



ISO 9001:2015

PHỤ LỤC PL-00-02- CÁC QUÁ TRÌNH CẦN THIẾT CỦA HTQLCL VEAM

TT	TÊN Quá trình /Processes Name	Đầu vào/ Input	Đầu ra/ Output	Tiêu chí đánh giá	Tần suất theo dõi/ Frequency	Nguồn lực thực hiện theo dõi/ đo lường	Tài liệu liên quan/ Document related
1	Quá trình quản lý kế hoạch sản xuất kinh doanh và mục tiêu	Các kết quả hoạt động năm trước	Mục tiêu sản xuất, kinh doanh của năm	Tỉ lệ đạt mục tiêu	1 tháng/ lần	Nhân lực và Mẫu biểu	QT-05
		Yêu cầu của các bên quan tâm	Mục tiêu chất lượng của năm				QT-12
		Phân tích bối cảnh của Công ty	Kế hoạch sản xuất kinh doanh				QT-16
			Báo cáo mục tiêu chất lượng				QT-23
							QT-24
2	Quá trình đánh giá nội bộ	Kế hoạch đánh giá nội bộ	- Báo cáo tổng hợp đánh giá nội bộ	Tỉ lệ số mục đánh giá thực tế/ Kế hoạch đánh giá;	1 năm/ lần	Nhân lực và Mẫu biểu	QT-03
		Chương trình đánh giá	- Ghi chép đánh giá nội bộ	Tỉ lệ các phát hiện đánh giá được thực hiện đúng hạn			
		Thông báo đánh giá	- Báo cáo đánh giá				
		Danh sách chuyên gia đánh giá nội bộ.	- Báo cáo sự không phù hợp.				
3	Quá trình kiểm soát sự không phù hợp, khắc phục và cải tiến (gồm hành động khắc phục,	- Các quá trình tác nghiệp	- Báo cáo khắc phục sự không phù hợp;	Tỉ lệ các Báo cáo KPH được xem xét/ Sự KPH được phát hiện	Hàng tháng	Nhân lực và Mẫu biểu	QT-04
		- Sự không phù hợp (gồm cả tiềm ẩn)	- Báo cáo Kaizen				
		- Đề xuất cải tiến.	- Tổng hợp Kaizen được công nhận				
		- Yêu cầu từ các bên quan tâm					
		- Kế hoạch Kaizen					
4	Quá trình kinh doanh thương mại	Kế hoạch sản xuất kinh doanh	Hợp đồng hoặc Báo giá được khách hàng chấp thuận;	Tỉ lệ lợi nhuận/ Doanh thu	1 tháng/lần	Nhân lực và Mẫu biểu	QT-12
		Yêu cầu khách hàng	Kết quả kinh doanh thương mại				QT-13
		Yêu cầu của luật định					
		Năng lực của công ty (Danh mục thiết bị, kinh nghiệm sản xuất...)					
5	Quá trình quản lý đầu tư - XDCB	-Yêu cầu của các đơn vị (Dự án, yêu cầu hỗ trợ ...)	Báo cáo kết quả đầu tư	Tiến độ đầu tư	1 tháng/lần	Nhân lực và Mẫu biểu	QT-15
		- Hồ sơ thiết kế		Hiệu quả đầu tư			
		- Báo cáo khả thi					



ISO 9001:2015

PHỤ LỤC PL-00-02- CÁC QUÁ TRÌNH CẦN THIẾT CỦA HTQLCL VEAM

TT	Tên Quá trình /Processes Name	Đầu vào/ Input	Đầu ra/ Output	Tiêu chí đánh giá	Tần suất theo dõi/ Frequency	Nguồn lực thực hiện theo dõi/ đo lường	Tài liệu liên quan/ Document related
6	Quá trình đánh giá mức độ hài lòng khách hàng	Các hợp đồng, kế hoạch trợ giúp, yêu cầu của các bên liên quan	Phiếu xin ý kiến (có xác nhận khách hàng)	Tỉ lệ thu thập ý kiến mức độ hài lòng của khách hàng	Khi thích hợp	Nhân lực và Mẫu biểu	QT-14
		Khiếu nại khách hàng	Bảng đánh giá mức độ hài lòng khách hàng				
		Kết quả thực hiện sản phẩm/ dịch vụ					
7	Quá trình kiểm soát nguồn cung cấp ngoài	Yêu cầu đặt hàng	Hồ sơ đánh giá nhà cung cấp	Tỷ lệ các nhà cung cấp được đánh giá.	Khi đánh giá nhà cung cấp	Nhân lực và Mẫu biểu	QT-09
		Năng lực của nhà cung cấp	Hợp đồng mua hàng hóa/ dịch vụ				
		Danh sách nhà cung cấp	Biên bản bàn giao				
8	Quá trình quản lý thông tin	Dữ liệu Mục tiêu chất lượng	Kết quả hoạt động của HTQLCL	Sự đầy đủ của thông tin để thực hiện công việc, theo dõi các mục tiêu và đo lường mức độ hài lòng khách hàng.	6 tháng	Nhân lực và Mẫu biểu	QT-01
		Các dữ liệu đo lường các quá trình	Mức độ hài lòng của khách hàng				QT-02
		Các yêu cầu trao đổi thông tin	Các đề xuất cải tiến				QT20
		Danh mục Tài liệu nội bộ và bên ngoài	Các quyết định quản lý/ điều hành				
		Yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng	Các thông tin được trao đổi				
			Danh mục tài liệu/ hồ sơ được cập nhật (nội bộ, bên ngoài)				
9	Quá trình kiểm soát thiết bị và cơ sở hạ tầng	- Danh mục thiết bị	- Lý lịch thiết bị đã được cập nhật.	Thời gian dừng hoạt động do lỗi thiết bị/ cơ sở hạ tầng	3 tháng	Nhân lực và Mẫu biểu	QT-10
		- Phiếu báo hỏng thiết bị	- Bảng theo dõi hoạt động của thiết bị.				
		- Kế hoạch bảo dưỡng, sửa chữa.	- Bảng kiểm tra máy hàng ngày.				
		- Hồ sơ thiết bị	- Kết quả kiểm tra bảo dưỡng định kỳ				
10	Quá trình quản lý nguồn nhân lực (tuyển dụng và đào tạo, đánh giá năng lực hàng năm)	Kế hoạch tuyển dụng	Hồ sơ nhân sự	Sự đầy đủ của hồ sơ đánh giá năng lực các vị trí được hoạch định	Khi thích hợp	Nhân lực và Mẫu biểu	QT-06; QT-07; QT-08
		Phiếu yêu cầu đào tạo	Hợp đồng lao động				
		Kế hoạch đào tạo	Quyết định tuyển dụng				
		Xác định năng lực	Đánh giá kết quả đào tạo				
		Mô tả công việc	Bảng đánh giá năng lực được cập nhật				



ISO 9001:2015

PHỤ LỤC PL-00-02- CÁC QUÁ TRÌNH CẦN THIẾT CỦA HTQLCL VEAM

TT	Tên Quá trình /Processes Name	Đầu vào/ Input	Đầu ra/ Output	Tiêu chí đánh giá	Tần suất theo dõi/ Frequency	Nguồn lực thực hiện theo dõi/ đo lường	Tài liệu liên quan/ Document related
11	Quá trình quản lý tài chính	Bảng dự toán/ Tờ trình mua sắm	Dữ liệu thanh toán cho đối tác	Sự đầy đủ của hồ sơ theo yêu cầu pháp luật	Khi thích hợp	Nhân lực và Mẫu biểu	QT-11
		Hợp đồng mua hàng	Báo cáo dự toán				
		Chứng từ mua hàng	Báo cáo tài chính				
		Yêu cầu thanh toán					
12	Quá trình hỗ trợ các công ty liên kết	Yêu cầu hỗ trợ	Kế hoạch hỗ trợ	Mức độ hoàn thành các mục tiêu hỗ trợ	Khi thích hợp	Nhân lực và Mẫu biểu	QT-16 QT-24
		Bảng dự toán	Mục tiêu hỗ trợ				
			Báo cáo kết quả hỗ trợ				
13	Quá trình quản lý rủi ro	Các yêu cầu về mục tiêu	Các rủi ro được kiểm soát	Tỷ lệ đạt các hành động kiểm soát được thực hiện và có hiệu lực	Khi thích hợp	Nhân lực và Mẫu biểu	STCL QT-23