

TỔNG CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG
VIỆN NĂNG SUẤT VIỆT NAM

KHÓA ĐÀO TẠO

**CHUYỂN ĐỔI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TCVN ISO 9001:2008 SANG PHIÊN BẢN 2015
VÀO CÁC CQHCNN, TỈNH KHÁNH HÒA**



Khánh Hòa, năm 2020

Giảng viên: Ths. Vũ Hồng Dân, Trưởng phòng Tư vấn Cải tiến Năng suất

Mục tiêu

Trang bị các kiến thức cần thiết để học viên nắm được:

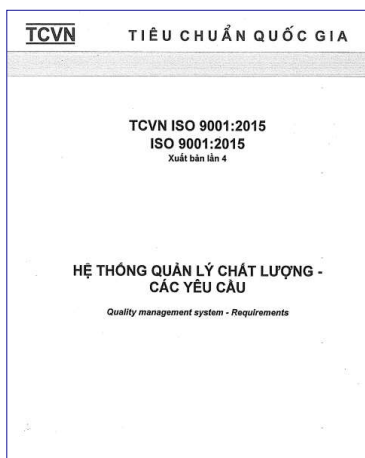
- Các thay đổi chính của Bộ TC của TCVN ISO 9000 phiên bản 2015: thuật ngữ, yêu cầu và nguyên tắc QLCL
- Mô hình khung HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 cho các CQHCNN tại địa phương do Bộ KH&CN ban hành.
- Các việc phải thực hiện để chuyển đổi HTQLCL TCVN ISO 9001:2008 sang phiên bản 2015.



Phần II: Yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và cách đáp ứng yêu cầu mới

- ✓ Giới thiệu các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015
- ✓ Cách thức đáp ứng các yêu cầu mới

TIÊU CHUẨN ISO 9001: 2015



Áp dụng tiêu chuẩn nhằm:

- Chứng tỏ khả năng cung cấp sản phẩm, dịch vụ một cách ổn định, đáp ứng yêu cầu khách hàng, luật định và các bên liên quan;
- Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng;
- Giải quyết các rủi ro và cơ hội kết hợp với bối cảnh và mục tiêu của tổ chức;

CÁCH TIẾP CẬN CỦA ISO 9001:2015

- Nhấn mạnh cách **tiếp cận quá trình** kết hợp **vòng cải tiến PDCA và tư duy quản lý rủi ro** liên kết chặt chẽ với định hướng và chiến lược của tổ chức.
- Các yêu cầu được cấu trúc theo hướng:
 - Nhấn mạnh việc tăng tính **hiệu lực và hiệu quả** của quá trình để tạo ra đầu ra như mong đợi;
 - **Đơn giản hoá** ngôn ngữ và cách viết để dễ hiểu và giải thích cụ thể trong các yêu cầu;
 - Giảm và **linh hoạt** hơn trong yêu cầu về hệ thống tài liệu;
 - **Dễ áp dụng** đối với mọi loại hình tổ chức đặc biệt là các doanh nghiệp SMEs và dịch vụ;
 - **Tương thích** với các hệ thống quản lý khác.

CẤU TRÚC MỚI

- Theo quy định của ISO, các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý sẽ được xây dựng trên **một cấu trúc thống nhất** (10 phần).
- **Định dạng chung** được phát triển để sử dụng cho tất cả các Hệ thống quản lý:
 - Chuẩn hoá từ ngữ và cấu trúc chính*
 - Chuẩn hoá một số khái niệm chính*

Các Tổ chức áp dụng nhiều tiêu chuẩn Hệ thống quản lý (chất lượng, môi trường, an toàn thông tin...) sẽ tích hợp và hệ thống gọn nhẹ, giảm chi phí duy trì.

CẤU TRÚC MỚI

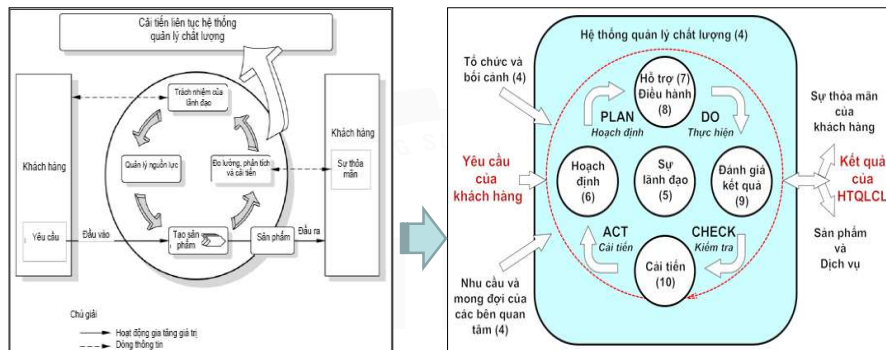
ISO 9001:2008

0. Giới thiệu
1. Phạm vi
2. Tài liệu viện dẫn
3. Thuật ngữ & Định nghĩa
4. Hệ thống quản lý chất lượng
5. Trách nhiệm của Lãnh đạo
6. Quản lý nguồn lực
7. Tạo sản phẩm
8. Đo lường, Phân tích và cải tiến

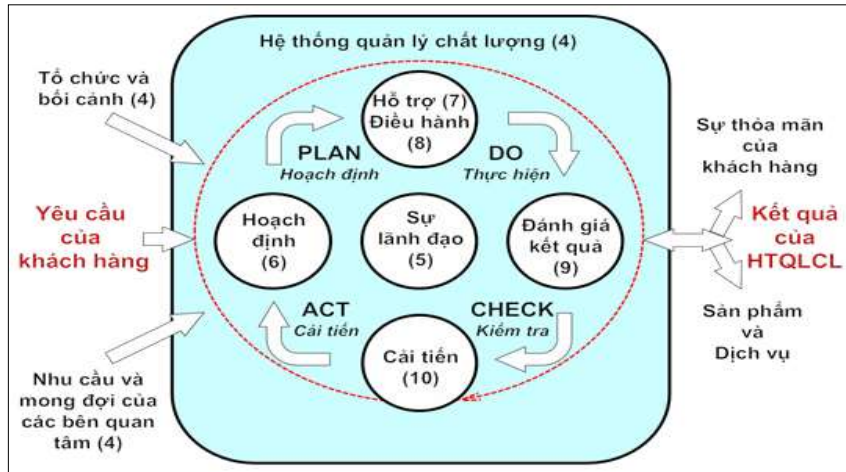
ISO 9001:2015

0. Giới thiệu
1. Phạm vi
2. Tài liệu viện dẫn
3. Thuật ngữ & Định nghĩa
4. Bối cảnh của Tổ chức
5. Lãnh đạo
6. Hoạch định
7. Hỗ trợ
8. Điều hành
9. Đánh giá kết quả hoạt động
10. Cải tiến

CẤU TRÚC TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008 VÀ ISO 9001:2015



CẤU TRÚC TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015 THEO TIẾP CẬN KẾT HỢP PDCA VÀ QUẢN LÝ RỦI RO



Viết 1.0
24/06/2014

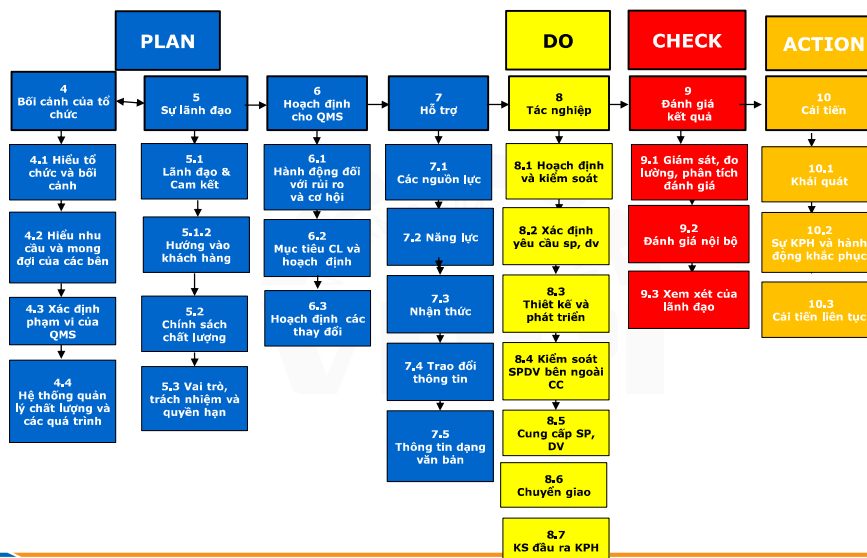


Viện Năng suất Việt Nam là hạt nhân của Phong trào năng suất quốc gia, cơ quan nghiên cứu và cung cấp các giải pháp, dịch vụ chuyên nghiệp về nâng cao năng suất chất lượng
QM.9000.M1 - Copyright © VNPI

9

9

CẤU TRÚC TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015



Viết 1.0
24/06/2014



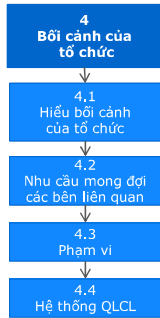
Viện Năng suất Việt Nam là hạt nhân của Phong trào năng suất quốc gia, cơ quan nghiên cứu và cung cấp các giải pháp, dịch vụ chuyên nghiệp về nâng cao năng suất chất lượng
QM.9000.M1 - Copyright © VNPI

10

10

5

YÊU CẦU ISO 9001:2015



Điều khoản 4.1:

Xác định các vấn đề bên ngoài và bên trong liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược của tổ chức và chúng ảnh hưởng đến khả năng đạt được kết quả mong muốn của HTQLCL.

Điều khoản 4.2

Xác định các bên liên quan, nhu cầu và mong đợi của họ.

Điều khoản 4.3

Xác định phạm vi áp dụng HTQLCL: xem xét 4.1&4.2

- Lĩnh vực: Sản phẩm và dịch vụ
- Các điều khoản loại trừ và lý giải

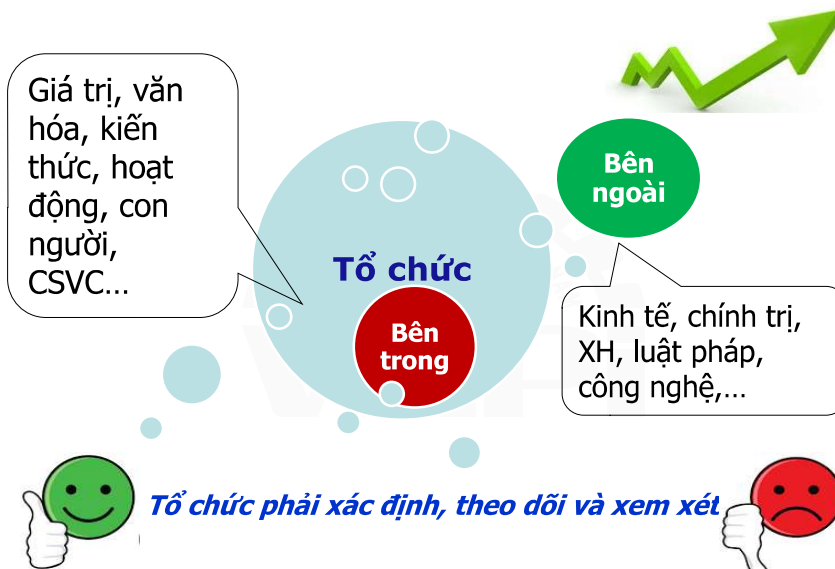
Duy trì thông tin dạng văn bản

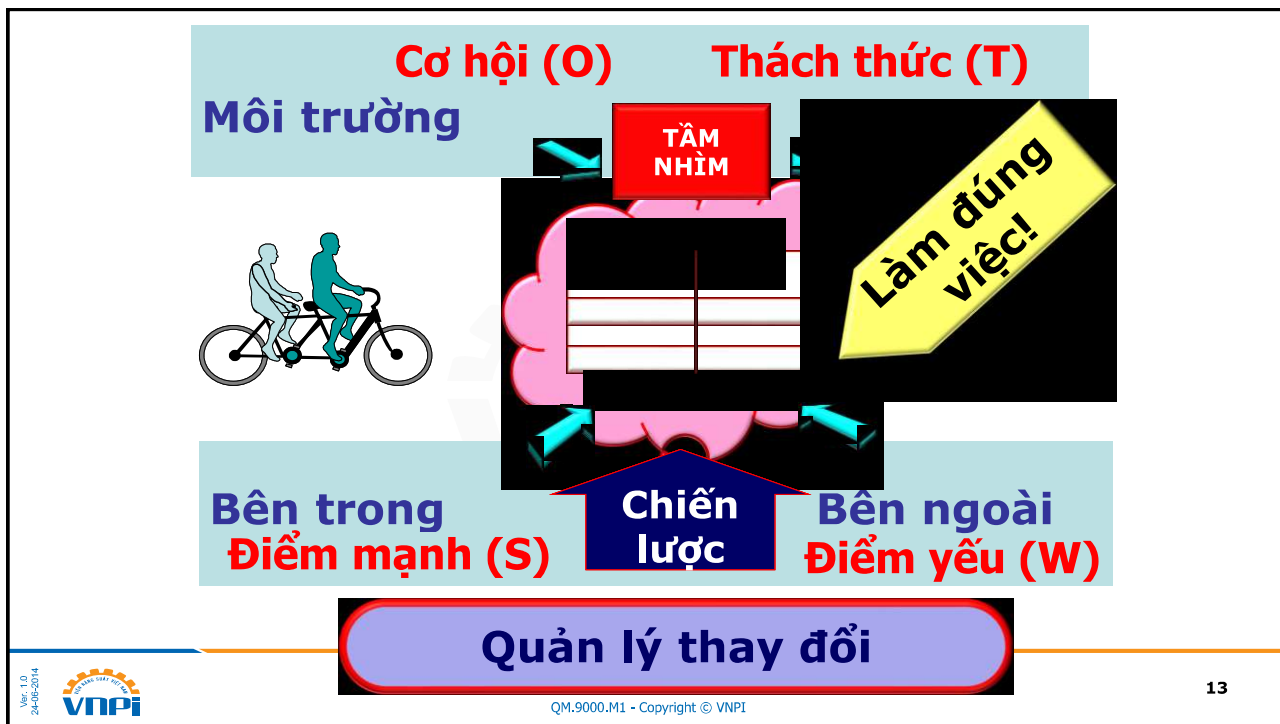
Điều khoản 4.4

Xác định các quá trình cần thiết:

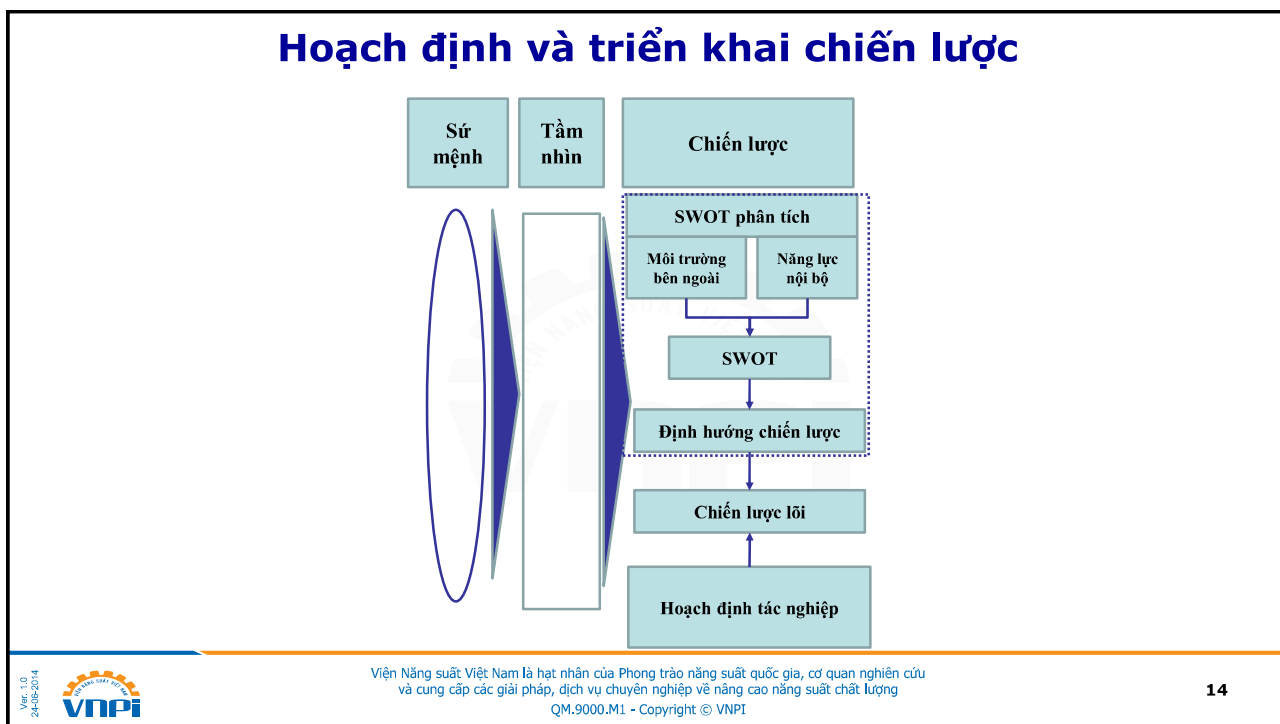
- Đầu vào, đầu ra, tương tác
- Chuẩn mực, phương pháp, chỉ số kiểm soát
- Nguồn lực, trách nhiệm và quyền hạn
- Rủi ro và cơ hội (6.1), đánh giá, thay đổi và cải tiến

4.1 Hiểu tổ chức và bối cảnh tổ chức





13



14

Phát huy điểm mạnh để chớp cơ hội mới!

Các yếu tố bên trong

**Điểm
mạnh**

Những điều mà
bạn làm tốt hơn
so với những
người khác là gì?

Các yếu tố bên ngoài

Làm thế nào bạn
có thể tận dụng
vào mạnh hiện tại
của bạn để nắm
thêm cơ hội?

Cơ hội

Ver. 1.0
24/06/2014



15

Viện Năng suất Việt Nam là hạt nhân của Phong trào năng suất quốc gia, cơ quan nghiên cứu và cung cấp các giải pháp, dịch vụ chuyển nghiệp về nâng cao năng suất chất lượng
QM.9000.M1 - Copyright © VNPI

15

15

Hạn chế điểm yếu để vượt quá thách thức!

Các yếu tố bên ngoài

**Thách
thức**

Do điểm yếu của
bạn, các thách
thức/nguy cơ nào
có thể làm bạn tụt
hậu?

Các yếu tố bên trong

Những điều mà
bạn làm tồi hơn so
với những người
khác là gì?

Các điểm yếu

Ver. 1.0
24/06/2014



16

Viện Năng suất Việt Nam là hạt nhân của Phong trào năng suất quốc gia, cơ quan nghiên cứu và cung cấp các giải pháp, dịch vụ chuyển nghiệp về nâng cao năng suất chất lượng
QM.9000.M1 - Copyright © VNPI

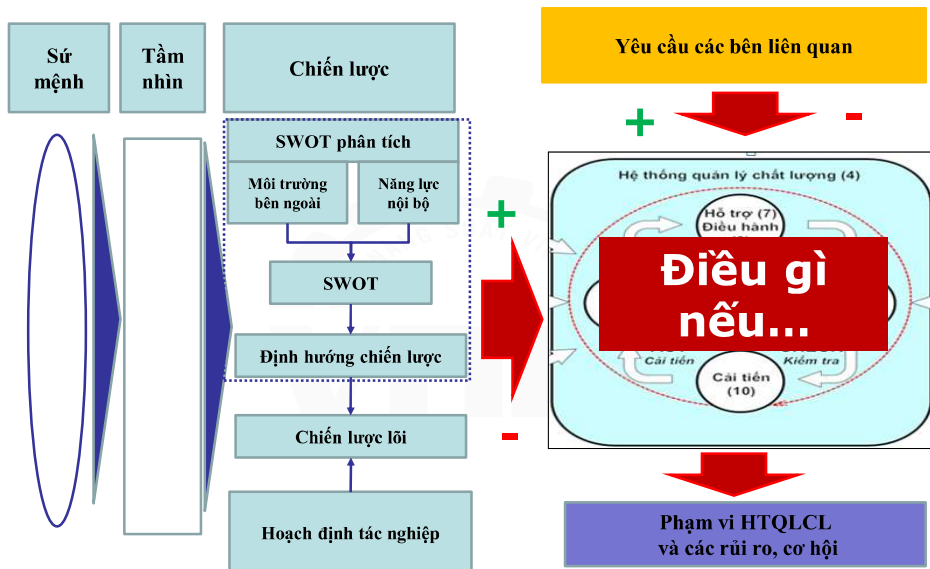
16

16

Bảng phân tích SWOT

	TÁC ĐỘNG TÍCH CỰC	TÁC ĐỘNG TIÊU CỰC
BÊN TRONG	ĐIỂM MẠNH S BSC (F,C,I,L&G- Innovation)	ĐIỂM YẾU W BSC (F,C,I,L&G- Innovation)
BÊN NGOÀI	CƠ HỘI O BSC (F,C,I,L&G- Innovation)	THÁCH THỨC T BSC (F,C,I,L&G- Innovation)

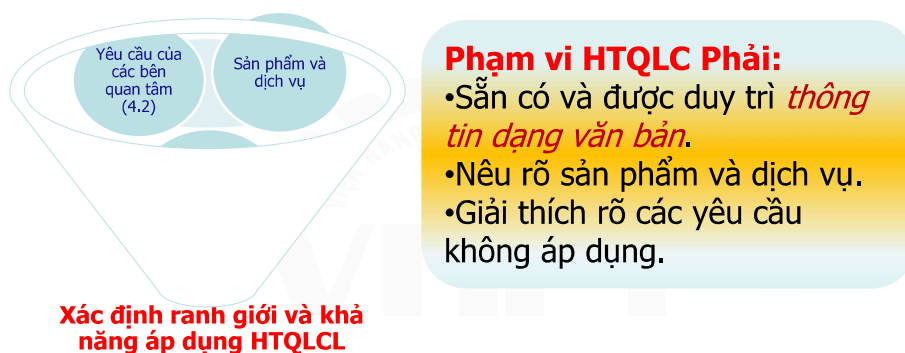
Hoạch định và triển khai chiến lược



4.2 Hiểu nhu cầu và mong đợi các bên liên quan



4.3 Xác định phạm vi của HTQLCL

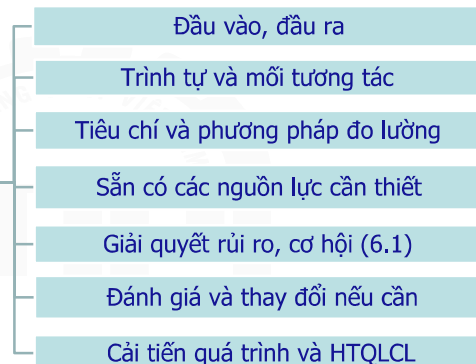


4.4 HTQLCL và các quá trình của hệ thống

4.2.1 Thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL, bao gồm các quá trình cần thiết và sự tương tác của các quá trình.



Xác định các quá trình cần thiết và áp dụng



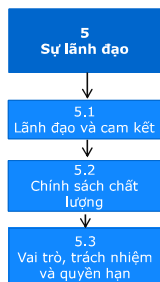
4.4 HTQLCL và các quá trình của hệ thống

4.2.2 Theo mức cần thiết, tổ chức phải:

- Duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc điều hành các quá trình;
- Lưu trữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng chứng tỏ quá trình đang được thực hiện như hoạch định.



5. SỰ LÃNH ĐẠO



5.1.1: Sự lãnh đạo và cam kết

5.1.2 Hướng vào khách hàng

5.2 Chính sách chất lượng

Duy trì thông tin dạng văn bản

5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

5.1 Lãnh đạo và cam kết



5.1.1 Lãnh đạo cao nhất cần chứng minh và cam kết:

- Hiệu lực của HTQLCL;
- Thiết lập chính sách và mục tiêu CL, phù hợp định hướng chiến lược và bối cảnh;
- Tích hợp yêu cầu HTQCL trong các quá trình kinh doanh;
- Thúc đẩy tiếp cận quá trình và tư duy dựa trên rủi ro;
- Sẵn có nguồn lực, truyền thông HT QLCL;
- Đạt được kết quả như hoạch định;
- Khuyến khích, hỗ trợ nhân viên, các cấp quản lý tham gia và thực hiện HTQLCL;
- Thúc đẩy cải tiến.

5.1.2 Hướng vào khách hàng

Lãnh đạo cao nhất pháp chứng tỏ vai trò lãnh đạo và cam kết, đảm bảo rằng:

- Xác định, thấu hiểu và đáp ứng yêu cầu khách hàng và luật pháp một cách nhất quán;
- Xác định và giải quyết rủi ro, cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;
- Nâng cao thỏa mãn khách hàng.



5.2 Chính sách chất lượng



Thiết lập, thực hiện và duy trì CSCL:

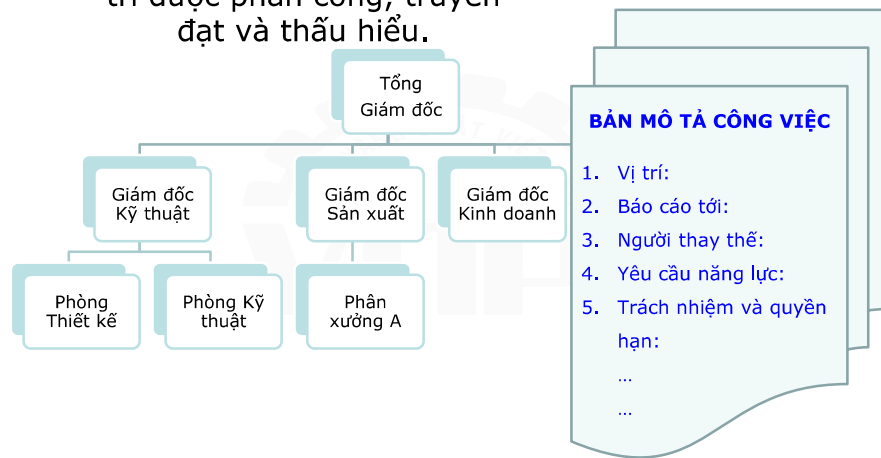
- a) *phù hợp với mục đích, bối cảnh và hỗ trợ cá định hướng chiến lược của tổ chức;*
- b) *là cơ sở cho việc thiết lập và xem xét các mục tiêu;*
- c) *bao gồm việc cam kết thỏa mãn các yêu cầu;*
- d) *Cải tiến liên tục HTQLCL*

CSCL phải:

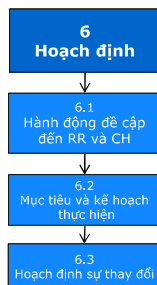
- ✓ *Sẵn có và duy trì **thông tin dạng văn bản**;*
- ✓ *Truyền đạt, thấu hiểu và áp dụng*

5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn

Trách nhiệm và quyền hạn các vị trí được phân công, truyền đạt và thấu hiểu.



6. HOẠCH ĐỊNH



Điều khoản 6.1

- Xác định được những rủi ro và cơ hội khi hoạch định HTQLCL (4.1&4.2)
- Hoạch định để giải quyết thích hợp với các rủi ro và cơ hội
- Tích hợp và thực hiện các hành động vào trong các quá trình trong HTQLCL và đánh giá hiệu lực của các hành động

Điều khoản 6.2: Mục tiêu chất lượng và hoạch định

- Nhất quán với chính sách
- Đo lường, giám sát, truyền đạt và cập nhật khi thích hợp
- Liên quan đến sự phù hợp sản phẩm, dịch vụ và thỏa mãn khách hàng
- Hoạch định thực hiện MTCL (5W1H)

Thông tin đang văn bản (6.2.1)

Điều khoản 6.3

- Thay đổi HTQLCL được thực hiện có kế hoạch và hệ thống
- Xem xét mục đích của sự thay đổi và hậu quả tiềm ẩn
- Sự sẵn có nguồn lực
- Phân bổ hoặc phân bổ lại trách nhiệm và quyền hạn

6. HOẠCH ĐỊNH

Tại bộ phận, cấp chức năng, quá trình cần thiết

Thông tin dạng văn bản

6.1 Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

- Đảm bảo kết quả như dự kiến
- Nâng cao tác động mong muốn
- Giảm tác động không mong muốn
- Cải tiến

6.2 Mục tiêu chất lượng

- Nhất quán với CSCL
- Đo lường được
- Tính đến các yêu cầu của tiêu chuẩn
- Sự phù hợp / Thỏa mãn
- Giám sát, truyền đạt, Cập nhật
- 5 W 1H

6.3 Hoạch định sự thay đổi

- Mục đích, Hậu quả
- Tính toàn vẹn
- Nguồn lực
- Trách nhiệm, Quyền hạn

Nhận diện và giải quyết rủi ro khi áp dụng TCVN ISO 9001:2015

✓ RỦI RO LÀ GÌ?

Tác động không chắc chắn

(3.7.9 ISO 9000:2015)

- Tác động không chắc chắn lên mục tiêu (1.1 TCVN 9788:2013)
- Tác động sai lệch so với dự kiến: tích cực, tiêu cực



Nhận diện và giải quyết rủi ro khi áp dụng TCVN ISO 9001:2015

✓ QUẢN LÝ RỦI RO

- Các hoạt động có phối hợp để **định hướng và kiểm soát** một tổ chức về mặt rủi ro
(2.1 TCVN 9788:2013)

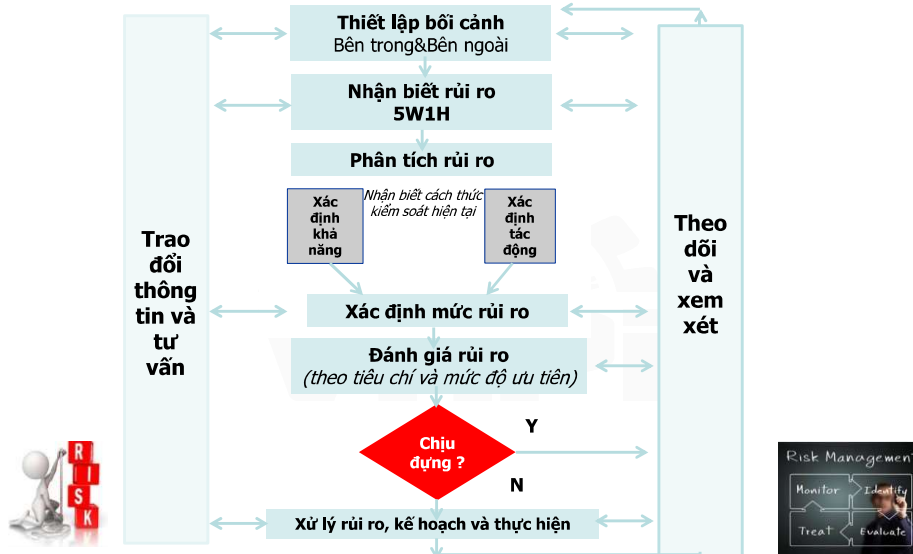


QUÁ TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO

Việc áp dụng một các hệ thống các chính sách, thủ tục và thực hiện các hoạt động trao đổi thông tin, tham vấn, thiết lập bối cảnh, **nhận biết, phân tích, đánh giá, xử lý, theo dõi và xem xét** rủi ro.
(3.1 TCVN 9788:2013)



QUÁ TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO



Ver. 1.0
24-06-2014



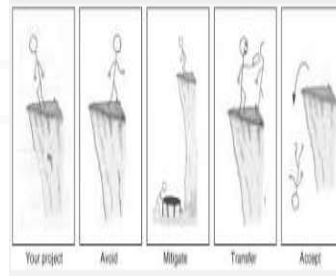
Viện Năng suất Việt Nam là hạt nhân của Phong trào năng suất quốc gia, cơ quan nghiên cứu và cung cấp các giải pháp, dịch vụ chuyên nghiệp về nâng cao năng suất chất lượng
QM.9000.M1 - Copyright © VNPI

33

33

QUÁ TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO

- ✓ Nhận biết rủi ro và cơ hội
- ✓ Phân loại, phân tích, đánh giá
- ✓ Hoạch định để giải quyết rủi ro
 - Tránh
 - Loại bỏ
 - Chấp nhận
 - Giảm/chia sẻ
 - Không hành động
- ✓ Thực hiện kế hoạch
- ✓ Kiểm tra hiệu lực
- ✓ Bài học kinh nghiệm và cải tiến



Ver. 1.0
24-06-2014



Viện Năng suất Việt Nam là hạt nhân của Phong trào năng suất quốc gia, cơ quan nghiên cứu và cung cấp các giải pháp, dịch vụ chuyên nghiệp về nâng cao năng suất chất lượng
QM.9000.M1 - Copyright © VNPI

34

34

Xác định mức độ ưu tiên của rủi ro – Khả năng xảy ra và mức độ tác động

Khả năng xảy ra rủi ro của sự việc

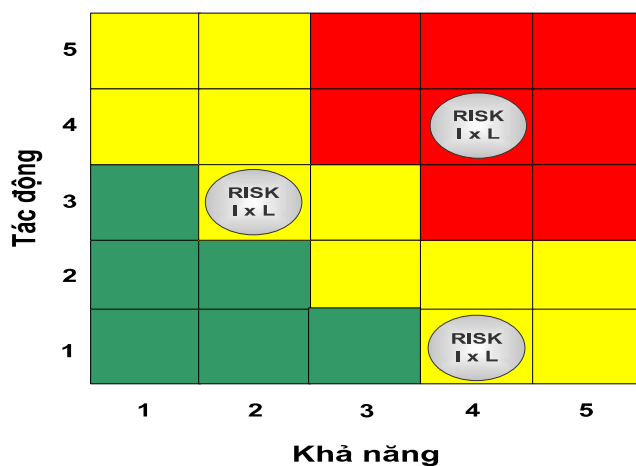
- **Rất cao:** Gần như chắc chắn xảy ra
- **High:** Có thể xảy ra
- **Medium:** Đôi khi có thể xảy ra
- **Low:** Có thể không để xảy ra
- **Very Low:** Không để xảy ra

Tác động của rủi ro: Mức độ thiệt hại khi có rủi ro xảy ra

- **Rất cao:** Đe dọa tới sự thành công
- **Cao:** Tác động đáng kể về thời gian, chi phí và chất lượng
- **Vừa:** Tác động đáng chú ý về thời gian, chi phí và chất lượng
- **Thấp:** Tác động nhỏ về thời gian, chi phí và chất lượng
- **Rất thấp:** Tác động không đáng kể

Đánh giá, lựa chọn rủi ro

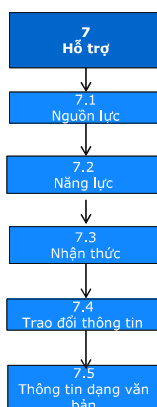
Ma trận ưu tiên rủi ro



Báo cáo và thông tin về rủi ro

Mức độ rủi ro	Hành động và Mức độ tham gia bắt buộc
Rủi ro quan trọng	- Thông báo cho Tổng Giám đốc và Hội đồng quản trị - Yêu cầu hành động tức thì
Rủi ro cao	- Thông báo cho CEO - Sự tham gia của nhóm chiến lược / Chú ý là điều cần thiết để quản lý rủi ro - cung cấp các báo cáo phù hợp tới Hội đồng quản trị
Rủi ro vừa phải	- quản lý giảm thiểu và yêu cầu giám sát liên tục - Thông báo các thành viên đội Chiến lược liên quan
Rủi ro thấp	- Chấp nhận nhưng vẫn phải giám sát rủi ro - Quản lý bằng các thủ tục hàng ngày

7. HỖ TRỢ



7.1: Nguồn lực

- Nguồn lực nội bộ
- Cung cấp từ bên ngoài

7.1.2: Nhân lực

7.1.3 Cơ sở hạ tầng

7.1.4 Môi trường làm việc

7.1.5 Các nguồn lực theo dõi và đo lường

7.1.6 Tri thức

Thông tin dạng văn bản về bằng chứng của sự phù hợp về việc theo dõi và đo lường (7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.1.6)

7.2 Năng lực

Thông tin dạng văn bản

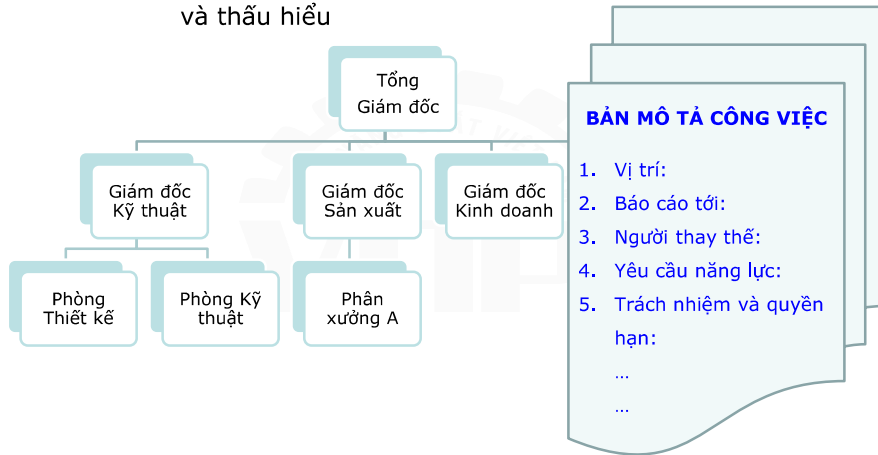
7.3 Nhận thức

7.4 Trao đổi thông tin

7.5 Thông tin dạng văn bản

7.1 Nguồn lực

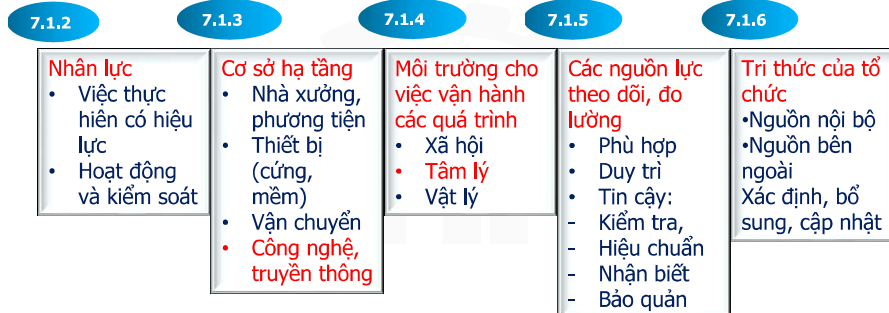
Trách nhiệm và quyền hạn các vị trí được phân công, truyền đạt và thấu hiểu



7.1 Nguồn lực

Xác định, cung cấp Nguồn lực cần thiết: thiết lập, thực hiện, duy trì, cải tiến liên tục HTQLCL.

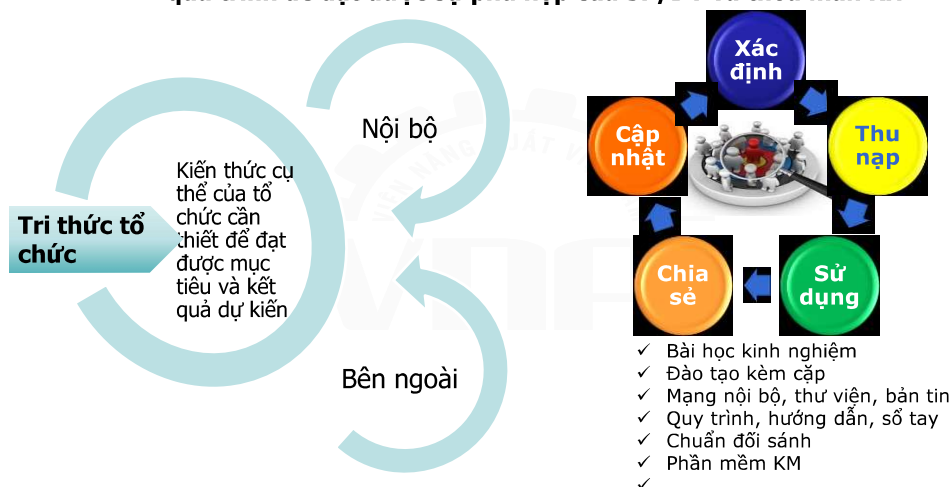
Nội bộ
Bên ngoài



Thông tin dạng văn bản

7.1.6 Tri thức của tổ chức

Duy trì, cập nhật tri thức của tổ chức là cần thiết để vận hành các quá trình để đạt được sự phù hợp của SP/DV và thỏa mãn KH



7.2 Nhân lực



7.3 Nhận thức

- ✓ Chính sách chất lượng
- ✓ Mục tiêu chất lượng
- ✓ Đóng góp vào HTQLCL và lợi ích cải tiến;
- ✓ Tác động của sự không phù hợp



7.4 Trao đổi thông tin

- ✓ Thông tin gì?
- ✓ Tới ai?
- ✓ Khi nào?
- ✓ Như thế nào?
- ✓ Ai truyền đạt?

Nội bộ

Bên ngoài



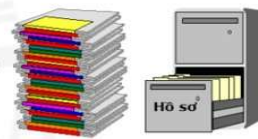
7.5 Thông tin dạng văn bản

Thông tin dạng văn bản của HTQLCL gồm:

- ✓ Theo yêu cầu tiêu chuẩn
- ✓ Cần thiết để đảm bảo tính hiệu lực của HTQLC



Các thủ tục

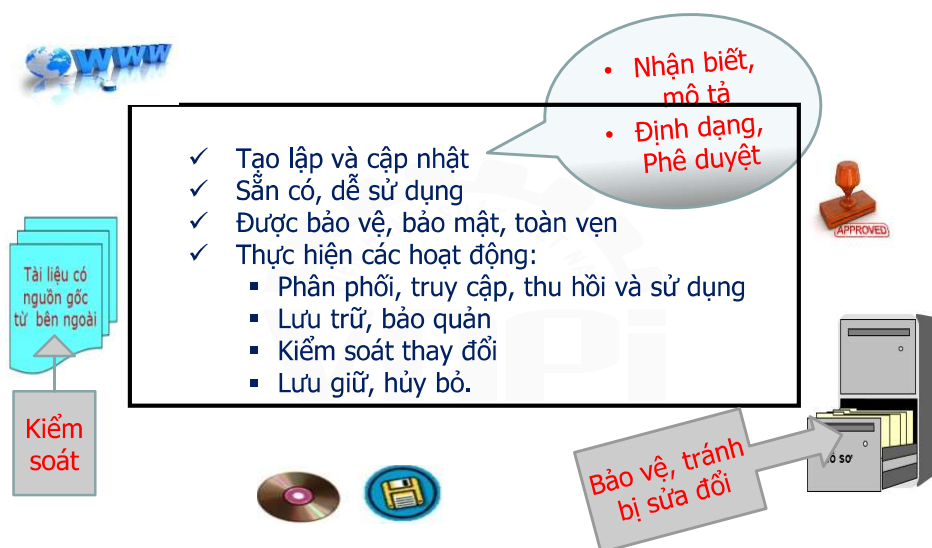


Các tài liệu khác

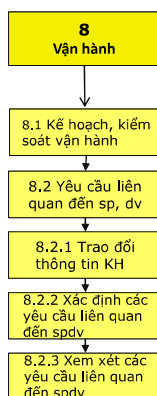
Mức độ thông tin dạng văn bản khác nhau giữa các tổ chức bởi:

- ✓ Quy mô và loại hình hoạt động
- ✓ Mức độ phức tạp của các quá trình
- ✓ Năng lực nhân sự

7.5 Thông tin dạng văn bản



8. THỰC HIỆN



Điều khoản 8.1

- Hoạch định, áp dụng và kiểm soát quá trình
- Kiểm soát được sự thay đổi
- Kiểm soát quá trình thuê ngoài
- Thông tin dạng văn bản

Điều khoản 8.2.1

Trao đổi thông tin với khách hàng về : Sản phẩm dịch vụ, ý kiến khách hàng (khiếu nại), tài sản khách hàng, trường hợp khẩn cấp

Điều khoản 8.2.2

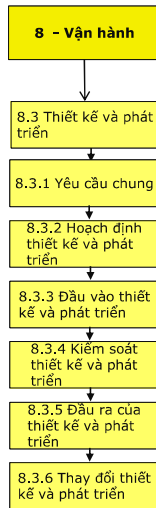
- Xác định yêu cầu về sản phẩm và khả năng đáp ứng trước khi cam kết cung cấp sản phẩm, dịch vụ

Điều khoản 8.2.3

- Xem xét yêu cầu liên quan đến sản phẩm và dịch vụ

Thông tin dạng văn bản (8.1, 8.2.3.2, 8.2.4)

8. THỰC HIỆN



Điều khoản 8.3

Thiết kế và phát triển

- Kiểm soát đầu vào thiết kế
- Kiểm soát đầu ra của thiết kế
- Kiểm soát thiết kế và phát triển
- Thay đổi thiết kế và phát triển

Thông tin dạng văn bản (8.3.2.j, 8.3.3, 8.3.4.f, 8.3.5, 8.3.6)

8. THỰC HIỆN



Điều khoản 8.4

- Nguồn cung cấp bên ngoài thay thế nhà cung cấp/thầu phụ

Điều khoản 8.4.1

- Xem xét tính phù hợp của quá trình bên ngoài cung cấp phù hợp yêu cầu

Điều khoản 8.4.2

Loại và mức độ kiểm soát nguồn bên ngoài dựa trên:

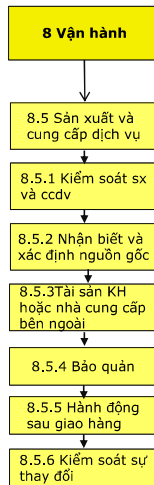
- Tác động tiềm ẩn của quá trình, sản phẩm, dịch vụ thuê/mua ngoài
- Kiểm tra xác nhận quá trình, sản phẩm, dịch vụ thuê ngoài

Điều khoản 8.4.3

- Trao đổi thông tin với nhà cung cấp bên ngoài các yêu cầu về:
- Quá trình, sản phẩm, dịch vụ cung cấp thay cho tổ chức
- Phê duyệt hay thông qua năng lực (có thể kiểm tra xác nhận tại cơ sở nhà cung cấp)
- Kiểm soát và theo dõi kết quả hoạt động

Thông tin dạng văn bản (8.4.1)

8. THỰC HIỆN

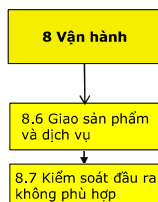


Điều khoản 8.5

- Sản xuất và cung cấp dịch vụ bao gồm cả giao hàng và sau giao hàng trong điều kiện được kiểm soát
- Nhận biết và xác định nguồn gốc
- Tài sản khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài
- Bảo toàn
- Các hoạt động sau giao hàng có xem xét đến rủi ro liên quan đến sản phẩm dịch vụ, sử dụng và tuổi thọ dự kiến, phản hồi của khách hàng
- Thông tin dạng văn bản về việc nhận biết và xác định nguồn gốc

Thông tin dạng văn bản khi thích hợp (8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.6,)

8. THỰC HIỆN



Điều khoản 8.6

- Kiểm tra đảm bảo đúng yêu cầu trước khi giao
- Bảng chứng về sự phù hợp

Thông tin dạng văn bản

Điều khoản 8.7

- Nhận biết đầu ra không phù hợp
- Hành động khắc phục, xử lý
- Kiểm tra xác nhận sau khắc phục

Thông tin dạng văn bản (8.7.2)

9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG



Điều khoản 9.1.1

- Xác định các nội dung cần theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

Điều khoản 9.1.2

- Đo lường cảm nhận và mức độ đáp ứng yêu cầu khách hàng
- Tiếp nhận thông tin khách hàng, phương pháp và xử lý

Điều khoản 9.1.3

- Phân tích đánh giá thông tin, dữ liệu
- Sử dụng kết quả phân tích và đánh giá để chứng minh sự phù hợp, nâng cao thỏa mãn khách hàng, hiệu lực của HTQLCL, đánh giá kết quả hoạt động và cơ hội cải tiến
- Là đầu vào cho xem xét của lãnh đạo

Thông tin dạng văn bản (9.1.1)

9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG



Điều khoản 9.2

- Hoạch định, thiết lập và duy trì chương trình đánh giá
- Chuẩn mực đánh giá và phạm vi
- Lựa chọn chuyên gia, tiến hành đánh giá. Lưu kết quả
- Sự khắc phục và hành động khắc phục

Thông tin dạng văn bản (9.2.2a,f)

Điều khoản 9.3

Xem xét lãnh đạo được tổ chức định kỳ, có kế hoạch, thích hợp, có hiệu lực

- Đầu vào:

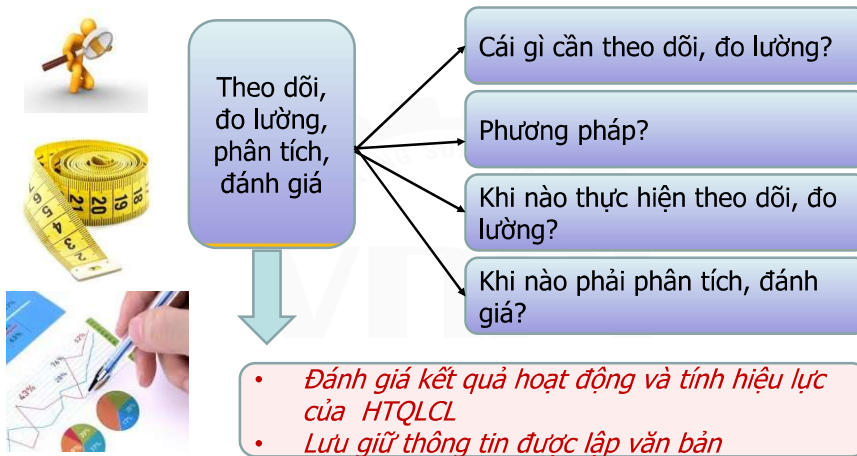
- Kết quả cuộc họp lần trước
- Thay đổi bên trong, bên ngoài
- Kết quả hoạt động của HTQLCL
- Hiệu lực hành động đối với RR và CH

- Đầu ra

- Cơ hội cải tiến
- Nhu cầu thay đổi

Thông tin dạng văn bản (9.2.3)

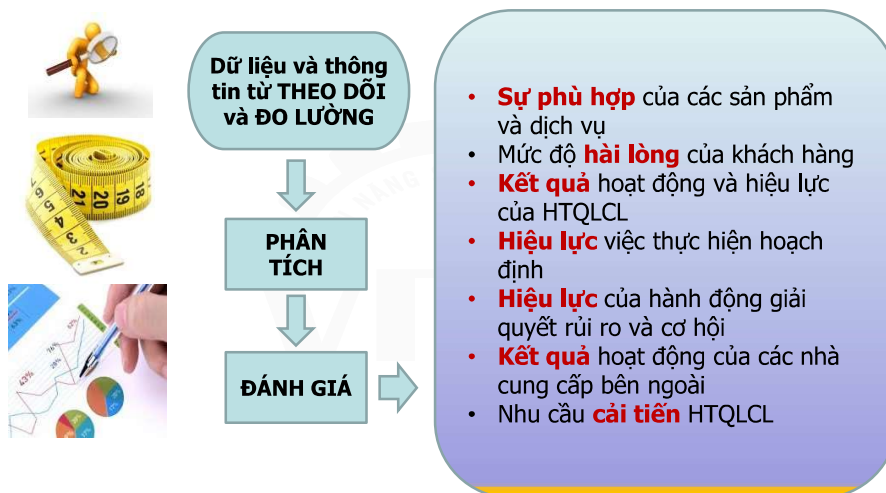
9.1.1 Khái quát



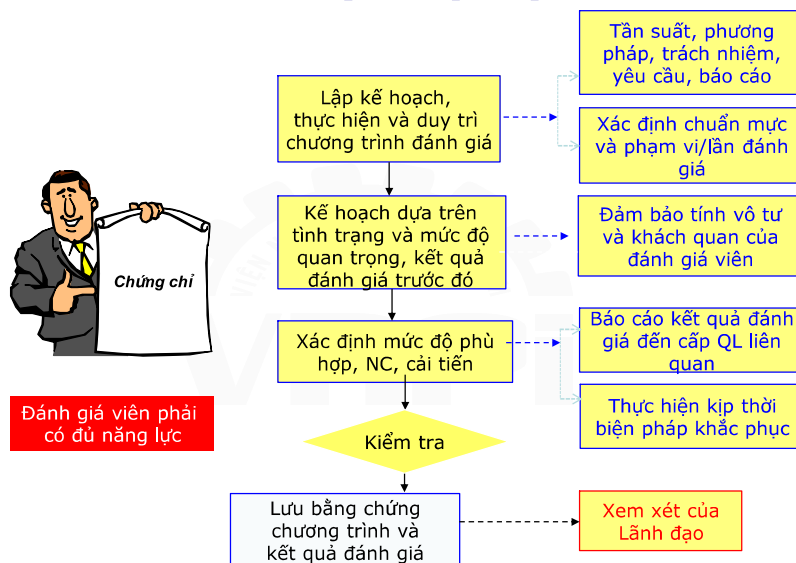
9.1.2 Sự thỏa mãn của khách hàng



9.1.3 Phân tích và đánh giá



9.2 Đánh giá nội bộ



9.3 Xem xét của lãnh đạo

- Lãnh đạo phải định kỳ xem xét để đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng luôn:



Phù hợp

thỏa đáng và

có hiệu lực

Liên kết với định hướng

chiến lược

- Lưu giữ thông tin dạng văn bản về kết quả xem xét

9.3.2 Đầu vào của xem xét lãnh đạo

Phải được lập kế hoạch và thực hiện:

- a. Các hành động của lần xem xét trước
- b. Thay đổi bên trong và bên ngoài
- c. Kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL
- d. Nguồn lực
- e. Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro và cơ hội
- f. Cơ hội cải tiến



Các xu hướng:

1. Sự hài lòng của KH và phản hồi của BQT
2. Mức độ MTCL đạt được
3. Kết quả hoạt động và sự phù hợp của sp&dv
4. Sự không phù hợp và hành động khắc phục
5. Kết quả theo dõi đo lường
6. Kết quả đánh giá
7. Kết quả hoạt động của nhà cung cấp bên ngoài



9.3.3 Đầu ra của xem xét lãnh đạo

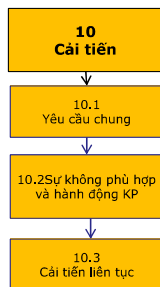
Quyết định & Hành động



- ✓ Các cơ hội cải tiến
- ✓ Bất kỳ nhu cầu thay đổi nào đối với HTQLCL
- ✓ Các nhu cầu Nguồn lực



10. CẢI TIẾN



Điều khoản 10.1

- Xác định và lựa chọn cơ hội và thực hiện cải tiến HTQLCL

Điều khoản 10.2

- Hành động khi có sự không phù hợp: xử lý, xem xét nhu cầu cần có hành động kp, thực hiện hành động khắc phục, xem xét hiệu lực, thay đổi HTQLCL nếu cần

Thông tin dạng văn bản

Điều khoản 10.3

- Cải tiến liên tục sự thích hợp, đầy đủ và hiệu lực của HTQLCL
- Là căn cứ để xem xét cải tiến

10. Cải tiến

10.1 Khái quát

Xác định và lựa chọn cơ hội cải tiến và thực hiện:



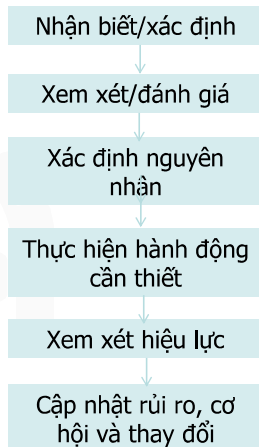
10. Cải tiến

10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục



"Hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp và tránh tái diễn" (3.12.1)

Lưu giữ thông tin dạng văn bản!



10. Cải tiến

10.3 Cải tiến liên tục

Cải tiến liên tục sự phù hợp, thỏa đáng và hiệu lực hệ thống QLCL.



Tóm tắt những yêu cầu mới của TCVN ISO 9001:2015 so với phiên bản 2008

- ✓ Phân tích **bối cảnh** của tổ chức và **yêu cầu các bên liên quan**.
- ✓ Thiết lập và duy trì **thông tin dạng văn bản** để kiểm soát có hiệu lực HTQLCL. Thông tin dạng văn bản có thể tồn tại dưới mọi hình thức, định dạng.
- ✓ Cần nhận diện và giải quyết **rủi ro, cơ hội** nhằm đạt được mục tiêu và sự hài lòng của khách hàng.
- ✓ Xác định và **quản lý tri thức** trong tổ chức để học hỏi và cải tiến liên tục
- ✓ Cải tiến: cải tiến liên tục kết hợp **đổi mới sáng tạo** để nâng cao sự hài lòng của khách hàng

Kết thúc phần II

- ✓ Giới thiệu các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015
- ✓ Các yêu cầu mới và cách đáp ứng



- ✓ Kết thúc phần III sẽ có bài test nhanh gửi qua link để học viên ôn lại các kiến thức cơ bản cần nắm.

Mọi câu hỏi cần giải đáp xin gửi về địa chỉ email:
vhdan@vnpi.vn



***Xin trân trọng
cám ơn !***