**TỔNG CÔNG TY MÁY ĐỘNG LỰC**

**VÀ MÁY NÔNG NGHIỆP VIỆT NAM - CTCP**

****

**ISO 9001:2015**

**QUY TRÌNH**

**ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

**MÃ SỐ: QT-03**

***Lần ban hành: 6***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NGƯỜI SOẠN THẢO** | **NGƯỜI SOÁT XÉT 1** | **NGƯỜI SOÁT XÉT 2** | **NGƯỜI PHÊ DUYỆT** |
| Họ và tên: **Nguyễn V. Anh**Chức danh: **Thư kí ISO**Ngày: . . ./ . . . / 2022 | Họ và tên: Chức danh: **PTGĐ phụ trách**Ngày: . . ./ . . . / 2022 | Họ và tên: **Hồ Mạnh Tuấn**Chức danh: **PTGĐ, QMR**Ngày: . . ./ . . . / 2022 | Họ và tên: **Phan Phạm Hà**Chức danh: **Tổng Giám đốc**Ngày: . . ./ . . . / 2022 |

**PHÂN PHỐI TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| STT | Bộ phận được phân phối tài liệu | S.lg | Ghi chú |
| 1 | Tổng Giám đốc (TGĐ) và các Phó TGĐ | M | "M" là phân phối ở |
| 2 | Văn phòng (VP) | M | dạng bản mềm |
| 3 | Ban Kinh tế Kế hoạch (KTKH) | M |  |
| 4 | Ban Đầu tư phát triển (ĐTPT | M |  |
| 5 | Ban Kỹ thuật – Nghiên cứu phát triển (KT-NCPT | M |  |
| 6 | Ban Tài chính Kế toán (TCKT) | M |  |
| 7 | Ban Pháp chế (PC) | M |  |
| 8 | Ban Kinh doanh và Phát triển thị trường (KD&PTTT) | M |  |
| 9 | Ban Tổ chức Nhân sự (TCNS) | M |  |
| 10 | VP HĐQT | M |  |
| 11 | Lưu ban ISO | 1 |  |
| 12 | Lưu QMR | 1 |  |
|  |  |  |  |

* *Trường hợp tài liệu ở dạng bản mềm (soft copy), thì cá nhân, đơn vị được phân phối tài liệu sử dụng tài liệu tại CƠ SỞ DỮ LIỆU của VEAM (mục Hệ thống QLCL ISO).*

**TÌNH TRẠNG BAN HÀNH, SỬA ĐỔI**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nội dung sửa đổi | Lần ban hành/sửa đổi | Ngày có hiệu lực | Phê duyệt  |
| Ký tên | Chức danh |
| Ban hành lần 1 | 1 | 02/05/2012 |  | TGĐ |
| Ban hành lần 2 | 2 | 10/08/2012 |  | TGĐ |
| Ban hành lần 3 | 3 | 25/02/2013 |  | TGĐ |
| Ban hành lần 4 | 4 | 01/05/2017 |  | TGĐ |
| Ban hành lần 5 – Chỉnh sửa phù hợp | 5 | 01/09/2019 |  | Q.TGĐ |
| Ban hành lần 6 – Chỉnh sửa, cập nhật theo các yêu cầu quản lý. Nội dung chi tiết tại hồ sơ BM-01-05 kèm theo | 6 |  |  | TGĐ |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**1. MỤC ĐÍCH**

+ Quy trình này quy định các bước thực hiện quá trình đánh giá nội bộ của HTQL tuân thủ theo tiêu chuẩn ISO9001.

**2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

+ Áp dụng cho quá trình đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO9001 tại cơ quan VEAM.

**3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

+ Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

+ Tiêu chuẩn TCVN ISO 19011:2018;

+ Sổ tay quản lý;

+ **QT-04**: Quy trình kiểm soát sự KPH và hành động khắc phục, cải tiến;

+ Các quy định nội bộ tại VEAM có liên quan.

**4. ĐỊNH NGHĨA**

4.1.**Đánh giá:** Quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để thu được bằng chứng khách quan và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đánh giá

CHÚ THÍCH 1: Các yếu tố cơ bản của một cuộc đánh giá bao gồm xác định sự phù hợp của một đối tượng theo các thủ tục được thực hiện bởi người không chịu trách nhiệm đối với đối tượng được đánh giá.

CHÚ THÍCH 2: Một cuộc đánh giá có thể là đánh giá nội bộ (bên thứ nhất) hoặc đánh giá bên ngoài (bên thứ hai hoặc thứ ba) và có thể là một đánh giá kết hợp

CHÚ THÍCH 3: Đánh giá nội bộ thường được gọi là đánh giá của bên thứ nhất, do tổ chức tự thực hiện hoặc thực hiện với danh nghĩa của tổ chức, nhằm xem xét việc quản lý và các mục đích nội bộ khác và có thể tạo cơ sở cho việc công bố sự phù hợp của tổ chức. Tính độc lập có thể được chứng tỏ thông qua sự độc lập về trách nhiệm đối với hoạt động được đánh giá.

CHÚ THÍCH 4: Đánh giá bên ngoài bao gồm đánh giá của bên thứ hai và bên thứ ba. Đánh giá của bên thứ hai được tiến hành bởi các bên quan tâm tới tổ chức, như khách hàng, hoặc người khác với danh nghĩa của khách hàng. Đánh giá bên thứ ba được tiến hành bởi tổ chức đánh giá độc lập bên ngoài, như tổ chức cấp chứng nhận phù hợp hoặc cơ quan quản lý.

**4.2. Chuẩn mực đánh giá:** Tập hợp các chính sách, thủ tục, hoặc yêu cầu, được sử dụng làm chuẩn theo đó so sánh các bằng chứng khách quan.

[NGUỒN: TCVN ISO 19011:2018, 3.2, được sửa đổi - Thuật ngữ “bằng chứng đánh giá” được thay bằng “bằng chứng khách quan”].

Tại VEAM, các chuẩn mực chủ yếu là các Quy trình, Hướng dẫn nội bộ, Mục tiêu hoạt động…

4.3. **Bằng chứng đánh giá:** Hồ sơ, trình bày về sự kiện hoặc các thông tin khác liên quan tới chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.

**4.4. Phát hiện đánh giá** (audit findings)

Kết quả của việc xem xét đánh giá các *bằng chứng đánh giá* (4.3) thu thập được so với *chuẩn mực đánh giá* (4.2).

CHÚ THÍCH 1: Phát hiện đánh giá chỉ ra *sự phù hợp* (4.5) hoặc *không phù hợp* (4.6).

CHÚ THÍCH 2: Phát hiện đánh giá có thể dẫn đến việc nhận diện các rủi ro và cơ hội cải tiến hoặc ghi nhận việc thực hiện tốt.

CHÚ THÍCH 3: Khi các chuẩn mực đánh giá được lựa chọn từ các yêu cầu luật định hoặc yêu cầu chế định, thì phát hiện đánh giá có thể được gọi là sự tuân thủ hoặc không tuân thủ.

(NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.13.9, được sửa đổi - các chú thích 2 và 3 được sửa đổi]

**4.5. Sự phù hợp** (conformity): Việc đáp ứng một yêu cầu (4.7).

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.6.11, được sửa đổi - bỏ chú thích 1]

**4.6. Sự không phù hợp:** Sự không đáp ứng một yêu cầu.

**4.7. Yêu cầu:** Nhu cầu hoặc mong đợi được tuyên bố, ngầm hiểu chung hoặc bắt buộc.

CHÚ THÍCH 1: “Ngầm hiểu chung” nghĩa là đối với tổ chức và các bên quan tâm nhu cầu hoặc mong đợi được coi là ngầm hiểu mang tính thông lệ hoặc thực hành chung.

CHÚ THÍCH 2: Yêu cầu được quy định là yêu cầu đã được công bố, ví dụ trong thông tin dạng văn bản.

CHÚ THÍCH 3: Một định ngữ có thể được sử dụng để biểu thị một loại yêu cầu cụ thể, ví dụ yêu cầu đối với sản phẩm, yêu cầu đối với quản lý chất lượng, yêu cầu của khách hàng, yêu cầu chất lượng.

CHÚ THÍCH 4: Yêu cầu có thể do các bên quan tâm khác nhau hoặc do chính tổ chức đề ra.

CHÚ THÍCH 5: Cần đạt được sự thỏa mãn của khách hàng ở mức cao để đáp ứng mong đợi của khách hàng ngay cả khi nó không được công bố, không được ngầm hiểu chung hay bắt buộc.

**4.8. Đoàn đánh giá:** gồm một hay nhiều chuyên gia thực hiện cuộc đánh giá.

**4.9. Chuyên gia đánh giá:** là người có đủ năng lực để tiến hành cuộc đánh giá.

**4.10. Chương trình đánh giá:** Tập hợp của một hoặc nhiều cuộc đánh giá được hoạch định cho một khoảng thời gian nhất định và nhằm một mục đích cụ thể.

**4.11. Kế hoạch đánh giá:** Mô tả về các hoạt động và sắp xếp cho một cuộc đánh giá.

**4.12. Cải tiến:** Hoạt động để nâng cao kết quả thực hiện (4.18).

CHÚ THÍCH 1: Hoạt động có thể lặp lại hoặc đơn lẻ.

**4.13. Hệ thống:** Tập hợp các yếu tố có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau.

**4.14.** **Quản lý:** Các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Quản lý có thể bao gồm việc thiết lập chính sách, mục tiêu và các quá trình (4.17) để đạt được những mục tiêu này.

CHÚ THÍCH 2: Thuật ngữ này đôi khi đề cập đến người quản lý, nghĩa là người hoặc nhóm người có quyền hạn và trách nhiệm đối với việc điều hành và kiểm soát một tổ chức. Khi được sử dụng với nghĩa này, nó thường được sử dụng với dạng từ chỉ tính chất nhất định nhằm tránh nhầm lẫn với khái niệm “quản lý” là tập hợp các hoạt động nêu trên. Ví dụ, dùng “quản lý phải...” là không được, còn lãnh đạo cao nhất (3.1.1) phải...” được chấp nhận. Nếu không, những từ khác nên được chấp nhận để biểu thị khái niệm này khi liên quan đến con người, ví dụ nhà quản lý hoặc người quản lý.

**4.15. Hoạt động:** <quản lý dự án> đối tượng nhỏ nhất được nhận biết của công việc trong một dự án (4.16).

[NGUỒN: TCVN ISO 10006:2007, 3.1, được sửa đổi]

**4.16. Dự án:** Quá trình (4.17) duy nhất bao gồm tập hợp các hoạt động được điều phối và kiểm soát có thời gian bắt đầu và kết thúc, được thực hiện để đạt được mục tiêu phù hợp với các yêu cầu (4.7) cụ thể, bao gồm cả những ràng buộc về thời gian, chi phí và nguồn lực.

CHÚ THÍCH 1: Một dự án riêng lẻ có thể là một phần của cơ cấu dự án lớn hơn và thường có thời gian bắt đầu và kết thúc xác định.

CHÚ THÍCH 2: Trong một số dự án, mục tiêu và phạm vi được cập nhật và các đặc tính của sản phẩm (4.19) hay dịch vụ (4.20) được xác định dần theo tiến trình của dự án.

CHÚ THÍCH 3: Đầu ra của một dự án có thể là một hay nhiều đơn vị sản phẩm hoặc dịch vụ.

CHÚ THÍCH 4: Tổ chức của một dự án thường mang tính tạm thời và được thiết lập trong thời gian thực hiện dự án.

CHÚ THÍCH 5: Mức độ phức tạp của sự tương tác giữa các hoạt động của dự án không nhất thiết liên quan đến quy mô của dự án.

[NGUỒN: TCVN ISO 10006:2007, 3.5, được sửa đổi - Chú thích 1 đến 3 được sửa đổi].

**4.17. Quá trình:** Tập hợp các hoạt động có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau, sử dụng đầu vào để cho ra kết quả dự kiến.

CHÚ THÍCH 1: “Kết quả dự kiến” của một quá trình được gọi là *đầu* ra. Sản phẩm (4.19) hay dịch vụ (4.20) phụ thuộc vào bối cảnh được đề cập.

CHÚ THÍCH 2: Đầu vào của một quá trình thường là đầu ra của các quá trình khác và đầu ra của một quá trình thường là đầu vào cho các quá trình khác.

CHÚ THÍCH 3: Hai hay nhiều quá trình có mối quan hệ và tương tác lẫn nhau trong chuỗi quá trình có thể cũng được coi là một quá trình.

CHÚ THÍCH 4: Các quá trình trong tổ chức thường được hoạch định và thực hiện dưới những điều kiện được kiểm soát nhằm gia tăng giá trị.

CHÚ THÍCH 5: Một quá trình trong đó sự phù hợp (4.5) của kết quả đầu ra không thể xác nhận giá trị sử dụng một cách dễ dàng hoặc một cách kinh tế thì thường được coi là “quá trình đặc biệt”.

CHÚ THÍCH 6: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của tài liệu bổ sung hợp nhất của ISO cho Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc được sửa đổi nhằm ngăn ngừa sự quay vòng giữa quá trình và đầu ra, chú thích 1 và 5 được bổ sung.

**4.18.** Kết quả thực hiện: Kết quả có thể đo được.

CHÚ THÍCH 1: Kết quả thực hiện có thể liên quan đến cả các phát hiện định lượng hoặc định tính.

CHÚ THÍCH 2: Kết quả thực hiện có thể liên quan đến việc quản lý (4.14) các hoạt động (4.15), quá trình (4.17), sản phẩm (4.19), dịch vụ (4.20), hệ thống (4.13) hoặc tổ chức.

CHÚ THÍCH 3: Thuật ngữ này là một trong những thuật ngữ chung và định nghĩa cốt lõi đối với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO được nêu trong Phụ lục SL của Tài tiêu bổ sung hợp nhất, Phần 1, Chỉ thị của ISO/IEC. Định nghĩa gốc được sửa đổi bằng cách sửa đổi chú thích 2.

**4.19. Sản phẩm:** Đầu ra của một tổ chức có thể được tạo ra mà không thực hiện bất kỳ giao dịch nào giữa tổ chức và khách hàng.

CHÚ THÍCH 1: Việc sản xuất một sản phẩm đạt được mà không cần thực hiện bất kỳ giao dịch nào giữa nhà cung cấp và khách hàng, nhưng thường có thể đòi hỏi yếu tố dịch vụ này khi chuyển giao sản phẩm cho khách hàng.

CHÚ THÍCH 2: Thành phần chủ đạo của sản phẩm thường hữu hình.

CHÚ THÍCH 3: Phần cứng là hữu hình và lượng của nó là đặc tính có thể đếm được (ví dụ lốp xe). Vật liệu đã được chế biến là hữu hình và lượng của chúng là đặc tính liên tục (ví dụ nhiên liệu và đồ uống không cồn). Phần cứng và vật liệu đã được chế biến thường được coi là hàng hóa. Phần mềm bao gồm thông tin bất kể phương tiện chuyển giao là gì (ví dụ chương trình máy tính, ứng dụng điện thoại di động, hướng dẫn sử dụng, nội dung từ điển, bản quyền soạn nhạc, giấy phép lái xe).

**4.20. Dịch vụ:** Đầu ra của một tổ chức với ít nhất một hoạt động cần được thực hiện giữa tổ chức và khách hàng.

CHÚ THÍCH 1: Thành phần chủ đạo của dịch vụ thường vô hình.

CHÚ THÍCH 2: Dịch vụ thường liên quan đến các hoạt động ở nơi tương giao với khách hàng để thiết lập các yêu cầu (4.7) của khách hàng cũng như khi giao dịch vụ và có thể đòi hỏi mối quan hệ thường xuyên như ngân hàng, tổ chức kế toán hoặc tổ chức công, ví dụ trường học hoặc bệnh viện.

CHÚ THÍCH 3: Việc cung cấp dịch vụ có thể bao gồm, ví dụ:

- một hoạt động được thực hiện trên sản phẩm (4.19) hữu hình cung cấp cho khách hàng (ví dụ một chiếc xe hơi được sửa chữa);

- một hoạt động được thực hiện trên sản phẩm vô hình cung cấp cho khách hàng (ví dụ báo cáo thu nhập cần thiết để chuẩn bị khai thuế);

- giao một sản phẩm vô hình (ví dụ chuyển giao thông tin trong bối cảnh chuyển giao tri thức);

- tạo ra không gian cho khách hàng (ví dụ trong khách sạn hoặc nhà hàng);

CHÚ THÍCH 4: Một dịch vụ thường được trải nghiệm bởi khách hàng.

**4.21. Các chữ viết tắt khác**: theo **PL-00-01** của Sổ tay quản lý.

**5. TRÁCH NHIỆM**

+ Tổng Giám đốc chịu trách nhiệm cung cấp các nguồn lực để vận hành quá trình đánh giá nội bộ theo quy trình này;

+ QMR xem xét, thay mặt TGĐ phê duyệt các nội dung liên quan theo ủy quyền của TGĐ;

+ Thư ký ISO chịu trách nhiệm quản lý các chương trình đánh giá, xây dựng, trình xem xét phê duyệt dự thảo các kế hoạch, báo cáo kết quả thực hiện;

+ Các trưởng đơn vị cung cấp các nguồn lực để phối hợp thực hiện quá trình ĐGNB như kế hoạch được phê duyệt.

**6. NỘI DUNG**

**6.1. Lưu đồ (Xem trang cuối)**

**6.2. Diễn giải lưu đồ**

**Bước 1. Lập chương trình đánh giá nội bộ định kỳ năm:**

+ Chu kỳ đánh giá của mỗi đơn vị trong TCT phụ thuộc vào thực tế áp dụng, nhưng không ít hơn 1 lần/ 1 năm.

+ Thư ký ban ISO lập kế hoạch theo biểu mẫu **BM-03-01**.

+ Khi cần thiết QMR có thể quyết định tổ chức đánh giá đột xuất.

**Bước 2. Phê duyệt chương trình đánh giá năm:**

+ Thư ký ban ISO trình QMR phê duyệt kế hoạch đánh giá định kỳ hoặc đánh giá đột xuất.

+ Thư ký ban ISO gửi kế hoạch đánh giá định kỳ hoặc đột xuất đã được phê duyệt cho các đơn vị được đánh giá.

**Bước 3. Lập kế hoạch đánh giá:**

+ Thư ký ban ISO lập danh sách chuyên gia đánh giá nội bộ theo biểu mẫu **BM-03-02**. Nguyên tắc chọn chuyên gia đánh giá là những người có năng lực, phải được đào tạo về đánh giá nội bộ và đạt các yêu cầu của khóa học.

+ Thành viên của các đoàn đánh giá là những người không thuộc các đơn vị được đánh giá để đảm bảo tính khách quan và độc lập của hoạt động đánh giá.

+ Thư ký ban ISO dựa vào chương trình ĐGNB đã được phê duyệt để lập kế hoạch đánh giá bao gồm: chuẩn mực đánh giá, thời gian, phạm vi, đoàn đánh giá, trưởng đoàn,... theo biểu mẫu **BM-03-03**, trình QMR xem xét và TGĐ phê duyệt.

+ Các chuẩn mực ĐGNB chủ yếu sử dụng các nội dung tại Sổ tay quản lý, Quy trình, Quy định... đã ban hành tại VEAM.

**Bước 4. Thông báo kế hoạch:**

+ Thư ký ban ISO gửi các tài liệu đã được phê duyệt **(BM-03-02, BM-03-03)** cho các đơn vị được đánh giá và từng thành viên trong đoàn đánh giá ít nhất 7 ngày trước khi diễn ra các cuộc đánh giá.

+ Sau khi có thông báo, Trưởng đoàn đánh giá phân công từng thành viên đoàn đánh giá cần chuẩn bị các nội dung sau:

- Nghiên cứu và nắm rõ chức năng, nhiệm vụ của đơn vị được đánh giá;

- Xem xét yêu cầu của các chuẩn mực đánh giá: tiêu chuẩn, tài liệu, hồ sơ có liên quan đến hoạt động được đánh giá;

- Chuẩn bị sẵn biểu mẫu cần cho cuộc đánh giá (**BM-03-04**, **BM-03-05**)

+ Các đơn vị được đánh giá có trách nhiệm gửi trước tài liệu, hồ sơ có liên quan theo yêu cầu của Trưởng đoàn đánh giá, bố trí thời gian và nhân sự, hồ sơ, phương tiện cần thiết để sẵn sàng đón đoàn đánh giá.

+ Trường hợp cần thiết, Trưởng đoàn đánh giá có thể lập kế hoạch chi tiết cho 1 cuộc đánh giá.

**Bước 5. Tiến hành đánh giá:**

+ Họp khai mạc:

- Thành phần: bao gồm đoàn đánh giá, phụ trách đơn vị & những người liên quan của đơn vị được đánh giá):

- Thông báo kế hoạch, mục tiêu, nội dung, phạm vi cuộc đánh giá... Nếu cần có thể sửa đổi kế hoạch đánh giá đã thông báo từ trước;

- Rà soát lại yêu cầu tài liệu cần thiết cho nhóm đánh giá.

+ Tiến hành đánh giá:

- Đánh giá được tiến hành theo nguyên tắc lấy mẫu đại diện, chọn ngẫu nhiên, nhưng cần đảm bảo xem xét hết các yếu tố chính của hệ thống.

- Việc lấy mẫu để thu thập bằng chứng đánh giá theo các phương pháp: phỏng vấn, quan sát hiện trường, xem xét tài liệu/ hồ sơ.

- Tiến hành xem xét bằng chứng đánh giá theo các chuẩn mực đánh giá:

* Các yêu cầu của ISO 9001:2015 liên quan có được nêu đầy đủ trong tài liệu, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu hiện có của đơn vị không;
* Quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu đó có được áp dụng và có thích hợp không;
* Bằng chứng của việc áp dụng thể hiện như thế nào;
* Kiểm tra và đánh giá việc thực hiện các hoạt động khắc phục và phòng ngừa mà lần đánh giá trước đó có liên quan;

- Các kỹ thuật cụ thể chuyên gia phải vận dụng trong đánh giá thực tế bao gồm:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kỹ thuậtlắng nghe | Kỹ thuậtđọc - so sánh | Kỹ thuậtlấy mẫu | Kỹ nănggiải thích | Kỹ thuậtphân loại sự KPH |
| - Tập trung nghe- Nói ít- Sàng lọc thông tin- Chú ý những từ trọng tâm (Key Word)- Tạo hưng phấn cho người đối thoại  | - So sánh giữa tài liệu và hồ sơ- So sánh giữa quy định và thực hiện- So sánh thời gian: Kế hoạch-Thực tế thực hiện | - Lấy mẫu đại diện - Tập trung vào vấn đề cơ bản - Chú ý những dấu hiệu khác thường - Tính sẵn sàng của đơn vị được đánh giá  | - Luôn bám sát các chuẩn mực đánh giá, tiêu chuẩn - Luôn bám sát tình huống - Dùng ngôn từ đơn giản, dễ hiểu - Lấy các ví dụ gần gũi, sát thực tế  | **Không phù hợp nặng (Major)**: Hệ thống bỏ qua vấn đề cơ bản, bỏ không thực hiện, ảnh hưởng nghiêm trọng, nhiều lỗi nhẹ lặp lại.**Không phù hợp nhẹ (Non Confimity**): Các quy định không được tuân thủ (có làm nhưng không đạt).**Điểm lưu ý/ cơ hội cải tiến (Observation/ Opportunities For Improvement)**: Chưa đủ bằng chứng kết luận NC, là cơ hội cải tiến, là cảnh báo của chuyên gia. |

+ Tất cả các bằng chứng đánh giá mà đoàn đánh giá thu thập được trong quá trình đánh giá đều được ghi nhận vào Phiếu ghi chép đánh giá BM-03-04.

+ Nếu nhận thấy bất cứ sự KPH nào, chuyên gia đánh giá ghi nhận cụ thể vào mẫu **BM-03-04** và thống nhất với đơn vị được đánh giá, sau đó thông báo với Trưởng đoàn đánh giá.

+ Trường hợp có sự KPH, tiến hành ghi nhận theo **BM-04-01.**

+ Khi tuyên bố 1 sự KHP bất kỳ, cần viện dẫn các nội dung:

++ Chuẩn mực đánh giá: yêu cầu của quy trình, tiêu chuẩn, mục tiêu;

++ Bằng chứng thu thập được: hồ sơ, việc trình bày qua phỏng vấn… mà có thể kiểm tra lại được, thí dụ Số hiệu tài liệu, ngày lập hồ sơ, mã / tên người được phỏng vấn, mô tả sự quan sát được tại hiện trường…;

++ Kết luận: So sánh sự sai lệch giữa “Bằng chứng” và “Chuẩn mực”: chưa thực hiện, thực hiện chưa đầy đủ.

**Bước 6. Báo cáo đánh giá, đề xuất hành động khắc phục:**

+ Đoàn đánh giá tiến hành họp bế mạc với đơn vị được đánh giá, để thông báo kết quả:

++ Mức độ thực hiện hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO9001, Sổ tay quản lý và các Quy trình nội bộ;

++ Các điểm thực hiện tốt;

++ Các cơ hội cải tiến;

++ Các phát hiện đánh giá và điểm KPH.

+ Đơn vị có sự không phù hợp cần lập kế hoạch khắc phục sự KPH và hành động khắc phục thực hiện theo **QT-04** trong vòng chậm nhất 02 tuần sau ngày đánh giá.

**Bước 7. Theo dõi, hành động khắc phục:**

+ Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm phân công thành viên trong đoàn đánh giá thu thập thông tin việc thực hiện sự khắc phục của bên được đánh giá, bao gồm: kết quả của sự khắc phục, kế hoạch thực hiện hành động khắc phục...tại biểu mẫu **BM-04-02.**

+ Thư kí Ban ISO tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ theo theo biểu mẫu **BM-03-05**, **BM-04-02**, báo cáo QMR xem xét kết quả tổng thể HTQL qua đợt đánh giá và sử dụng để báo cáo trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo thường kỳ hay đột xuất.

**Bước 8. Kiểm tra hiệu lực của hành động khắc phục**

 **+** Căn cứ QT-04,Thư kí Ban ISO liên lạc với các Trưởng các đoàn đánhgiá để xác nhận trạng thái hiệu lực của các hành động khắc phục, tổng hợp kết quả theo **BM-04-02,** báo cáo kết quả cho QMR và Tổng Giám đốc tại kỳ báo cáo gần nhất: cuộc họp giao ban, báo cáo tháng, báo cáo Xem xét của lãnh đạo về HTQL…

**Bước 9: Lưu trữ**

+ Các hồ sơ liên quan ĐGNB và các hành động khắc phục, cải tiến được lưu theo QT-02.

**7. LƯU HỒ SƠ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Nội dung hồ sơ** | **Đơn vị lưu trữ** | **Thời gian lưu** |
| 1 | Kế hoạch đánh giá | Ban ISO | 3 năm  |
| 2 | Chương trình và nội dung đánh giá | Các đơn vị |
| 3 | Ghi chép và báo cáo đánh giá | Ban ISO |
| 4 | Quyết định, danh sách đoàn đánh giá  | Ban ISO, các đơn vị |

**8. TÀI LIỆU KÈM THEO**

|  |  |
| --- | --- |
| **BM-03-01** | Chương trình đánh giá năm |
| **BM-03-02** | Danh sách chuyên gia đánh giá |
| **BM-03-03** | Kế hoạch đánh giá nội bộ - (1 kỳ) |
| **BM-03-04** | Phiếu ghi chép |
| **BM-03-05** | Báo cáo tổng hợp đánh giá nội bộ |

**Lưu đồ theo 6.1:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| TT | Trách nhiệm | Nội dung | Tài liệu |
| 1 | Thư ký Ban ISOQMR | *Đạt**Không*Lập chương trìnhđánh giá năm | BM-03-01 |
| 2 | TGĐ | Phê duyệt | BM-03-01 |
| 3 | Thư ký Ban ISOQMR phê duyệt | Lập kế hoạch đánh giá | BM-03-02BM-03-03 |
| 4 | Trưởng đoàn đánh giá Thư ký Ban ISO | Thông báo tới cácđơn vị liên quan | BM-03-02BM-03-03 |
| 5 | Đoàn đánh giáCác đơn vị | Nghiên cứu tài liệutiến hành đánh giá | BM-03-03BM-03-04 |
| 6 | Đoàn đánh giáCác đơn vị | Báo cáo đánh giáĐề xuất hành động KP | BM-03-04BM-03-05BM-04-01BM-04-02 |
| 7 | Đoàn đánh giáCác đơn vị | *Không*Theo dõi hành động khắc phục | BM-04-01BM-04-02 |
| 8 | Cá nhân/ Đơn vị được phân công | *Đạt*Kiểm tra hiệu lực | BM-04-01BM-04-02 |
| 9 | Ban ISOĐơn vị được đánh giá | Lưu hồ sơ | QT-02 |