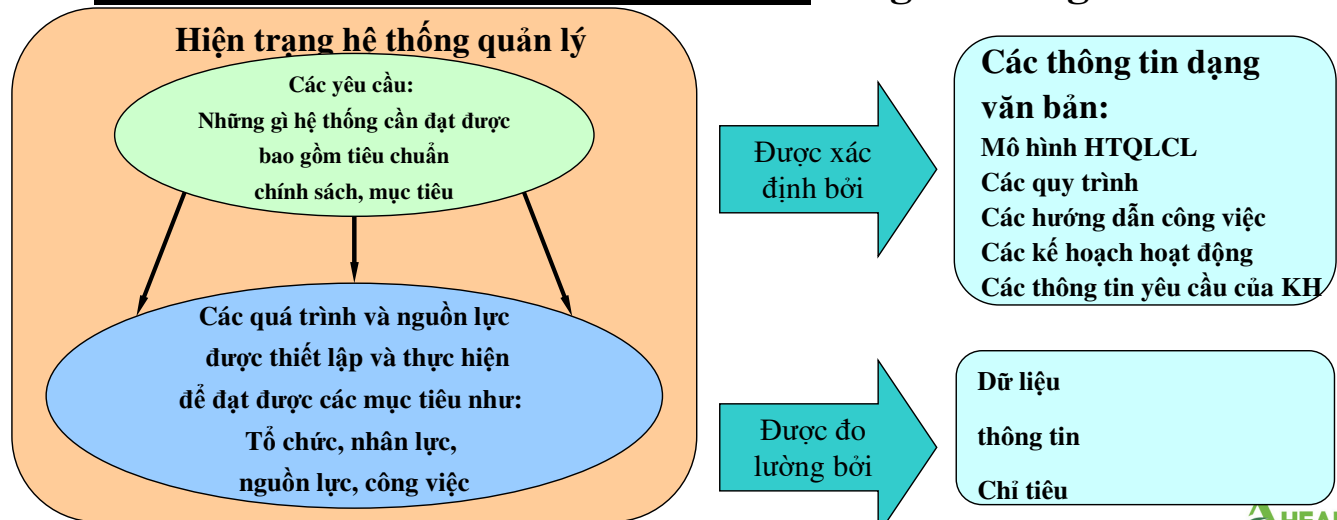
1. Họp khai mạc

- ❑ 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.

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

2. Đánh giá tại văn phòng/hiện trường: Logic đánh giá



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

2. Đánh giá tại văn phòng/hiện trường (tiếp)

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 ?

Quality Management System Audit



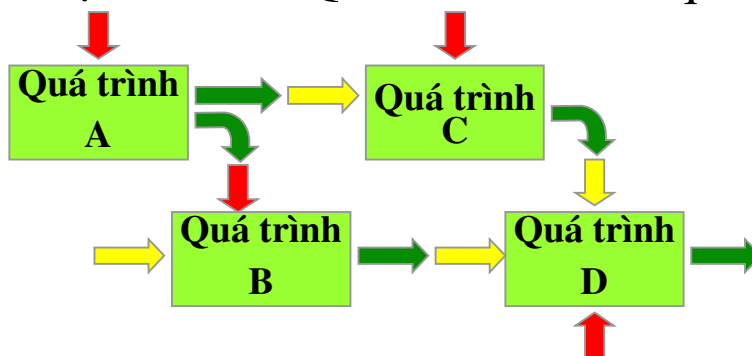
KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

2. Đánh giá tại văn phòng/hiện trường

Phương thức đánh giá: Đánh giá theo quá trình

Mục tiêu HTQLCL - mối liên quan với quá trình



Quality Management System Audit



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

2. Đánh giá tại văn phòng/hiện trường (tiếp)

Cách thức tìm kiếm 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.

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

Câu hỏi dạng mở (5W1H):

Ai làm (Who)

Làm gì (What)

Ở đâu (Where)

Khi nào (When)

Tại sao (Why)

Như thế nào (How)

Và cuối cùng là ... đề nghị cho xem **bằng chứng**.



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

2. Đánh giá tại văn phòng/hiện trường (tiếp)

Ghi chép và xác nhận thông tin:

- Tất cả những phát hiện trong quá trình đánh giá;
- Các tham chiếu của các thông tin đã được kiểm tra;
- Các sự không phù hợp và các điểm thỏa đáng.

Xem xét/ tham khảo những nhận xét của các chuyên gia đánh giá khác/ trưởng đoàn

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

Ví dụ:
+ Cách lập Phiếu ghi chép đánh giá nội bộ
+ Hình thức Form mẫu có thể thay đổi phù hợp thực tế với đơn vị

... COHCNN...
ĐOÀN ĐÁNH GIÁ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT N
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá: *Lãnh đạo/Ban chỉ đạo ISO*; Ngày đánh giá:
Đánh giá viên:

Điều khoản	Nội dung kiểm tra	Kết luận (PH, KHP, DLY)
4.1	Hiểu về tổ chức và bối cảnh của tổ chức + Có lập bảng phân tích bối cảnh của cơ quan ? + Có xác định những rủi ro ảnh hưởng đến HTQLCL?	
4.2	Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm + Có lập bảng xác định nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm ? + Có định kỳ rà soát để cập nhật các bên quan tâm đầy đủ?	
4.3	Xác định phạm vi của HTQLCL + Phạm vi có được duy trì bằng thông tin đang vận hành? + Có bao gồm các TTHC được UBND tỉnh ban hành thuộc thẩm quyền của tổ chức, các bộ phận / phòng ban liên quan, điều khoản loại trừ?	
4.4	HTQLCL và các quá trình của hệ thống + Tài liệu HTQLCL bao gồm những tài liệu nào? (nếu cụ thể) + Có được ban hành, phê duyệt? + Có sử dụng tài liệu lỗi thời?	
5.1	Sự lãnh đạo và cam kết + Lãnh đạo có quan tâm tạo điều kiện về nguồn lực để xây dựng áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015: cơ sở vật chất, trang	

Phiếu ghi chép đánh giá là tài liệu hướng dẫn ghi chép các nội dung sẽ được kiểm tra tại nơi được đánh giá, mục đích:

- Đảm bảo tất cả nội dung liên quan đánh giá sẽ được xem xét.
- Giúp đánh giá viên quản lý thời gian đánh giá.
- Là tài liệu trợ giúp cho đánh giá viên.



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

2. Đánh giá tại văn phòng/hiện trường (tiếp)

Kiểm soát phát hiện không phù hợp:

- Chỉ cho bên được đánh giá
- Ghi chép
- Làm báo cáo gửi trưởng đoàn
- Trưởng đoàn thống nhất với bên được đánh giá trong cuộc họp bế mạc



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

2. Đánh giá tại văn phòng/hiện trường (tiếp)

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 chất lượng 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.

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

2. Đánh giá tại văn phòng/hiện trường (tiếp)

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.



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

3. Lập báo cáo sự không phù hợp

Các điểm chú ý khi lập Báo cáo đánh giá:

- Các sự không phù hợp thuộc một điều khoản, thuộc một phòng, 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.

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

3. Lập báo cáo sự không phù hợp



1. Sự không phù hợp lớn

Hệ thống không đề cập đến 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.

2. Sự không phù hợp nhỏ

Một vài thiếu sót khi thực hiện các yêu cầu

Tuy nhiên khi có nhiều sự không phù hợp nhỏ đối với một yêu cầu của tiêu chuẩn/ hệ thống thì có thể quy về một sự không phù hợp lớn (từ 03 trở lên)

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

3. Lập báo cáo sự không phù hợp

❖ Điểm lưu ý, khuyến nghị

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

Một cuộc đánh giá không có sự không phù hợp, không có nghĩa là hệ thống không có sự không phù hợp.

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

3. Lập báo cáo sự không phù hợp

Viết báo cáo những sự 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 (Quy trình, hướng dẫn,...)
- Tóm tắt nội dung không phù hợp.
- Kèm theo bằng chứng !

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

3. Lập báo cáo sự không phù hợp

Ví dụ báo cáo sự không phù hợp

Ví dụ: “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 2/2020 chưa được xem xét các hoạt động đã thực hiện).”

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

Ví dụ:
Phiếu
Yêu cầu
hành
động
khắc
phục

... COHCNN... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
ĐOÀN ĐÁNH GIÁ Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

ĐƠN VỊ: Ban Lãnh đạo/Ban ISO	NGÀY:
NGƯỜI PHỤ TRÁCH:	SỐ: ...
NỘI DUNG NHỮNG ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP: <input type="checkbox"/> KPH lớn <input type="checkbox"/> KPH nhỏ + Điều khoản: 5.2.2 a) TCVN ISO 9001:2015. + Chính sách chất lượng không sẵn có như thông tin dạng văn bản. + Bảng chứng là Cơ quan không cung cấp được chính sách chất lượng trong quá trình đánh giá	
CHỮ KÝ CỦA CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ	CHỮ KÝ CỦA NGƯỜI PHỤ TRÁCH:
NGUYÊN NHÂN - BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC - TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN:	
NGÀY HOÀN THÀNH: / /	CHỮ KÝ CỦA NGƯỜI PHỤ TRÁCH:
KIỂM TRA THỰC HIỆN: <input type="checkbox"/> Đã hoàn thành <input type="checkbox"/> Chưa hoàn thành	
Chú ý: Nếu kiểm tra chưa đạt yêu cầu, lập phiếu mới yêu cầu khắc phục tiếp.	
NGƯỜI KIỂM TRA:	NGÀY: / /



Microsoft Word
7 - 2003 Document



Microsoft Word
7 - 2003 Document

Quality Management System Audit



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

4. Họp bế mạc

Mục đích:

- Công bố những phát hiện;
- Tuyên bố những sự không phù hợp chính yếu nhất đã được phát hiện.
- Công bố những điểm thoả đáng;

Thành phần:

- Đoàn đánh giá;
- Đại diện bên được đánh giá.

Quality Management System Audit



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

4. Họp bế mạc: (tiếp)

Cần chuẩn bị:

- 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.

Mục tiêu cuối cùng:

- Đảm bảo các nội dung báo cáo được hai bên nhất trí.



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 2: ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO

5. Lập báo cáo tổng hợp

Các nội dung của báo cáo tổng hợp:

1. Mục đích, phạm vi, địa điểm và thời gian đánh giá;
2. Tiêu chuẩn áp dụng TCVN ISO 9001:2015;
3. Danh sách các đánh giá viên và đại diện cho phòng ban, 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.

KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

Ví dụ Báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ (*)

Ví dụ:

+ Cách lập Báo cáo đánh giá tổng hợp + Hình thức Form mẫu có thể thay đổi phù hợp thực tế với đơn vị

... CQHCNN...
BAN CHỈ ĐẠO ISO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP

1. Ngày đánh giá:
2. Thành viên Đoàn đánh giá:

Trần Văn X	Trưởng đoàn
Nguyễn Thị C	Thành viên kiêm thư ký
Phan Văn B	Thành viên
Phạm Thanh A	Thành viên
Lê Thị Hồng D	Thành viên

3. Mục đích:
Đánh giá việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của ... CQHCNN....

4. Phạm vi:

- 4.1 Tài liệu sử dụng để đánh giá:
 - Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;
 - Các văn bản Hệ thống Quản lý chất lượng của CQHCNN;
 - Các quy định đang có hiệu lực của CQHCNN;
 - Các văn bản pháp luật liên quan hiện hành.
- 4.2 Những đơn vị được đánh giá:
 - Đại lãnh đạo/Ban chỉ đạo ISO
 - Phòng, bộ phận
 - Phòng, bộ phận
 -

5. Kết quả đánh giá:

Nhận xét chung:

- Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đã được phê duyệt và ban hành áp dụng tại các bộ phận thuộc CQHCNN kể từ ngày

Kết quả:
+ Số điểm không phù hợp:.....
+ Số điểm lưu ý:.....
Điểm mạnh:



Microsoft Word
7 - 2003 Document



Quality Management System Audit



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIẢI ĐOẠN 3: TRIỂN KHAI HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Lãnh đạo đơn vị có sự không phù hợp cần tiến hành không chậm trễ:

- Tìm nguyên nhân của các sự không phù hợp;
- Đưa ra các hành động để giải quyết nguyên nhân gốc rễ của các sự không phù hợp, gồm:
 - Hoạt động cần thực hiện
 - Người thực hiện
 - Thời hạn hoàn thành
 - Kết quả thực hiện

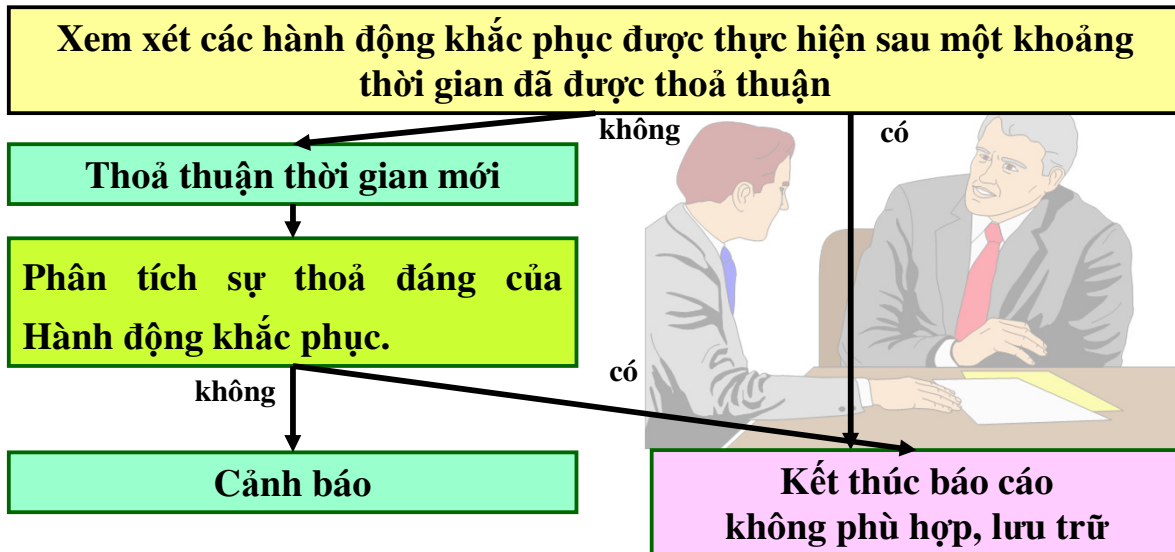


Quality Management System Audit



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

GIAI ĐOẠN 4: THEO DÕI SAU ĐÁNH GIÁ



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Chương trình đánh giá năm	Thư ký ISO, các bộ phận	02 năm
2	Kế hoạch đánh giá lần/đợt được phê duyệt	Thư ký ISO, các bộ phận	02 năm
3	Hồ sơ năng lực chuyên gia đánh giá (bằng cấp, chứng chỉ ĐGNB,...)	Thư ký ISO	Vĩnh viễn
4	Phiếu chi chép đánh giá	Thư ký ISO, các bộ phận	02 năm
5	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Thư ký ISO, các bộ phận	02 năm
6	Báo cáo đánh giá tổng hợp	Thư ký ISO, các bộ phận	02 năm
7	Xác nhận thẩm tra hành động khắc phục	Thư ký ISO, các bộ phận	02 năm



**HOẠT ĐỘNG KIỂM TRA
VIỆC XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ
CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

**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 hàng 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.

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

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.

Quality Management System Audit



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

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.



Quality Management System Audit



QUY ĐỊNH CỦA THÔNG TƯ 26/2014/TT-BKH-CN

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.



KỸ NĂNG TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

TÓM TẮT KHÓA HỌC

➤ Phần Thuật ngữ định nghĩa

- ✓ Mục đích đánh giá luôn là tìm sự phù hợp của HTQLCL
- ✓ Hiểu sự khác biệt so với hoạt động kiểm tra, thanh tra khác

➤ Phần Kỹ năng tổ chức đánh giá

04 giai đoạn đánh giá:

- ✓ Giai đoạn 1: Đoàn đánh giá cần chuẩn bị kỹ lưỡng;
- ✓ Giai đoạn 2: Phương pháp thực hiện đảm bảo sự khách quan;
- ✓ Giai đoạn 3: Giải quyết triệt để các vấn đề của bộ phận;
- ✓ Giai đoạn 4: Hoạt động duy trì hiệu lực của HTQLCL.



CÂU HỎI VÀ THẢO LUẬN



XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN
SỰ CHÚ Ý CỦA QUÝ VỊ!

