



Giới thiệu


HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

ISO 9001 : 2008






1



NỘI DUNG



International
Organization for
Standardization


I. TỔNG QUÁT VỀ ISO 9000

II. ISO VỚI CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

III. CÁC YÊU CẦU CỦA TCVN ISO 9001


IV. QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN TCVN ISO 9001

2



I. TỔNG QUÁT VỀ ISO 9000

3




LỊCH SỬ HÌNH THÀNH ISO 9001


International Organization for Standardization


- Năm 1972, Viện tiêu chuẩn Anh ban hành tiêu chuẩn BS 4891 – Hướng dẫn đảm bảo chất lượng.
- Năm 1978, Viện tiêu chuẩn Anh ban hành tiêu chuẩn BS 5750 – Tiền thân của ISO 9000.
- Năm 1987, ISO công bố lần đầu tiên bộ ISO 9000 khuyến cáo áp dụng trong các nước thành viên và trên toàn thế giới.
- Năm 1994, Bộ ISO 9000 được xem xét bổ sung và hoàn thiện thêm một số yêu cầu mới.
- Năm 2000, Bộ ISO 9000 được xem xét và sửa đổi và ban hành để phù hợp với thực tiễn.
- Tháng 11/2008 phiên bản ISO 9001: 2008 được ban hành mới áp dụng do ban kỹ thuật ISO/TC 176 biên soạn.

6

4




ISO 9000 VÀ LỊCH SỬ HÌNH THÀNH


International Organization for Standardization


ISO LÀ GÌ ?

- Tổ chức Tiêu chuẩn hoá Quốc tế (ISO) có 164 Quốc gia là thành viên của (tính đến năm 2013)
- Việt Nam là thành viên thứ 72 của ISO từ 1977
- Trụ sở chính tại GENEVA, Thụy sỹ
- Ban hành trên 19.000 tiêu chuẩn sau 67 năm hoạt động
- Tổ chức này đã đưa ra các tiêu chuẩn thương mại và công nghiệp trên phạm vi toàn thế giới.

5



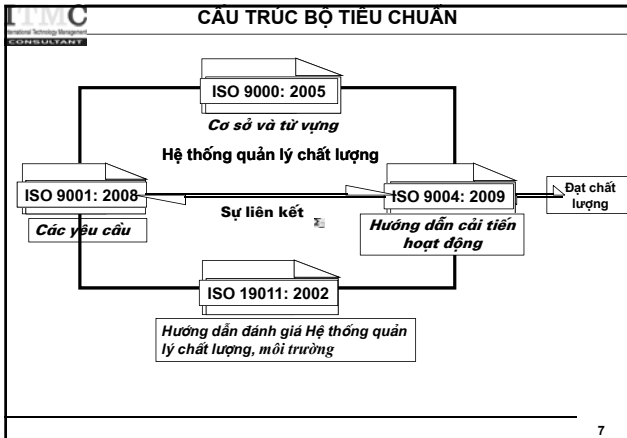
ISO 9000 LÀ GÌ ?

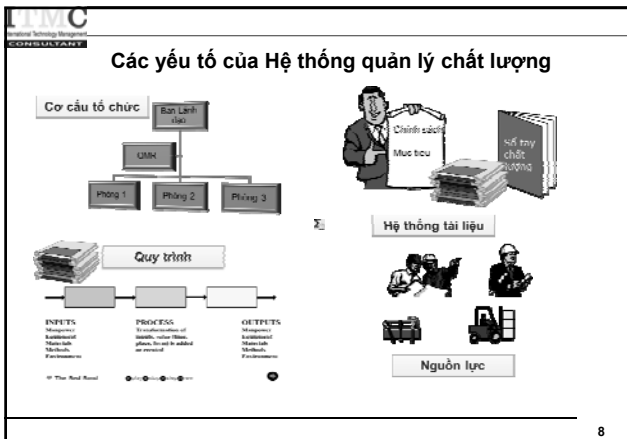


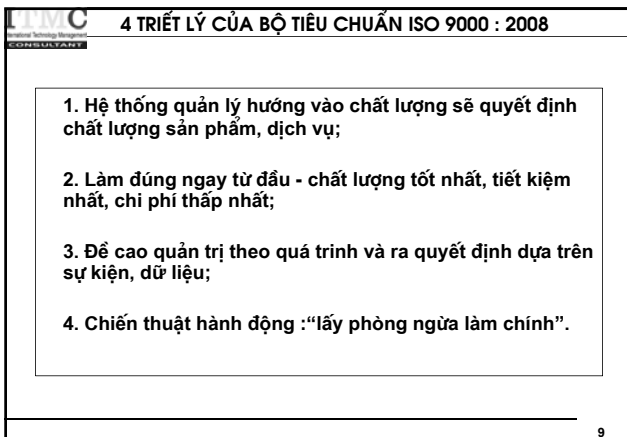
ISO 9000 LÀ GÌ ?


- Bộ tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý chất lượng
- Được quốc tế công nhận
- Hướng dẫn cho tổ chức làm thế nào để đạt được chất lượng đã xác định và đáp ứng đúng yêu cầu của khách hàng thông qua hệ thống quản lý chất lượng
- Đòi hỏi sự tham gia trực tiếp, phối kết hợp hài hoà giữa lãnh đạo và đội ngũ cán bộ, CCVC

6







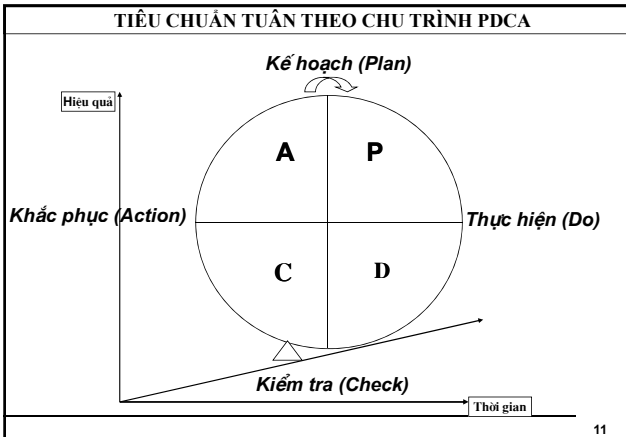


4 NGUYÊN TẮC ỨNG DỤNG ISO 9001: 2008
(VẬN HÀNH THEO CHU TRÌNH PDCA)


1. Viết ra những gì cần phải làm - PLAN
2. Làm đúng những gì đã viết - DO
3. Ghi lại thành hồ sơ những gì đã làm so với những gì đã viết - CHECK
4. Phân tích hồ sơ, tìm cơ hội cải tiến - ACT

10


TIÊU CHUẨN TUÂN THEO CHU TRÌNH PDCA



11




CHU TRÌNH DEMING (PDCA)

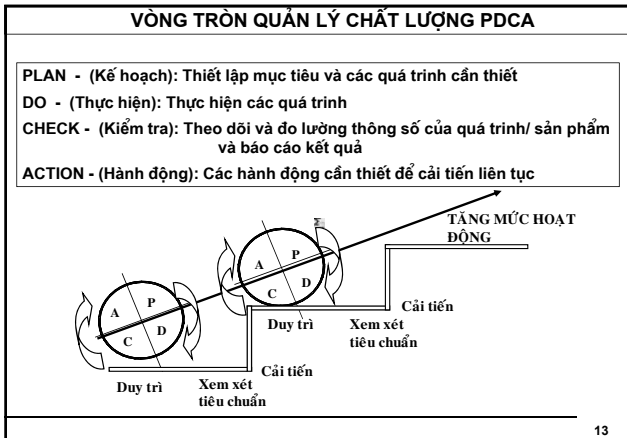


The Deming (PDCA) Cycle

- Plan
- Do
- Check
- Act



12



BẢN CHẤT CỦA ISO 9001 : 2008

- Công nghệ quản lý mới để đạt hiệu quả cao
- Rõ người : ai làm?
- Rõ việc : làm gì ?
- Rõ cách làm : làm như thế nào ?
- Định hướng khách hàng
- Không ngừng cải tiến
- Gắn liền, phục vụ cải cách hành chính trên 4 lĩnh vực :
Thế chế - Bộ máy - Công chức -Tài chính công

14

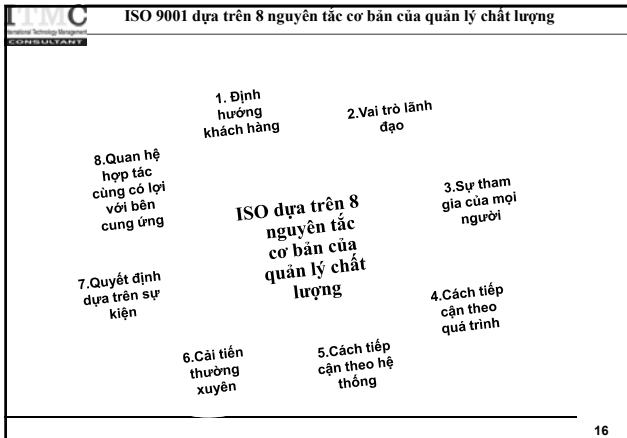
BẢN CHẤT CỦA ISO 9001:2008

ISO 9001 là
Tiêu chuẩn chứng nhận
cho hệ thống

↓

Không phải
tiêu chuẩn chứng nhận
cho sản phẩm, dịch vụ

15



ISO 9001 **8 Nguyên tắc Quản lý chất lượng**

1. Hướng vào khách hàng

Mọi tổ chức đều phụ thuộc vào khách hàng của mình và vì thế cần hiểu các nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng, cần đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và cố gắng vượt cao hơn sự mong đợi của họ.

Khách hàng


17

ISO 9001 **8 Nguyên tắc Quản lý chất lượng**

2. Sự lãnh đạo

Lãnh đạo thiết lập sự thống nhất giữa mục đích và phương hướng của tổ chức. Lãnh đạo cần tạo ra và duy trì môi trường nội bộ để có thể hoàn toàn lôi cuốn mọi người tham gia để đạt được các mục tiêu của tổ chức.

18




ISO 9001


8 Nguyên tắc Quản lý chất lượng

3. Sự tham gia của mọi người

Mọi người ở tất cả các cấp là yếu tố của một tổ chức và việc huy động họ tham gia đầy đủ sẽ giúp cho việc sử dụng được năng lực của họ và lợi ích của tổ chức.



19




ISO 9001


8 Nguyên tắc Quản lý chất lượng

4. Cách tiếp cận theo quá trình

Kết quả mong muốn sẽ đạt được một cách hiệu quả khi các nguồn lực và các hoạt động có liên quan được quản lý như một quá trình.



20




ISO 9001

8 Nguyên tắc Quản lý chất lượng

5. Cách tiếp cận theo hệ thống đối với quản lý

Việc xác định, hiểu và quản lý các quá trình có liên quan lẫn nhau như một hệ thống sẽ đem lại hiệu lực và hiệu quả của tổ chức nhằm đạt được các mục tiêu đề ra.



21

ISO 9001

8 Nguyên tắc Quản lý chất lượng

6. Cải tiến liên tục

Cải tiến thường xuyên hiệu quả hoạt động phải là mục tiêu thường trực của tổ chức.

22

22

ISO 9001

8 Nguyên tắc Quản lý chất lượng

7. Quyết định dựa trên sự kiện

Mọi quyết định có hiệu lực được dựa trên việc phân tích dữ liệu và thông tin.

23

23

ISO 9001


8 Nguyên tắc Quản lý chất lượng

8. Quan hệ hợp tác cùng có lợi với người cung ứng

Tổ chức và người cung ứng phụ thuộc lẫn nhau và mối quan hệ cùng có lợi sẽ nâng cao năng lực của cả hai bên để tạo ra giá trị.


24

24



II. ISO 9001 VỚI CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

25



ISO 9001 phục vụ cải cách hành chính

ISO 9001:2008

4. Hệ thống quản lý CL

5. Trách nhiệm của lãnh đạo

6. Quản lý nguồn lực

7. Tạo dịch vụ

8. Đo lường, phân tích và cải tiến thường xuyên

Cải cách hành chính

• Hệ thống thể chế

• Trách nhiệm của lãnh đạo các cấp &


• Bộ máy hành chính

• Đội ngũ công chức

• Giải quyết công việc hành chính

• Đánh giá và cải cách thường xuyên nền hành chính nhà nước


26



Dịch vụ là gì ?

- Dịch vụ, trong kinh tế học, được hiểu là những thứ tương tự như hàng hóa nhưng là phi vật chất.
- Dịch vụ có các đặc tính sau :
 - Tính đồng thời : sản xuất và tiêu dùng dịch vụ xảy ra đồng thời
 - Tính không thể tách rời : sản xuất và tiêu dùng dịch vụ không thể tách rời. Thiếu mặt này thì sẽ không có mặt kia
 - Vô hình : không có hình hài rõ rệt. Không thể thấy trước khi tiêu dùng
 - Không lưu trữ được : không lập kho để lưu trữ như hàng hóa

27



Dịch vụ theo định nghĩa của ISO ?

❖ Dịch vụ là kết quả của ít nhất một hoạt động cần tiến hành tại nơi tương giao giữa người cung cấp và khách hàng và thường không hữu hình


❖ Cung cấp dịch vụ có thể liên quan đến :

- Một hoạt động thực hiện trên một sản phẩm hữu hình do khách hàng cung cấp (ví dụ: sửa xe hơi)


- Một hoạt động thực hiện trên một sản phẩm không cảm nhận bằng xúc giác do khách hàng cung cấp (ví dụ: khai thu nhập để hoàn thuế)

- Giao một sản phẩm không hữu hình (ví dụ: cung cấp kiến thức)

- Tạo ra một bầu không khí cho khách hàng (ví dụ: trong khách sạn hay nhà hàng)



28



CÁC YẾU TỐ TẠO NÊN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ


- Cơ sở hạ tầng

- Độ tin cậy


- Sự sẵn sàng

- Cách ứng xử

- Sự đồng cảm



29



SẢN PHẨM CỦA DỊCH VỤ

❖ Sản phẩm mềm : thông tin, phương pháp, cách chuyên giao hay thủ tục.

❖ Là công việc, đúng hơn là giải quyết công việc

❖ Hình thức thể hiện phổ biến của dịch vụ là các loại văn bản :

- Mang tính pháp lý cao : Luật, văn bản dưới luật, văn bản pháp qui, qui hoạch, kế hoạch, cơ chế, giải pháp...


- Mang tính nghiệp vụ kỹ thuật : Báo cáo, thống kê số sách, chứng từ...

- Mang tính giao dịch : Trao đổi, góp ý, cung cấp thông tin...

❖ Sản phẩm của dịch vụ cấu thành từ yếu tố hữu hình (cơ sở vật chất) và yếu tố vô hình (độ tin cậy, tính sẵn sàng, thái độ cư xử, sự đồng cảm...

30


10



KHÁCH HÀNG CỦA DỊCH VỤ


Tổ chức hay cá nhân sử dụng dịch vụ theo 2 cách thức khác nhau :

- Trực tiếp đưa yêu cầu và nhận kết quả
- Không trực tiếp đưa yêu cầu nhưng phải nhận kết quả



Khách hàng


31



10 YÊU CẦU ĐỐI VỚI CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC TRONG HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DV


1. Biết lắng nghe
2. Có kiến thức
3. Có kỹ năng
4. Biết nhẫn nại
5. Biết kiểm chế
6. Diễn đạt rõ ràng
7. Thân thiện
8. Đồng cảm
9. Kịp thời
10. Linh hoạt

32



6 ĐIỀU TỐI KỲ ĐỐI VỚI CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC

1. Thờ ơ
2. Lạnh nhạt
3. Máy móc
4. Nôn nóng
5. Không tế nhị
6. Không tôn trọng khách hàng



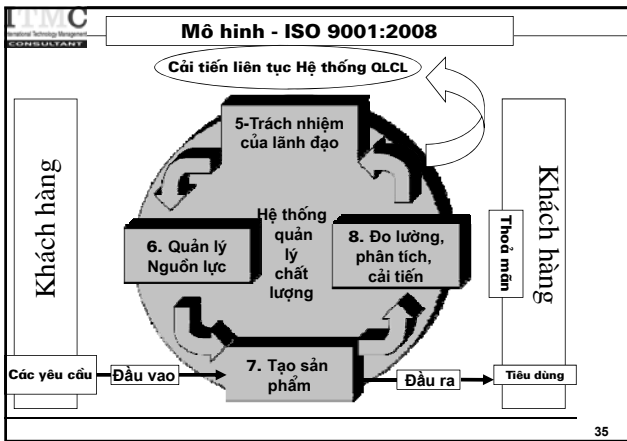
Khách hàng

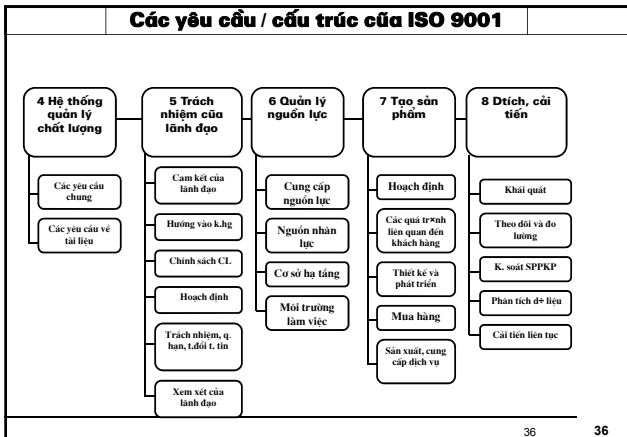
33

III. CÁC YÊU CẦU CỦA TIÊU CHUẨN ISO 9001

(theo cấu trúc của tiêu chuẩn)

34





4 - HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4.1 Yêu cầu chung

- ◆ Nhận biết các quá trình
- ◆ Xác định :
 - Mỗi tương tác giữa các quá trình
 - Chuẩn mực và phương pháp
 - Tác nghiệp và kiểm soát
- ◆ Đảm bảo nguồn lực và thông tin
- ◆ Đo lường, theo dõi và phân tích các quá trình
- ◆ Thực hiện các hoạt động cần thiết để đạt được kết quả và cải tiến các quá trình

37

4 - HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4.2 Yêu cầu hệ thống tài liệu



38

38

4 - HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4.2 Yêu cầu về hệ thống tài liệu

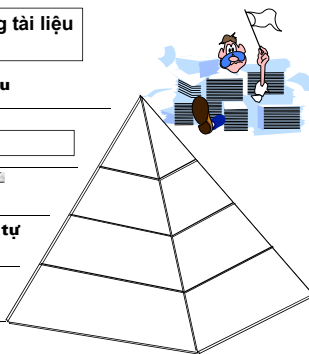
4.2.1 Khái quát

4.2.1 Khái quát

- HỒ SƠ**

TÀI LIỆU

 - Chính sách/ mục tiêu
 - Số tay chất lượng
 - Quy trình bắt buộc
 - Quy trình độ tổ chức tự xác định cần có
 - Các hồ sơ theo yêu cầu của tiêu chuẩn



39

ITMC

Information Technology Management CONSULTANT

HỆ THỐNG TÀI LIỆU

6 quy trình bắt buộc phải lập theo tiêu chuẩn :

1. Quy trình kiểm soát tài liệu (4.2.3)

2. Quy trình kiểm soát hồ sơ (4.2.4)

3. Quy trình đánh giá nội bộ (8.2.2)

4. Quy trình kiểm soát dịch vụ không phù hợp (8.3)

5. Quy trình hành động khắc phục (8.5.2)

6. Quy trình hành động phòng ngừa (8.5.3)

40

ITMC

Information Technology Management CONSULTANT

4 - HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4.2.2. Sổ tay chất lượng

Được thiết lập, duy trì bao gồm :

1. Chính sách

2. Cơ cấu tổ chức

3. Phạm vi HTQLCL, các lý giải về ngoại lệ (Điều 7)

4. Việ dẫn các quy trình dạng văn bản

5. Mô tả sự tương tác giữa các quá trình trong hệ thống

Sổ tay chất lượng.

Sổ tay chất lượng.

41

ITMC

Information Technology Management CONSULTANT

4 - HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4.2.3 Kiểm soát tài liệu

TÀI LIỆU

XEM XÉT PHÊ DUYỆT, PHÊ DUYỆT LẠI

CẬP NHẬT

TÀI LIỆU HIỆN HÀNH?

TÀI LIỆU HIỆN HÀNH

PHÂN PHỐI ĐẾN ĐÚNG NƠI

TÀI LIỆU LỖI THỜI

NHẬN BIẾT VÀ KIỂM SOÁT VIỆC PHÂN PHỐI TÀI LIỆU BÊN NGOÀI

Để nhận biết

Kiểm soát TÀI LIỆU

Đã kiểm soát

Đã kiểm soát


Đã kiểm soát

Đã kiểm soát

TÀI LIỆU PHẢI ĐƯỢC KIỂM SOÁT THỦ TỤC DẠNG VĂN BẢN SỐ 1

42

14



4 - HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4.2.4 Kiểm soát hồ sơ

Hồ sơ phải được thiết lập và duy trì : rõ ràng, dễ nhận biết, dễ sử dụng

THỦ TỤC DẠNG VĂN BẢN SỐ 2 :

a. Nhận biết


b. Bảo quản

c. Bảo vệ

d. Sử dụng


e. Thời gian lưu giữ

f. Hủy bỏ



Hồ sơ

43



Ví dụ về lưu trữ tài liệu, hồ sơ


Thông tin nhận biết trên gáy cặp tài liệu, hồ sơ

Tên tổ chức/lo go

Tên phòng


Tên loại tài liệu

Mã hiệu



Tên tập tài liệu
Mã hiệu


44



4 - HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Một số lưu ý

1. Phân biệt tài liệu và hồ sơ ?



2. Phân biệt tài liệu nội bộ và tài liệu bên ngoài ?

45

15



5 - TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO


5.1 Cam kết của lãnh đạo

Cung cấp bằng chứng về cam kết :
Xây dựng, thực hiện và cải tiến thường xuyên hiệu lực của HTQLCL bằng cách :

- Truyền đạt tầm quan trọng về việc đáp ứng yêu cầu của :
 - * Khách hàng
 - * Luật định
- Thiết lập chính sách chất lượng;
- Thiết lập các mục tiêu chất lượng;
- Thực hiện việc xem xét của lãnh đạo;
- Đảm bảo sẵn có các nguồn lực.



46



5 - TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.2 Hướng vào phục vụ khách hàng


Xác định các yêu cầu của khách hàng

↓


Đáp ứng các yêu cầu trong khuôn khổ luật định

↓

Thoả mãn vượt mong đợi của khách hàng



47




5 - TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.3 Chính sách chất lượng

Đảm bảo chính sách chất lượng :

- o Phù hợp với định hướng của tổ chức
- o Thể hiện sự cam kết tuân thủ các yêu cầu và cải tiến thường xuyên hiệu lực của HTQLCL
- o Cơ sở cho việc xây dựng và xem xét các mục tiêu chất lượng
- o Được truyền đạt và thấu hiểu trong phạm vi tổ chức
- o Được xem xét để đảm bảo luôn phù hợp



48

ITMC
Institutional Technology Management
CONSULTANT

5 - TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.4 Hoạch định

5.4.1. Mục tiêu chất lượng

- Được thiết lập tại cấp và bộ phận tương ứng
- Đo lường được
- Nhất quán với chính sách chất lượng

Phương pháp xây dựng mục tiêu chất lượng :

S - (Specific)	- Cụ thể.
M - (Measurable)	- Đo lường được.
A - (Agreeable)	- Được chấp thuận.
R - (Reliable)	- Xác thực, có tính khả thi.
T - (Time)	- Có thời hạn.

49

ITMC
Institutional Technology Management
CONSULTANT

5 - TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.4.2. Hoạch định HTQLCL

- Tiến hành hoạch định Hệ thống đáp ứng :
 - Yêu cầu chung của HTQLCL
 - Mục tiêu chất lượng
- Tính nhất quán được duy trì khi các thay đổi đối với HTQLCL được hoạch định và thực hiện

50

ITMC
Institutional Technology Management
CONSULTANT

5 - TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.5 Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin

5.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn

Đảm bảo xác định mối quan hệ

```

graph TD
    GD[GIÁM ĐỐC] --> DLD[ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO]
    GD --> VP[VĂN PHÒNG]
    GD --> PGD[PHÓ GIÁM ĐỐC]
    PGD --> P1[PHÒNG 1]
    PGD --> P2[PHÒNG 2]
    PGD --> P3[PHÒNG 3]
    PGD --> P4[PHÒNG 4]
    P3 --> TT1[TRUNG TÂM 1]
    P3 --> TT2[TRUNG TÂM 2]
    
```

51

5 - TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.5.2. Đại diện lãnh đạo về chất lượng
Chỉ định một thành viên trong Ban lãnh đạo, có trách nhiệm và quyền hạn để :

- Đảm bảo các quá trình cần thiết được thiết lập, thực hiện và duy trì
- Báo cáo cho lãnh đạo cao nhất về :
 - * Kết quả hoạt động của HTQLCL
 - * Nhu cầu cải tiến
- Đảm bảo thúc đẩy toàn bộ tổ chức nhận thức tầm quan trọng về các yêu cầu của khách hàng.

52

5 - TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.5.3. Trao đổi thông tin nội bộ

1. Thiết lập các quá trình trao đổi thông tin thích hợp
2. Trao đổi thông tin về hiệu lực của HTQLCL

53

5 - TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.6 XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

1-Kết quả đánh giá chất lượng
2-Phản hồi từ khách hàng
3-Thực hiện quá trình,sự phù hợp của sản phẩm
4-Các hành động khắc phục và phòng ngừa;
5-Các cuộc xem xét trước;
6-Các thay đổi có thể ảnh hưởng đến HTQLCL
7-Các đề xuất cải tiến

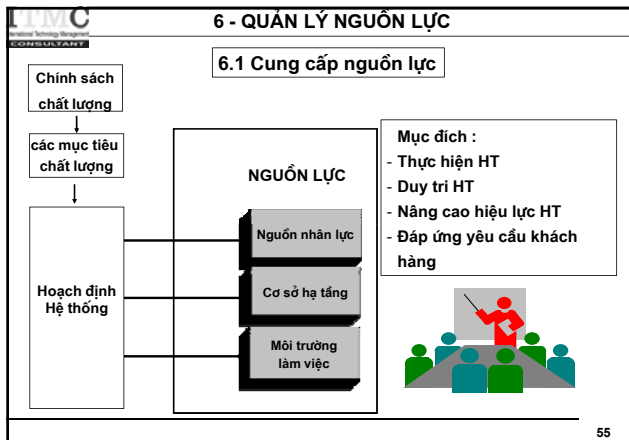
XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

1-Cải tiến HTQLCL và các quá trình
2-Cải tiến SP, dịch vụ
3-Nhu cầu nguồn lực

Định kỳ xem xét HTQLCL để :

- Đảm bảo thích hợp, thoả đáng và có hiệu lực
- Đánh giá cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi (chính sách và mục tiêu chất lượng)
- Duy trì hồ sơ

54



6 - QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

6.2 Nguồn nhân lực

6.2.1 Khái quát

Những người thực hiện công việc phải có năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng, kinh nghiệm thích hợp.

6.2.2 Năng lực, đào tạo và nhận thức

- ✓ Xác định năng lực cần thiết
- ✓ Khi thích hợp, tiến hành đào tạo hay những hành động khác để đạt được năng lực cần thiết.
- ✓ Đánh giá hiệu lực của đào tạo, tầm quan trọng của các hoạt động để đạt được mục tiêu chất lượng
- ✓ Duy trì hồ sơ thích hợp

56

6 - QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

6.3 Cơ sở hạ tầng

Xác định, cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng để đạt được sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ cung cấp gồm :

1. Không gian và các phương tiện
2. Trang thiết bị (phần cứng / phần mềm)
3. Dịch vụ hỗ trợ (van chuyển hoặc thông tin..)

57

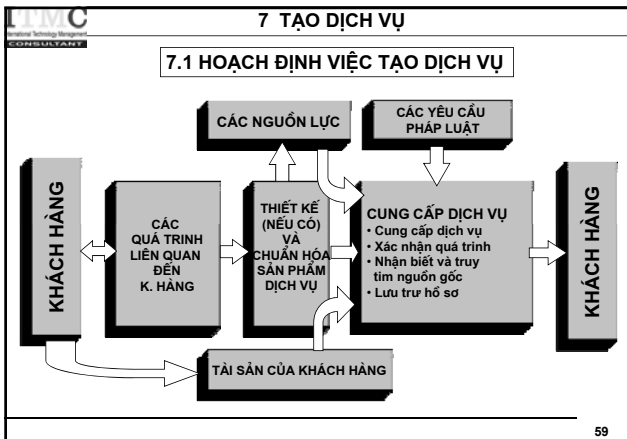
6 - QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

6.4 Môi trường làm việc

Nơi làm việc và các điều kiện kèm theo như sắp xếp chỗ làm việc hợp lý, đảm bảo môi trường (Nhiệt độ, ánh sáng, tiếng ồn, độ bụi...)

Chất lượng dịch vụ sẽ đạt được cao hơn khi các điều kiện làm việc được cải thiện

58




7 TẠO DỊCH VỤ

7.1 Hoạch định việc tạo dịch vụ

Xác định :

- Mục tiêu chất lượng, các yêu cầu đối với dịch vụ.
- Thiết lập các quá trình, tài liệu và việc cung cấp các nguồn lực thích hợp
- Kiểm tra, xác nhận giá trị sử dụng, theo dõi, kiểm tra các tiêu chí chấp nhận dịch vụ
- Lưu hồ sơ

60



LIVIC
Lectures Among Vietnamese
CONSTITUTIONAL LAW



7 TẠO DỊCH VỤ


61

7.2 Các quá trình liên quan đến khách hàng

7.2.1 xác định các yêu cầu đối với dịch vụ

1. Cửa khách hàng (kể cả trước và sau khi cung cấp sản phẩm)
2. Khách hàng không công bố, nhưng cần thiết cho việc thực hiện
3. Pháp định và Chế định
4. Do Tổ chức xét thấy cần thiết




LIVIC
LIFE - VITALITY - WELLNESS
CONSULTANT

7 TẠO DỊCH VỤ


7.2.2 Xem xét các yêu cầu liên quan đến dịch vụ

1. Định rõ yêu cầu về dịch vụ
2. Các yêu cầu phát sinh phải được giải quyết
3. Khả năng đáp ứng các yêu cầu đã định



- Khẳng định trước khi chấp nhận, nếu yêu cầu của khách hàng không bằng văn bản
- Khi yêu cầu về dịch vụ thay đổi, các văn bản tương ứng được sửa đổi và các cá nhân liên quan nhận thức được thay đổi đó.

[illegible]



International Training Vietnam Center
www.itvc.vn

7 TẠO DỊCH VỤ


Ngày: / /


Thời gian: giờ

7.2.3 Trao đổi thông tin với khách hàng

Trao đổi thông tin với khách hàng về :

1. Dịch vụ cung cấp
2. Xử lý các yêu cầu, đề nghị,
kể cả các sửa đổi
3. Phản hồi của khách hàng,
kể cả các khiếu nại






7 TẠO DỊCH VỤ

7.3 Thiết kế và phát triển (Điều khoản loại trừ)

64




7 TẠO DỊCH VỤ


7.4 Mua hàng

7.4.1 Quá trình mua sản phẩm/ dịch vụ bên ngoài

- Sản phẩm, dịch vụ mua vào phải phù hợp với các yêu cầu
- Cách thức kiểm soát nhà cung cấp
- Lựa chọn, đánh giá và đánh giá lại các nhà cung cấp



65




7 TẠO DỊCH VỤ

7.4.2 Thông tin mua hàng

Mô tả sản phẩm/ dịch vụ sẽ mua, có thể bao gồm :

- Yêu cầu về phê duyệt sản phẩm, dịch vụ, các thủ tục, quá trình và thiết bị
- Các yêu cầu về trình độ của nhân sự
- Các yêu cầu về hệ thống quản lý chất lượng



Tổ chức phải đảm bảo đầy đủ các yêu cầu mua hàng đã xác định trước khi liên hệ với nhà cung cấp

66

7 TẠO DỊCH VỤ

7.4.3 Kiểm tra xác nhận sản phẩm / dịch vụ mua vào

- Kiểm tra xác nhận sản phẩm/dịch vụ mua vào
- Phương pháp kiểm tra

67

Vĩ dụ: Quá trình mua sản phẩm/ dịch vụ

Các hoạt động liên quan

- Kế hoạch cung cấp
- Tiêu chuẩn kiểm tra

- Hợp đồng
- Tiêu chuẩn
- Nhân lực

Đầu vào
Đầu ra
Kiểm soát

- Hồ sơ đánh giá nhà cung cấp
- Danh sách nhà cung cấp
- Quy cách sản phẩm, dịch vụ
- Hợp đồng/ Đơn đặt hàng
- Hồ sơ chất lượng
- Biên bản kiểm tra

Quá trình 7.4

- Dịch vụ cung cấp
- Chi tiết sản phẩm
- Dịch vụ vận chuyển
- Thiết bị thông tin

68

7 TẠO DỊCH VỤ

7.5. Cung cấp dịch vụ


7.5.1 Kiểm soát cung cấp dịch vụ

Kiểm soát :

- Sẵn có các thông tin mô tả đặc tính dịch vụ
- Sẵn có các hướng dẫn, khi cần
- Sử dụng các thiết bị thích hợp
- Có sẵn và sử dụng các phương tiện theo dõi và đo lường
- Thực hiện các hoạt động tiếp nhận, cung cấp dịch vụ và sau khi cung cấp

69


23




7 TẠO DỊCH VỤ

7.5.2 Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình

1. Chuẩn mực để xem xét phê duyệt
2. Phê duyệt thiết bị và trình độ nhân sự
3. Sử dụng các phương pháp và thủ tục cụ thể
4. Các yêu cầu về hồ sơ
5. Tái xác nhận giá trị sử dụng




70




7 TẠO DỊCH VỤ

7.5.3 Nhận dạng và xác định nguồn gốc

1. Khi cần thiết, nhận biết dịch vụ bằng các biện pháp thích hợp trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ
2. Nhận biết trạng thái dịch vụ
3. Lưu hồ sơ, nếu có yêu cầu



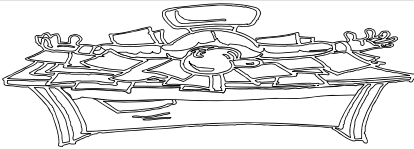
71



7 TẠO DỊCH VỤ

7.5.4 Tài sản của khách hàng

1. Nhận biết, kiểm tra xác nhận, bảo vệ tài sản
2. Thông báo cho khách hàng khi bị mất mát, hoặc không phù hợp và lưu giữ hồ sơ



72

7 TẠO DỊCH VỤ

7.5.5 Bảo toàn kết quả dịch vụ

Bảo toàn trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ và bàn giao dịch vụ tại vị trí đã định
 Khi có thể, nhận biết, lưu giữ, bảo quản (áp dụng cho cả bộ phận cấu thành)

73

7 TẠO DỊCH VỤ

7.6 Kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường

Có các thiết bị đo cần thiết
 Thiết bị đo phù hợp yêu cầu phép đo

Kiểm định/ hiệu chuẩn
 Kiểm tra xác nhận

Dấu hiệu nhận biết trạng thái kiểm định, hiệu chuẩn
 Bảo quản tránh hư hỏng, suy giảm chất lượng

74

8 - ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

8.1 Khái quát

Lập kế hoạch và thực hiện các quá trình :
 1. Theo dõi 3. Phân tích
 2. Đo lường 4. Cải tiến
 Để chứng minh :
 a. Sự phù hợp của dịch vụ;
 b. Đảm bảo sự phù hợp của HTQLCL; và
 c. Cải tiến hiệu lực của HTQLCL

75

25

8 - ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

8.2 Theo dõi và đo lường

8.2.1 Việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng

1. Theo dõi các thông tin của khách hàng liên quan tới tổ chức đáp ứng các yêu cầu như thế nào.

2. Phương pháp thu thập thông tin phải được xác định

76

8 - ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

8.2.2 Đánh giá chất lượng nội bộ:

Lập kế hoạch năm, chọn đoàn

Lên chương trình, gửi các bộ phận

Tiến hành đánh giá

Lập báo cáo các bộ phận liên quan

Không phù hợp?

Không

Có

Không

Tìm nguyên nhân, xác định, thực hiện HPKP

Theo dõi HDKP, kiểm tra kết quả

Báo cáo

Lưu hồ sơ

THỦ TỤC DẠNG VĂN BẢN SỐ 3

77

8 - ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

8.2.3. Đo lường và theo dõi các quá trình

1. Phương pháp:

- Theo dõi thích hợp


- Đo lường (khi thích hợp)

2. Khi không đạt :

- Thực hiện hành động khắc phục thích hợp

78

26

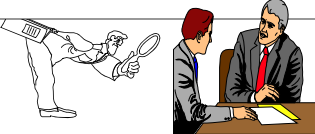


8 - ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN


8.2.4. theo dõi và đo lường dịch vụ :

1. Theo dõi, đo lường các đặc tính của dịch vụ tại các giai đoạn thích hợp

2. Lưu hồ sơ bằng chứng về sự phù hợp của dịch vụ



79



8 - ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

8.3 Kiểm soát dịch vụ không phù hợp

Phát hiện sự không phù hợp

Nhận dạng

Xây dựng và phê duyệt biện pháp xử lý

Thực hiện xử lý

Kiểm tra lại

Đạt

Lưu hồ sơ

Không

Đạt

CÁC PHƯƠNG ÁN :

- Xử lý lại để loại trừ sự không phù hợp

- Cấp có thẩm quyền cho phép và chịu trách nhiệm


- Bản chất của sự không phù hợp

- Những hành động tiếp theo (bao gồm cả nhân nhượng)

- Thông báo cho khách hàng và chịu trách nhiệm xử lý hậu quả hoặc hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp.

THỦ TỤC DẠNG VĂN BẢN SỐ 4

80

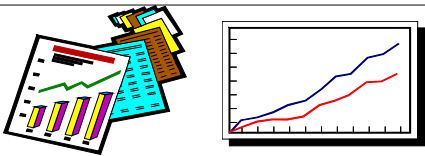


8 - ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

8.4 Phân tích dữ liệu

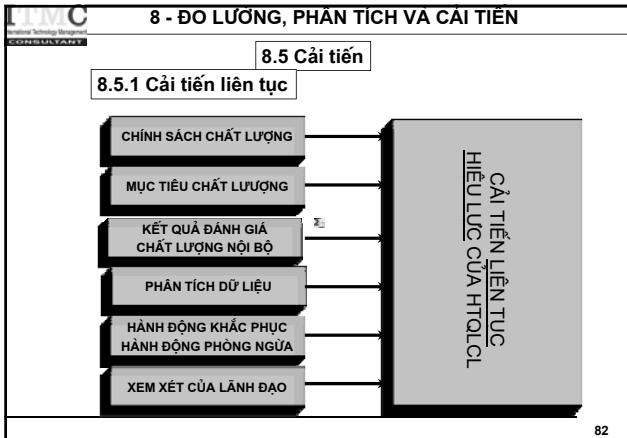
- Thu thập, phân tích dữ liệu để chứng tỏ sự phù hợp, tính hiệu lực của hệ thống

- Cung cấp thông tin : sự thoả mãn của khách hàng - sự phù hợp với yêu cầu của dịch vụ; - xu hướng của quá trình



81

27



8 - ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

8.5.2 Hành động khắc phục

LẬP THỦ TỤC DANG VẤN BẢN SỐ 5:

- Nhằm loại bỏ nguyên nhân không phù hợp và ngăn ngừa sự tái diễn.
- Tương xứng với ảnh hưởng của sự không phù hợp

8.5.3 Hành động phòng ngừa

LẬP THỦ TỤC DANG VẤN BẢN SỐ 6:

- Nhằm loại bỏ nguyên nhân không phù hợp tiềm ẩn và ngăn ngừa sự xuất hiện.
- Tương xứng với tác động của các vấn đề tiềm ẩn

83

IV. QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN ISO 9001: 2008

84



LẬP KẾ HOẠCH

GIẢI ĐOẠN 1 : LẬP KẾ HOẠCH

Bước 1 : Cam kết của lãnh đạo

Bước 2 : Thành lập ban chỉ đạo


Bước 3 : Chọn cơ quan tư vấn

Bước 4 : Khảo sát thực trạng

Bước 5 : Giới thiệu về ISO 90001



85



BIÊN SOẠN TÀI LIỆU


GIẢI ĐOẠN 2 : BIÊN SOẠN HỆ THỐNG TÀI LIỆU

Bước 1 : Hướng dẫn viết văn bản


Bước 2 : Tổ chức biên soạn tài liệu

Bước 3 : Phê duyệt ban hành tài liệu

Bước 4 : Phổ biến áp dụng Hệ thống



86



THỰC HIỆN HỆ THỐNG

GIẢI ĐOẠN 3 : THỰC HIỆN HỆ THỐNG

Bước 1 : Tổ chức áp dụng hệ thống

Bước 2 : Đào tạo đánh giá nội bộ

Bước 3 : Tổ chức đánh giá nội bộ

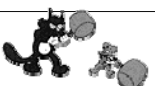
Bước 4 : Họp xem xét của lãnh đạo

Bước 5 : Khắc phục, phòng ngừa

Bước 6 : Hoàn thiện hệ thống văn bản

Bước 7 : Chọn tổ chức chứng nhận

Bước 8 : Đánh giá trước chứng nhận



87



CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG

GIẢI ĐOẠN 4 : CHỨNG NHẬN HTQLCL

Bước 1 : Đánh giá chứng nhận
 Bước 2 : Khắc phục, phòng ngừa
 Bước 3 : Quyết định cấp chứng chỉ



88




DUY TRI VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG

GIẢI ĐOẠN 5 : DUY TRI, CẢI TIẾN HTQLCL

Bước 1 : Đánh giá nội bộ định kỳ
 Bước 2 : Họp xem xét của lãnh đạo định kỳ
 Bước 3 : Khắc phục, phòng ngừa, cải tiến
 Bước 4 : Đánh giá giám sát định kỳ
 Bước 5 : Đánh giá cấp lại chứng chỉ sau 3 năm



89



KẾT LUẬN

6 BẢO BỐI TRONG QUẢN TRỊ

1. Đúng qui trình
 2. Đúng người
 3. Đúng cơ cấu tổ chức
 4. Đúng thông tin
 5. Đúng quyết định
 6. Đúng phần thưởng


90⁹⁰

30



CÂU CHUYỆN VỀ BỐN NGỌN NẾN

91




KẾT LUẬN


Chất lượng tối do quản lý tối, không phải do người thừa hành tối; quản lý tối có nghĩa là lãnh đạo tối, không có người thừa hành nào tối một cách vô nguyên cớ cả ”
(Rene Domingo)

Chất lượng là cuộc đua không có vạch kết thúc !

92



XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN !



93
