



**CÔNG TY TNHH XÂY DỰNG  
VÀ THÍ NGHIỆM KIỂM ĐỊNH  
VP**

Mã số: **QT.02**

Ngày ban hành: 08/4/2024

Lần ban hành: 01

Lần sửa đổi: 00

**QUY TRÌNH  
DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ  
QT.02**





## 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này qui định các hình thức và biện pháp cần thực hiện để duy trì và thường xuyên cải tiến hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý của Công ty cổ phần tư vấn Trường Sơn

## 2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động duy trì và cải tiến hệ thống quản lý của công ty bao gồm:

- Đánh giá nội bộ;
- Phân tích dữ liệu;
- Hành động khắc phục;
- Kiểm soát công việc thử nghiệm hoặc kiểm định/hiệu chuẩn không phù hợp;
- Xem xét lãnh đạo;
- Sáng kiến cải tiến.

## 3. TRÁCH NHIỆM

- 2.1. Toàn bộ các vị trí thuộc Công ty có trách nhiệm thực hiện quy trình này sau khi được phê duyệt.
- 2.2. Bộ phận QA, Phòng Hành chính Nhân sự có trách nhiệm điều phối việc thực hiện, đồng thời cập nhật và duy trì các hồ sơ quản lý chung của quy trình này.
- 2.3. Ban Giám đốc có trách nhiệm xem xét định kỳ và cập nhật quy trình này.

## 4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- Công ty : Công ty cổ TNHH xây dựng và thí nghiệm kiểm định VP
- HC-KT : Hành chính Kế toán;
- QA : Bộ phận Đảm bảo Chất lượng;
- TT : Trung tâm Kiểm định và Thí nghiệm;
- HTQL : Hệ thống quản lý;
- KPH : Không phù hợp;
- HĐKP : Hành động khắc phục.

## 5. NỘI DUNG

### 5.1. Các hoạt động duy trì và cải tiến hệ thống quản lý Công ty.

- 5.1.1. Hệ thống quản lý của Công ty được duy trì và cải tiến thông qua các hoạt động sau đây:
- Thiết lập, lập kế hoạch thực hiện, theo dõi và đánh giá việc thực hiện các mục tiêu hàng năm;
  - Đánh giá nội bộ;
  - Phân tích các kết quả đánh giá của khách hàng, của nội bộ về chất lượng sản phẩm/dịch vụ; kết quả đánh giá của bên thứ ba; phân tích thông tin phản hồi của các đối tác, thông tin về sai lỗi trong quá trình thực hiện công việc;
  - Thực hiện các hành động khắc phục;
  - Kiểm soát công việc thử nghiệm hoặc kiểm định/hiệu chuẩn không phù hợp;
  - Xem xét của lãnh đạo về hiệu lực của hệ thống quản lý Công ty;
  - Đề xuất sáng kiến cải tiến/góp ý.
- 5.1.2. Chương trình cải tiến Công ty có thể bao gồm việc áp dụng các công cụ khác như: 5S/Kaizen.

### 5.2. Hoạch định các hoạt động duy trì và cải tiến hệ thống quản lý

- 5.2.1. Vào quý 4 hàng năm, Ban Giám đốc chịu trách nhiệm lập chương trình tổng thể về các hoạt động duy trì và cải tiến hệ thống quản lý Công ty cho năm tiếp theo, chương trình này cần xác định rõ thời gian và trách nhiệm thực hiện, phối hợp cho ít nhất các hoạt động sau:
- Lịch đánh giá nội bộ và đánh giá của bên ngoài (tổ chức công nhận).
  - Lịch họp xem xét của lãnh đạo về hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý.
  - Thiết lập các mục tiêu cho năm tiếp theo.
  - Các hoạt động cải tiến khác.
- 5.2.2. Chương trình duy trì và cải tiến hệ thống quản lý không bao gồm các hoạt động sau đây: phân tích các kết quả đánh giá của khách hàng, của nội bộ về chất lượng sản phẩm/dịch vụ; thông tin về sai lỗi trong quá trình thực hiện công việc; thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa; đề xuất sáng kiến cải tiến...

### 5.3. Triển khai các hoạt động duy trì và cải tiến hệ thống quản lý

- 5.3.1. Thiết lập, xem xét và điều chỉnh mục tiêu

- a. Ban Giám đốc đưa ra các mục tiêu chung nhằm định hướng về nhu cầu cải tiến chất lượng các hoạt động của Công ty cho từng năm hoặc từng giai đoạn.
- b. Các Trưởng phòng/cá nhân liên quan chịu trách nhiệm xây dựng và triển khai thực hiện các chỉ tiêu cụ thể cho từng mục tiêu đã đề ra.
- c. Định kỳ 6 tháng, các Trưởng phòng báo cáo về tình hình thực hiện các mục tiêu đề ra để Ban Giám đốc xem xét và có những điều chỉnh cần thiết.

#### 5.3.2. Đánh giá nội bộ

- a. Trên cơ sở kế hoạch đã được duyệt, Ban Giám đốc đề xuất nhóm đánh giá viên và lập *kế hoạch chi tiết* cho từng cuộc đánh giá theo biểu mẫu *BM0201*.
- b. Đánh giá viên chịu trách nhiệm đánh giá các hoạt động có liên quan tại phòng được phân công đánh giá. Khi đánh giá cần chú ý như sau:
  - Kiểm tra đánh giá đầy đủ các hoạt động theo các chuẩn mực phải áp dụng;
  - Tham khảo checklist (khi được lãnh đạo Công ty yêu cầu) về các nội dung đánh giá;
  - Ghi chép đầy đủ các phát hiện và lập *Báo cáo đánh giá* theo mẫu *BM0202*.
- c. Các phòng có liên quan tổ chức khắc phục các điểm không phù hợp (nếu có) và thực hiện các hành động khắc phục theo mục 5.3.4.
- d. Ngoài các lần đánh giá nội bộ theo kế hoạch vào quý IV hàng năm, Ban Giám đốc có thể yêu cầu tổ chức thêm các cuộc đánh giá một phần hay toàn bộ các hoạt động của hệ thống quản lý.

#### 5.3.3. Thu thập, phân tích các dữ liệu

- a. Thông qua các phiếu đánh giá của khóa đào tạo/hội thảo; đánh giá của khách hàng về chất lượng hoạt động dịch vụ; kết quả họp rút kinh nghiệm về việc tổ chức khóa đào tạo/ hội thảo và thực hiện hợp đồng cung cấp dịch vụ v.v..., Ban Giám đốc và các trưởng phòng ban/cá nhân liên quan chịu trách nhiệm lựa chọn các dữ liệu và phân tích nhằm đưa ra các thông tin về:
  - Sự thỏa mãn của khách hàng;
  - Sự phù hợp của các sản phẩm/dịch vụ của Công ty đối với các yêu cầu của khách hàng và quy định có liên quan;
  - Đặc tính và xu hướng của các quá trình cung cấp dịch vụ;
  - Chất lượng của các nhà cung cấp và/hoặc nhà thầu phụ;

- b. Kết quả phân tích dữ liệu là cơ sở cho các hành động khắc phục và cải tiến chất lượng sản phẩm/dịch vụ của Công ty.

5.3.4. Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục

- a. Mọi công việc, hoạt động dịch vụ không thực hiện đúng quy định của luật pháp, của Công ty hoặc cam kết đối với khách hàng, đã xảy ra hoặc tiềm ẩn đều được xem là “sự không phù hợp” cần được kiểm soát, xử lý theo các quy định của mục này. Sự không phù hợp thường được xác định thông qua các nguồn sau:
- Đánh giá nội bộ, đánh giá của bên ngoài;
  - Phàn nàn, khiếu nại của khách hàng;
  - Kiểm tra, giám sát của Ban Giám đốc, quản lý phòng ban về xử lý công việc, bao gồm việc thống kê và phân tích dữ liệu;
  - Xem xét của lãnh đạo về hiệu lực của hệ thống quản lý;
  - Các nguồn thông tin khác.
- b. Khi phát hiện sự không phù hợp đã xảy ra hoặc tiềm ẩn, cán bộ có liên quan chịu trách nhiệm ghi sự không phù hợp vào phiếu *Phiếu xử lý sự KPH và HĐKP - BM0203*. Sự không phù hợp được xử lý và/hoặc thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa theo quy định trong biểu mẫu.
- c. Người được giao phụ trách hệ thống chịu trách nhiệm quản lý (theo mẫu *BM0204*) và đôn đốc các phòng/cá nhân liên quan xử lý sự không phù hợp và/hoặc thực hiện kịp thời các hành động khắc phục, phòng ngừa.

5.3.5. Kiểm soát công việc thử nghiệm hoặc kiểm định/hiệu chuẩn không phù hợp (theo ISO/IEC 17025)

- a. Do đặc thù của dịch vụ, việc phát hiện ra công việc không phù hợp hoặc các vấn đề phát sinh trong hệ thống quản lý hoặc trong các hoạt động thử nghiệm hoặc kiểm định/hiệu chuẩn có thể xảy ra tại nhiều nơi khác nhau trong hệ thống quản lý hoặc trong các hoạt động kỹ thuật. Ví dụ: phàn nàn của khách hàng, việc kiểm soát chất lượng, hiệu chuẩn thiết bị, kiểm tra các vật liệu tiêu thụ, giám sát nhân viên, kiểm tra biên bản thử nghiệm và giấy chứng nhận hiệu chuẩn, việc xem xét của lãnh đạo và các cuộc đánh giá nội bộ hoặc bên ngoài.
- b. Khi có bất cứ phương diện công việc và/hoặc kết quả nào của việc thử nghiệm hoặc kiểm định/hiệu chuẩn không phù hợp với các quy định luật pháp hoặc quy định nội bộ liên quan hoặc yêu cầu đã thoả thuận với khách hàng, người quản lý chất lượng tại PTN phải tổ chức thực hiện:
- i. Chỉ định trách nhiệm và quyền hạn quản lý công việc không phù hợp và xác định các hành động (bao gồm cả: tạm dừng công việc,

giữ lại báo cáo thử nghiệm và giấy chứng nhận hiệu chuẩn, khi cần thiết) khi xác định được công việc không phù hợp;

- ii. Thực hiện đánh giá mức độ công việc không phù hợp;
- iii. Thực hiện ngay sự khắc phục cùng với mọi quyết định về khả năng chấp nhận công việc không phù hợp;
- iv. Thông báo cho khách hàng và thu hồi lại kết quả công việc không phù hợp khi cần thiết;
- v. Chỉ định người có trách nhiệm và quyền hạn cho phép tiếp tục công việc.

c. Khi việc đánh giá chỉ ra rằng công việc không phù hợp có thể tái lập hoặc có nghi ngờ về sự phù hợp của các hoạt động so với các chính sách và các quy trình, TT phải thực hiện ngay hành động khắc phục nêu ở 5.3.4.

#### 5.3.6. Xem xét của lãnh đạo về hiệu lực của hệ thống quản lý

- a. Xem xét của lãnh đạo về hiệu lực của hệ thống quản lý được thực hiện ít nhất 1 lần/năm (vào quý IV) theo chương trình đã được duyệt. Nội dung họp xem xét của lãnh đạo được thực hiện theo qui định của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025 ( BM 0205), kèm theo biên bản cuộc họp xem xét lãnh đạo về hiệu lực của hệ thống quản lý. (BM 0206).
- b. Giám đốc Công ty sẽ phân công cụ thể phòng/cá nhân chịu trách nhiệm thu thập các thông tin đầu vào theo yêu cầu của phần nội dung họp.
- c. Phòng HCNS chịu trách nhiệm thông báo, làm đầu mối tổ chức cuộc họp và theo dõi các hành động cần thực hiện sau cuộc họp.

#### 5.3.7. Đề xuất sáng kiến cải tiến quá trình và dịch vụ

- a. OPA khuyến khích tất cả cán bộ, nhân viên đề xuất sáng kiến nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng các quá trình và sản phẩm/dịch vụ của Công ty.
- b. Sáng kiến cải tiến có thể gửi tới Trưởng phòng/Ban Giám đốc qua email hoặc các hình thức thích hợp khác.
- c. Các cá nhân/phòng có sáng kiến, cải tiến sẽ được xem xét khen thưởng theo Quy chế khuyến khích, khen thưởng.

#### 5.3.8. Áp dụng các giải pháp, công cụ cải tiến khác

- a. Việc áp dụng các giải pháp, công cụ cải tiến khác do Giám đốc quyết định trên cơ sở đề xuất của các phòng.
- b. Tùy theo giải pháp, công cụ cải tiến được lựa chọn mà có thể giao cho cá nhân, phòng hoặc nhóm cán bộ chịu trách nhiệm thực hiện.

- c. Các Trưởng phòng có trách nhiệm hỗ trợ và giám sát việc áp dụng các giải pháp, công cụ cải tiến này.

## 6. HỒ SƠ LƯU

| TT | Tên hồ sơ  | Mã số   | Trách nhiệm lưu                                    | Nơi lưu                                    | Thời gian lưu |
|----|--|---------|--|--|---------------|
| 1  | Chương trình duy trì và cải tiến HTQL                            | ---     | Cán bộ quản lý kỹ thuật thử nghiệm/Nhân viên HC-KT | Hồ sơ duy trì và cải tiến hệ thống quản lý | 3 năm         |
| 2  | Kế hoạch đánh giá nội bộ   | BM0201  |  |  | 3 năm         |
| 3  | Báo cáo đánh giá nội bộ  | BM0202  |  |  | 3 năm         |
| 4  | Phiếu xử lý sự KPH và HĐKP                                       | BM0203  |  |  | 3 năm         |
| 5  | Sổ theo dõi xử lý sự KPH và HĐKP                                 | BM0204  |  |  | 3 năm         |
| 6  | Kế hoạch xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng     | BM0205  |  |  | 3 năm         |
| 7  | Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng | BM 0206 |  |  | 3 năm         |

## KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

1. Phạm vi: (Đánh giá toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng tại Phòng thí nghiệm)
2. Chuẩn mực đánh giá:
  - Tiêu chuẩn ISO/IEC 17025;
  - Tài liệu Hệ thống quản lý
  - Các quy định của Nhà nước có liên quan
3. Thời gian đánh giá: .....
4. Đánh giá viên:  
- -
5. Kế hoạch đánh giá

| Thời gian | Bộ phận được đánh giá | Nội dung đánh giá/Điều khoản tiêu chuẩn liên quan | Đánh giá viên |
|-----------|-----------------------|---|---------------|
|           |                       | -   |               |
|           |                       |   |               |
|           |                       |   |               |
|           |                       |   |               |
|           |                       |   |               |
|           |                       |   |               |
|           |                       | -   |               |

- Các yêu cầu về kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, trách nhiệm và quyền hạn, trao đổi thông tin nội bộ, ... được đánh giá tại tất cả các bộ phận.
- Trưởng các bộ phận/người được uỷ quyền chịu trách nhiệm đại diện cho bên được đánh giá.
- Họp khai mạc và họp kết thúc yêu cầu tất cả các thành viên Ban lãnh đạo, Trưởng các bộ phận tham dự.

### Ghi chú:

- Kế hoạch này thay cho thông báo đánh giá.
- Đề nghị các bộ phận liên quan chuẩn bị đánh giá theo kế hoạch.

Thái Bình, ngày tháng năm 20

GIÁM ĐỐC



| KẾ HOẠCH XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHÁC PHỤC |                 |                        |      |           |  |  |  |        |        |                       |          |                  |     |                 |   |  |
|--|-----------------|------------------------|------|-----------|--|--|--|--------|--------|-----------------------|----------|------------------|-----|-----------------|---|--|
| Hành động khác phục sau đánh giá nội bộ                |                 |                        |      |           |  |  |  |        |        |                       |          |                  |     |                 |   |  |
| .....  |                 |                        |      |           |  |  |  |        |        |                       |          |                  |     |                 |   |  |
| Phòng ban/cá nhân chủ trì                              |                 |                        |      |           |  |  |  |        |        |                       |          |                  |     |                 |   |  |
| STT  | NGUỒN PHÁT HIỆN | MÔ TẢ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP | NGÀY | NGƯỜI GHI | NỘI DUNG XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP (kiểm soát và khắc phục: xử lý hiện tại) | NGUYÊN NHÂN GỐC SỰ KHÔNG PHÙ HỢP TƯƠNG TỰ hoặc TIỀM ẨN | NỘI DUNG KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG CẢI TIẾN HÀNH ĐỘNG KHÁC PHỤC (Chỉ làm loại For action) | Hỗ trợ |        | TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN | THỜI HẠN | NGUỒN LỰC CẦN CÓ | KPI | BẢO CAO ĐỊNH KỲ | BẢNG CHUNG THỰC HIỆN (KẾT QUẢ THỰC TẾ/ HỒ SƠ LƯU LẠI) | DANH GIẢ HIỆU LỰC CỦA HÀNH ĐỘNG ĐƯỢC THỰC HIỆN |
|  |                 |                        |      |           |  |  |  | Chính  | Hỗ trợ |                       |          |                  |     |                 |   |  |
| 1  |                 |                        |      |           |  |  |  |        |        |                       |          |                  |     |                 |   |  |
|  |                 |                        |      |           |  |  |  |        |        |                       |          |                  |     |                 |   |  |
|  |                 |                        |      |           |  |  |  |        |        |                       |          |                  |     |                 |   |  |

Theo dõi và nhân danh báo:

- 1. Tách riêng thành 3 danh sách:
  - Điều phối
  - Hành chính NS
  - Hành chính NS + QA
- Công việc lập lại của điều phối
- Công việc theo kế hoạch thực hiện mục tiêu
- Công việc thuộc Hành động Khác phục

10/10/2023

**PHIẾU XỬ LÝ SỰ KPH VÀ HĐKPPN**

Số phiếu:

**1. Mô tả sự không phù hợp:**

Đã xảy ra:

Ngày:

Người ghi (họ tên, ký):

**2. Phòng, Văn phòng chịu trách nhiệm xử lý:**

**3. Xử lý sự KPH (làm lại, sửa chữa, chấp nhận hoặc loại bỏ)**

**4. Cần thực hiện hành động khắc phục?**

Có:

Không:

Trưởng phòng (họ tên, ký):

Phê duyệt (phụ trách PTN):

**5. Thực hiện hành động KPPN (áp dụng khi mục 4 trả lời là "Có")**

Nguyên nhân:

Đề xuất thực hiện hành động:

Khắc phục:

Phòng ngừa:

Ngày hoàn thành:

Trưởng phòng:

Phê duyệt (Phụ trách PTN):

**6. Kiểm tra xử lý không phù hợp/hành động KPPN**

Nguồn phát hiện KPH:

LD

Phòng

Đánh giá NB

Sale

K. hàng

Khác

Hồ sơ kèm theo (Phòng ghi ở mục 2 phải gửi kèm theo các bằng chứng về xử lý KPH và KPPN):

Kết quả xử lý KPH và hành động KPPN:

Đạt yêu cầu

Không đạt yêu cầu

Yêu cầu hành động tiếp theo:

Ngày:

Người lập:

Phê duyệt (Phụ trách PTN):



**KẾ HOẠCH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO VỀ HỆ THỐNG  
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM  
THEO ISO/IEC 17025:2017**

**1. Thời gian họp xem xét:**

**2. Thành phần**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

**3. Nội dung tiến hành xem xét**

- a)
- b)

**PHÊ DUYỆT**

*Ngày tháng năm*  
**Lập kế hoạch**

## BIÊN BẢN CUỘC HỌP

(Xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống Quản lý Chất lượng lần 01)

Ngày họp: ...../...../20....

*Thành phần tham gia:*

| STT     | HỌ VÀ TÊN | BỘ PHẬN/CHỨC VỤ |
|---------|-----------|-----------------|
| 1. .... |           |                 |
| 2. .... |           |                 |
| 3. .... |           |                 |
| 4. .... |           |                 |
| 5. .... |           |                 |
| 6. .... |           |                 |

*Nội dung cuộc họp*

| STT | ĐẦU VÀO XEM XÉT | Ý KIẾN CHỈ ĐẠO ( NỘI DUNG CÔNG VIỆC, NGƯỜI CHỊU TRÁCH NHIỆM, THỜI GIAN HOÀN THÀNH) |
|-----|-----------------|--|
| 1.  |                 |  |
| 2.  |                 |  |
| 3.  |                 |  |
|     |                 |  |
| 5.  |                 |  |
| 6.  |                 |  |
| 7.  |                 |  |
| 8.  |                 |  |
| 9.  |                 |  |
| 10. |                 |  |

Biên bản đã được đọc trước toàn thể Các cán bộ tham gia họp

**GIÁM ĐỐC**

Ngày .... tháng .... năm 2.....  
Người ghi biên bản

