

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 1: Những thay đổi của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- ✓ Quá trình soát xét/ sửa đổi bộ tiêu chuẩn ISO 9000 phiên bản 2015
- ✓ Những thay đổi chính của TCVN ISO 9001:2015
- ✓ Thay đổi về các nguyên tắc quản lý chất lượng

Vài nét về ISO 9000...

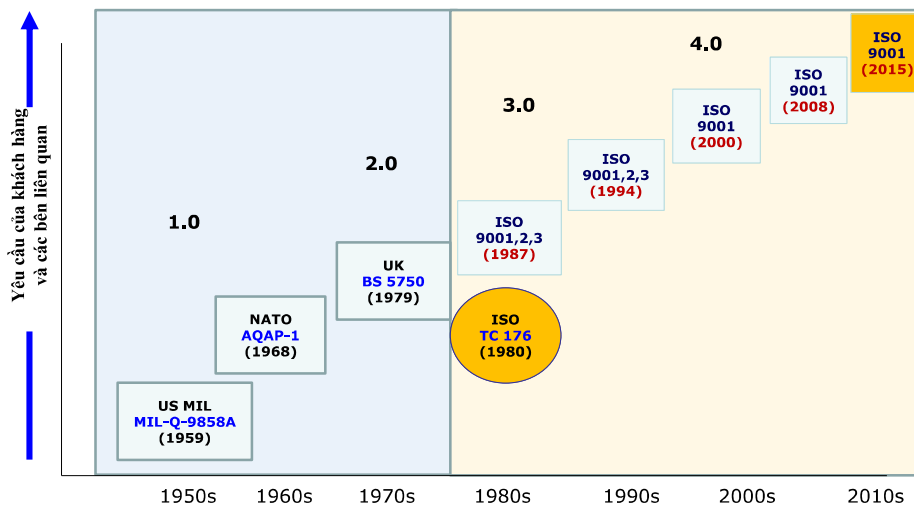
- ✓ **ISO 9000 là Bộ tiêu chuẩn về *Hệ thống quản lý chất lượng* áp dụng cho mọi tổ chức.**





N ^o	Phạm vi	Mã NACE
1	Nông nghiệp, đánh cá	A,B
2	Khai thác mỏ, khai thác đá	C
3	Sản phẩm thực phẩm, rau quả và thuốc lá	DA
4	Dệt và sản phẩm dệt	DB
5	Da và sản phẩm da	DC
6	Gỗ và sản phẩm gỗ	DD
7	Bột giấy, giấy và sản phẩm giấy	DE 21
8	Nhà xuất bản	DE22.1
9	Nhà in	DE 22.2,3
10	Nhà máy luyện cốc và các sản phẩm dầu đã quá tinh chế	DF 23.1,2
11	Nhiên liệu hạt nhân *	DF 23.3
12	Hóa chất, sản phẩm hóa chất và sợi hóa học	DG minus 24.4
13	Dược phẩm	DG 24.4
14	Cao su và các sản phẩm nhựa	DH
15	Các sản phẩm tự nhiên phi kim loại	DI minus 26.5,6
16	Bê tông, xi măng, vôi, vữa, ...	DI 26.5,6
17	Các kim loại cơ bản, sản phẩm vật liệu kim loại	DJ
18	Thiết bị và máy móc	DK
19	Thiết bị quang học và điện	DL
20	Động tàu	DM 35.1
21	Hàng không vũ trụ *	DM 35.5
22	Thiết bị giao thông khác	DM 34,35,2,4,5
23	Sản xuất cho những phần chưa được phân loại	DN 36
24	Tái chế	DN 37
25	Cung cấp điện *	E 40.1
26	Cung cấp ga *	E 40.2
27	Cung cấp nước	E 41,40.3
28	Xây dựng	F
29	Bán buôn, bán lẻ; sửa chữa ô tô, mô tô, xe máy và đồ gia đình	G
30	Khách sạn và nhà hàng	H
31	Giao thông, lưu trữ và truyền thông	I
32	Trung gian tài chính; bất động sản; cho thuê	JK 70,K71
33	Công nghệ thông tin	K 72
34	Các dịch vụ kỹ thuật	K73,74.2
35	Các dịch vụ khác	K 74 minus K74.2
36	Hành chính công	L
37	Giáo dục	M
38	Sức khỏe và công việc xã hội	N
39	Các dịch vụ xã hội khác	O

Bối cảnh sửa đổi tiêu chuẩn ISO 9000 phiên bản 2015



Bối cảnh sửa đổi tiêu chuẩn ISO 9000 phiên bản 2015

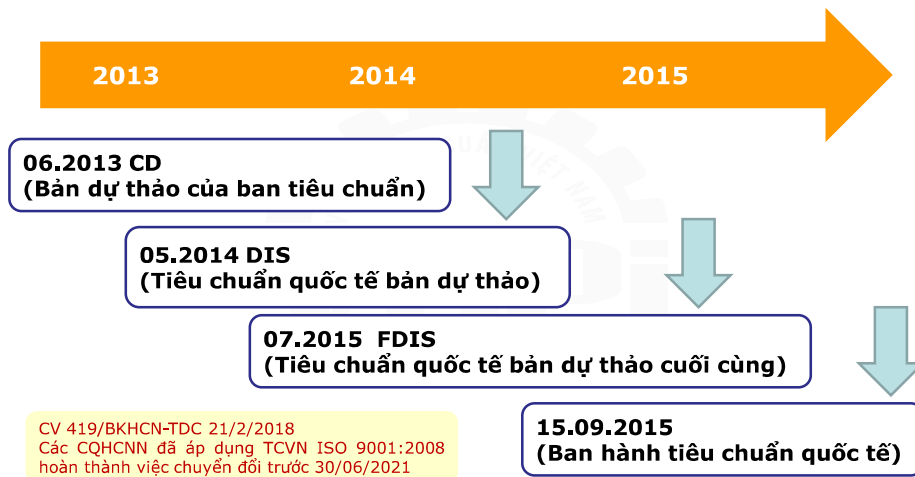
- Toàn cầu hóa và hội nhập mạnh mẽ
- Phát triển của internet và ứng dụng các công nghệ thông minh
- Phát triển nhanh chóng của các ngành dịch vụ
- Hình thành các chuỗi cung ứng toàn cầu
- Áp lực về phát triển bền vững và trách nhiệm xã hội

Khách hàng có quá nhiều sự lựa chọn!

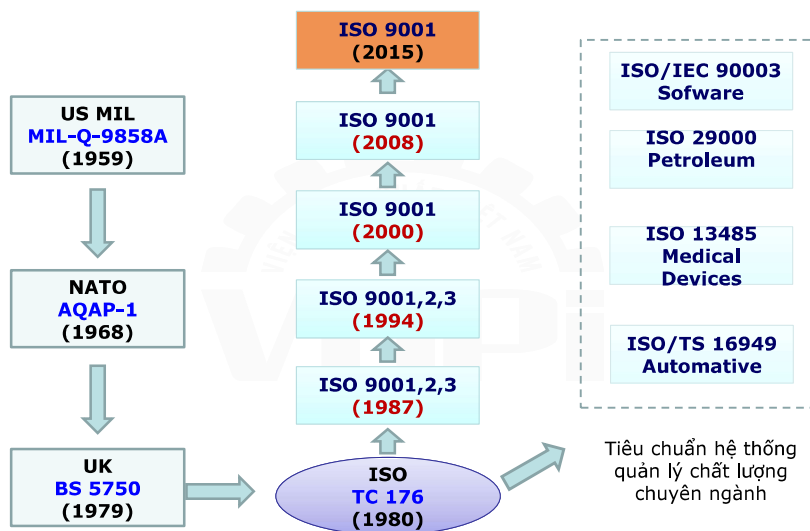
Lý do sửa đổi

- ✓ Đáp ứng với những thay đổi của thị trường thế giới.
- ✓ Đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng đối với sự tin tưởng vào sản phẩm và dịch vụ.
- ✓ Các tổ chức sử dụng đồng thời nhiều hệ thống quản lý khác nhau, do vậy cấu trúc và ngôn ngữ của các tiêu chuẩn cần thống nhất để tiện sử dụng.
- ✓ Giảm tập trung vào hệ thống tài liệu
- ✓ Tập trung vào việc tạo ra giá trị cho tổ chức khách hàng hơn là hoàn thiện bộ tài liệu.
- ✓ Tập trung vào quản lý rủi ro để đạt được mục tiêu.

Quá trình sửa đổi bộ tiêu chuẩn ISO 9000, phiên bản 2015



Sự hình thành tiêu chuẩn ISO 9001



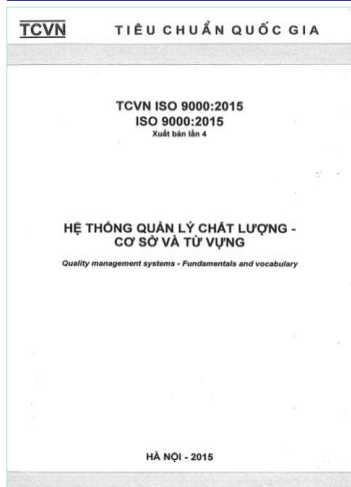
Tiêu chuẩn hướng dẫn áp dụng ISO 9001:2015



Tiêu chuẩn hướng dẫn áp dụng ISO 9001:2015



ISO 9000:2015



- Cung cấp **khái niệm, nguyên tắc và từ vựng** của hệ thống quản lý chất lượng (QMS) và các tiêu chuẩn QMS khác.
- Áp dụng cho mọi tổ chức không phân biệt quy mô và loại hình hoạt động.
- Mô tả 7 nguyên tắc quản lý chất lượng: **mô tả, diễn giải và hành động** cần thực hiện.
- Đưa ra các định nghĩa cơ bản và 13 cụm thuật ngữ và mô tả mối quan hệ giữa các thuật ngữ, định nghĩa.

Thuật ngữ trong TCVN ISO 9000:2015

- ✓ Mục đích nhằm nâng cao sự thống nhất với các tiêu chuẩn khác về hệ thống quản lý.
- ✓ Không yêu cầu đối với cấu trúc và thuật ngữ của tiêu chuẩn được áp dụng đối với thông tin dạng văn bản của HTQLCL của tổ chức.
- ✓ Không yêu cầu đối với thuật ngữ được tổ chức sử dụng được thay thế bởi thuật ngữ sử dụng trong tiêu chuẩn.

Khác biệt chính về thuật ngữ

TCVN ISO 9001:2015

Bảng A.1 — Khác biệt chính về thuật ngữ giữa TCVN ISO 9001:2008 và TCVN ISO 9001:2015

TCVN ISO 9001:2008	TCVN ISO 9001:2015
Sản phẩm	Sản phẩm và dịch vụ
Các ngoại lệ	Không sử dụng (A.5 làm rõ về khả năng áp dụng)
Đại diện lãnh đạo	Không sử dụng (Trách nhiệm và quyền hạn tương tự được ấn định nhưng không có yêu cầu đối với đại diện lãnh đạo duy nhất)
Hệ thống tài liệu, sổ tay chất lượng, thủ tục dạng văn bản, hồ sơ	Thông tin dạng văn bản
Môi trường làm việc	Môi trường cho việc thực hiện các quá trình
Thiết bị theo dõi và đo lường	Nguồn lực theo dõi và đo lường
Sản phẩm mua vào	Sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp
Nhà cung ứng	Nhà cung cấp bên ngoài

Một số thuật ngữ mới trong ISO 9000:2015

- ✓ TCVN ISO 9000:2015 bổ sung nhiều thuật ngữ mới
- ✓ Nhiều yêu cầu cụ thể, có chú thích rõ ràng
- ✓ Thân thiện với lĩnh vực dịch vụ và các DN SME

- Bối cảnh tổ chức
- Rủi ro
- Chiến lược
- Sức mệnh
- Tâm mình

- Đầu ra
- Sản phẩm
- Dịch vụ
- Nhà cung cấp bên ngoài

- Đánh giá kết hợp
- Đồng đánh giá

- Đối mới
- Thành công
- Thành công bền vững
- Các bên liên quan

Thông tin dạng văn bản

NGUYÊN TẮC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

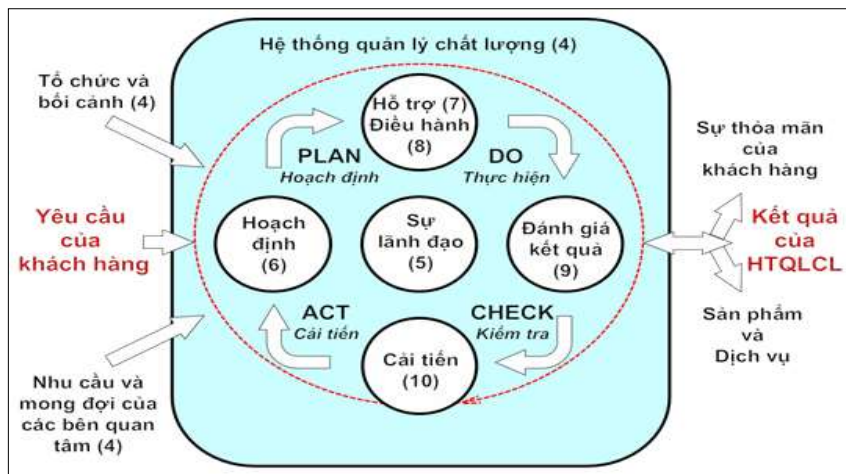
TCVN ISO 9001:2008

Nguyên tắc 1 : Hướng vào khách hàng
 Nguyên tắc 2 : Sự lãnh đạo
 Nguyên tắc 3 : Sự tham gia của mọi người
 Nguyên tắc 4 : Tiếp cận theo quá trình
 Nguyên tắc 5 : Tiếp cận theo hệ thống
 Nguyên tắc 6 : Cải tiến liên tục
 Nguyên tắc 7 : Quyết định dựa trên dữ liệu
 Nguyên tắc 8 : Quan hệ với nhà cung cấp

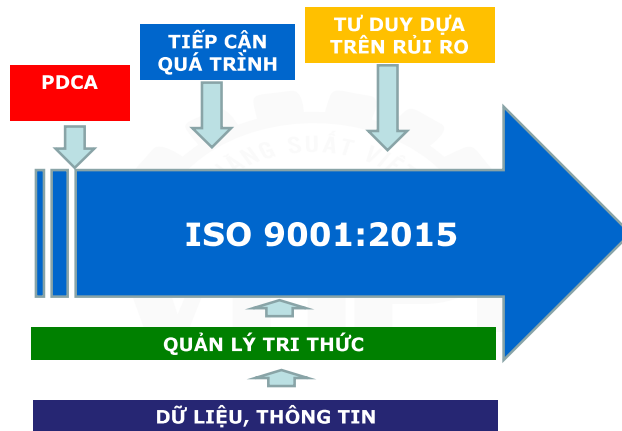
TCVN ISO 9001:2015

Nguyên tắc 1: Hướng vào khách hàng
 Nguyên tắc 2: Sự lãnh đạo
 Nguyên tắc 3: Cam kết của mọi người
 Nguyên tắc 4: Tiếp cận quá trình
 Nguyên tắc 5: Cải tiến
 Nguyên tắc 6: Quyết định dựa trên bằng chứng
 Nguyên tắc 7 : Quản lý các mối quan hệ

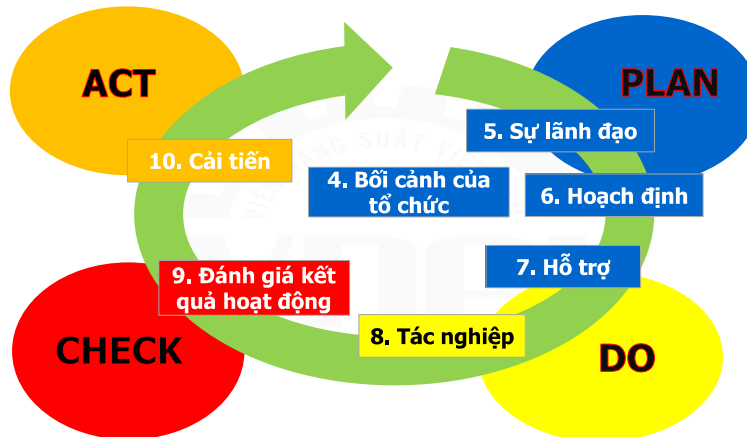
CẤU TRÚC TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015



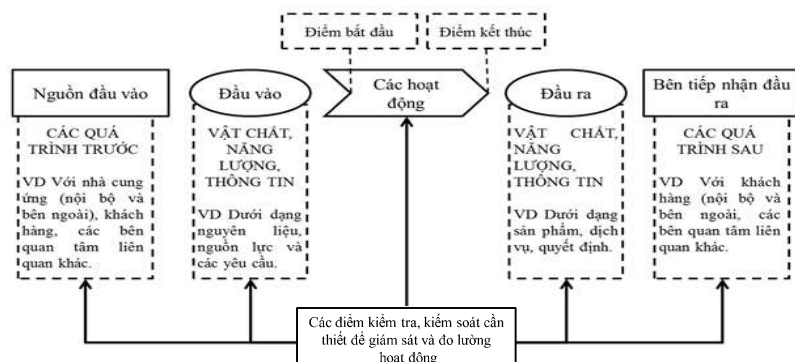
CÁCH TIẾP CẬN SỬ DỤNG TRONG TCVN ISO 9001:2015



CẤU TRÚC TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015 THEO VÒNG PDCA



CÁCH TIẾP CẬN THEO QUÁ TRÌNH TRONG TCVN ISO 9001:2015



Nhấn mạnh:

- Hiểu và nhất quán trong việc đáp ứng yêu cầu
- Xem xét quá trình về mặt giá trị gia tăng
- Đạt được kết quả một cách có hiệu lực
- Cải tiến quá trình dựa trên đánh giá thông tin và dữ liệu

TƯ DUY DỰA TRÊN RỦI RO TRONG TCVN ISO 9001:2015

Phòng ngừa một cách chủ động, yêu cầu kết hợp chặt chẽ với chu trình PDCA, từ hoạch định, thực hiện, xem xét và cải tiến.

Cụ thể hóa trong các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

(0.3.3 & A4/ISO 9001:2015)

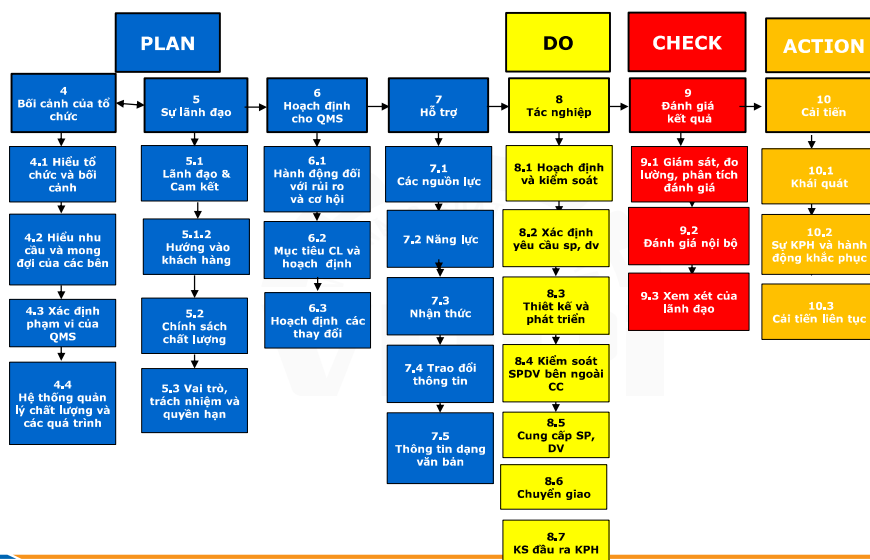


LỢI ÍCH CỦA TIẾP CẬN DỰA TRÊN RỦI RO

- ✓ Thiết lập văn hóa phòng ngừa chủ động, học hỏi và cải tiến
- ✓ Cải thiện khả năng đạt được mục tiêu đã hoạch định
- ✓ Đảm bảo sự ổn định chất lượng của sản phẩm, dịch vụ
- ✓ Nâng cao sự tin tưởng và thỏa mãn của khách hàng và các bên liên quan



CẤU TRÚC TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015



Yêu cầu mới tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- ✓ Yêu cầu tổ chức **chủ động** xác định **rủi ro và cơ hội**, kết hợp với bối cảnh và các mục tiêu, định hướng chiến lược.

*Loại bỏ yêu cầu hành động phòng ngừa
thay bằng tư duy dựa trên rủi ro*



Một số khái niệm mới trong ISO 9000:2015

- **Bối cảnh của tổ chức:**

Sự kết hợp các **vấn đề nội bộ và bên ngoài** có thể có ảnh hưởng tới cách tiếp cận của tổ chức (3.2.1) trong việc xây dựng và **đạt được các mục tiêu** (3.7.1) của mình.

(Mục 3.2.2 tiêu chuẩn ISO 9000:2015)

Một số khái niệm mới trong ISO 9000:2015

• Bối cảnh của tổ chức:

✓ Hiểu bối cảnh của tổ chức là một quá trình.
Quá trình này xác định:

- Các yếu tố ảnh hưởng tới mục đích, mục tiêu và sự bền vững.
- Yếu tố nội bộ: giá trị, văn hóa, tri thức, kết quả hoạt động, cơ sở hạ tầng, con người, quá trình, quản lý điều hành...
- Yếu tố bên ngoài: kinh tế, xã hội, chính trị, pháp lý, công nghệ, thị trường, văn hóa,...

(Mục 2.2.3, ISO 9000:2015)

Yêu cầu mới tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

✓ **Tư duy dựa trên rủi ro xuyên suốt toàn bộ các yêu cầu của tiêu chuẩn.**

• Rủi ro

Tác động của sự không chắc chắn.

(3.7.9 ISO 9000:2015)

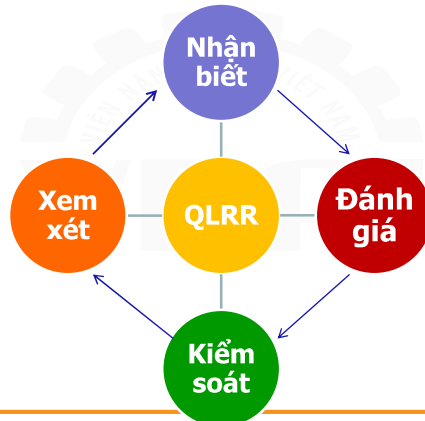
Tác động không chắc chắn lên mục tiêu

(1.1 TCVN 9788:2013)

- Tác động là một sai lệch so với dự kiến: tích cực, tiêu cực

Yêu cầu mới tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- ✓ **Tư duy dựa trên rủi ro** xuyên suốt toàn bộ các yêu cầu của tiêu chuẩn.



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

29

29

Yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- ✓ **Tập trung vào việc phòng ngừa chủ động: *Làm đúng ngay từ đầu và không ngừng cải tiến***



**"DO THE RIGHT THING
RIGHT AT THE FIRST TIME"**

**"Làm đúng việc đúng
ngay từ đầu!"**

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

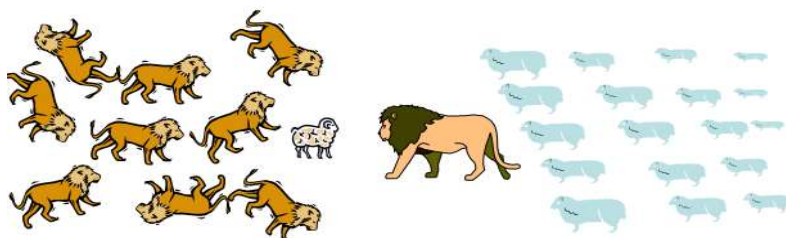
30

30

Yêu cầu mới tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- ✓ **Nhấn mạnh vai trò và **chịu trách nhiệm** về việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL.**

Không yêu cầu chỉ định đại diện lãnh đạo về chất lượng



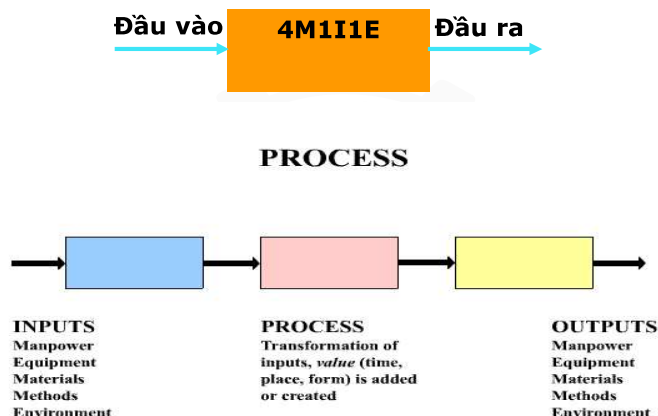
Yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- ✓ **Quy định những nguyên tắc cơ bản để thiết lập hệ thống các **quy trình chuẩn** trong một tổ chức.**



***Muốn có dịch vụ tốt
thì phải có hệ thống
quản lý tốt !***

Kiểm soát quá trình



© The Red Road

play stop step crew

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

Yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- ✓ Nhấn mạnh yêu cầu theo dõi và đo lường kết quả hoạt động



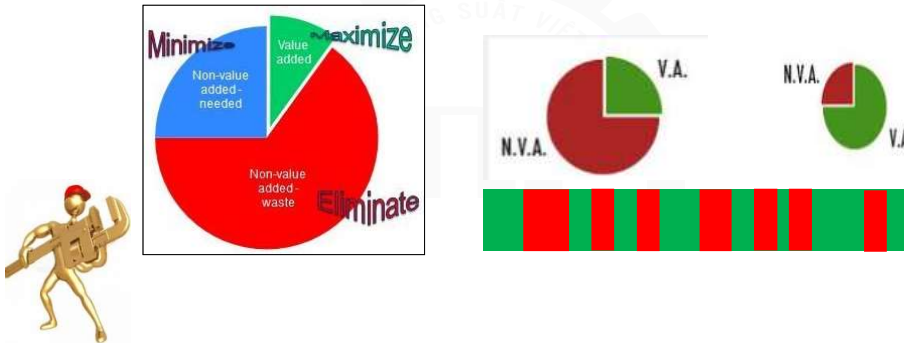
Viện Năng suất Việt Nam là hạt nhân của Phong trào năng suất quốc gia, cơ quan nghiên cứu và cung cấp các giải pháp, dịch vụ chuyên nghiệp về nâng cao năng suất chất lượng
QM.9000.M1 - Copyright © VNPI

34

34

Yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- ✓ Hướng tới các hoạt động **tạo giá trị** cho khách hàng hơn là hoàn thiện bộ tài liệu.



Yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

Giảm thiểu yêu cầu thông tin dạng văn bản:

- ✓ 03 yêu cầu duy trì (Tài liệu)
- ✓ 20 yêu cầu lưu giữ (Hồ sơ)

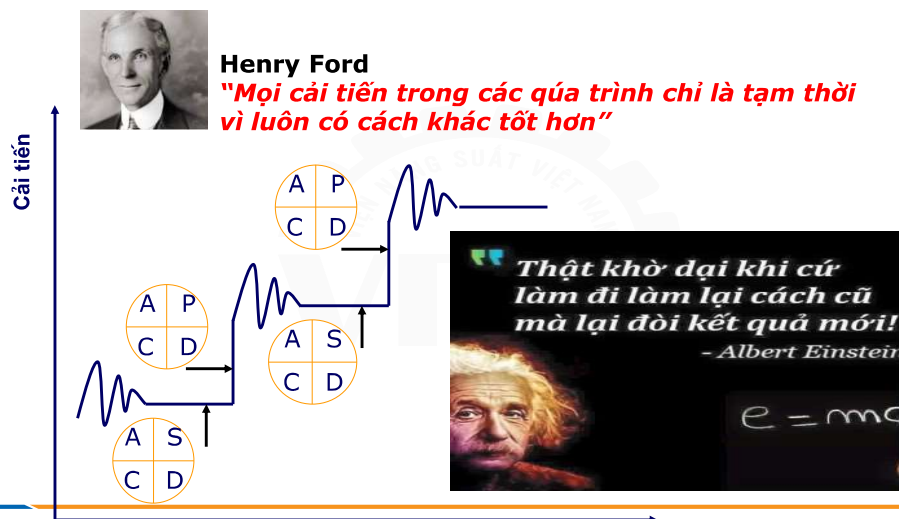


Yêu cầu mới của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

✓ Yêu cầu **quản lý tri thức** trong tổ chức

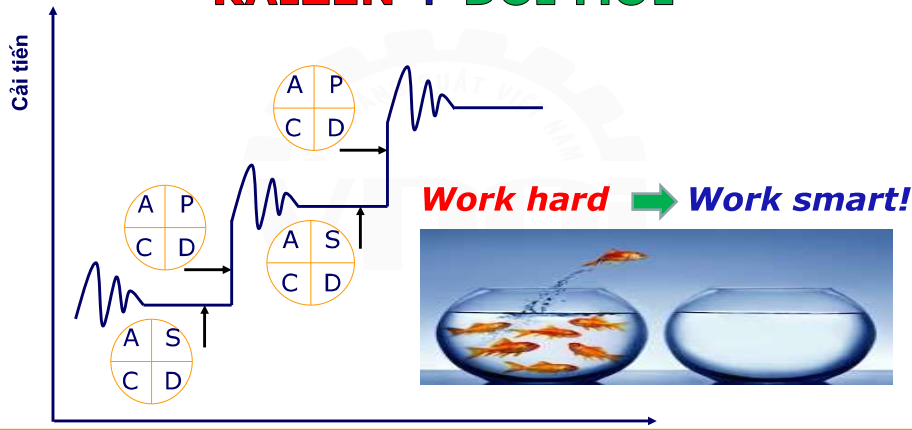


Yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015



Yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

DO THE SAME THING BETTER!
KAIZEN + ĐỔI MỚI



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 chuyển nghiệp về nâng cao năng suất chất lượng
QM.9000.M1 - Copyright © VNPI

39

39

LỢI ÍCH CỦA VIỆC ÁP DỤNG TCVN ISO 9001:2015 TRONG CQHCNN

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 chuyển nghiệp về nâng cao năng suất chất lượng
QM.9000.M1 - Copyright © VNPI

40

40

TCVN ISO 9001:2015 giúp giải quyết vấn đề gì?

Giúp tổ chức thích ứng với sự thay đổi nhanh chóng của môi trường KT-XH

- ✓ Phân tích bối cảnh tổ chức (bên ngoài và bên trong)
- ✓ Xác định yêu cầu thiết yếu của khách hàng và các bên liên quan
- ✓ HTQLCL liên kết chặt chẽ với định hướng chiến lược của tổ chức
- ✓ Nhận diện và giải quyết các rủi ro

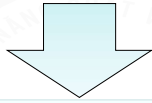
TCVN ISO 9001:2015 giúp giải quyết vấn đề gì?

Tạo cơ hội để tổ chức rà soát, chuẩn hoá các quy trình giải quyết công việc; lựa chọn, thiết lập quy trình xử lý công việc phù hợp nhất

- ✓ Kiểm soát được công việc, thời gian, chất lượng.
- ✓ Hạn chế sự tùy tiện của mọi người
- ✓ Phân công trách nhiệm **RÕ NGƯỜI, RÕ VIỆC, RÕ CÁCH LÀM**
- ✓ Tăng cường sự phối hợp giữa các phòng ban
- ✓ Kiểm soát rủi ro cấp quá trình
- ✓ Chia sẻ và quản lý tri thức trong tổ chức

TCVN ISO 9001:2015 giúp giải quyết vấn đề gì?

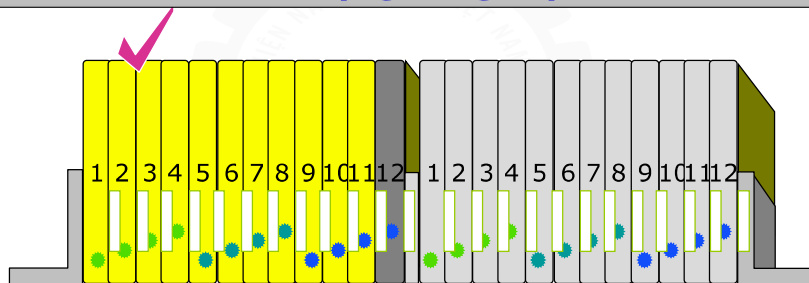
Cung cấp công cụ để nhận biết, phòng chống lỗi và xây dựng văn hóa cải tiến liên tục



Hoạt động của cơ quan được cải tiến liên tục
HÔM NAY TỐT HƠN HÔM QUA
NGÀY MAI TỐT HƠN HÔM NAY

TCVN ISO 9001:2015 giúp giải quyết vấn đề gì?

Cải tiến công tác lưu trữ hồ sơ, tài liệu, tạo môi trường làm việc ngăn nắp, thuận tiện cho giải quyết công việc, góp phần nâng cao Năng suất, Chất lượng công việc



TCVN ISO 9001:2015 giúp giải quyết vấn đề gì?

Công khai và minh bạch các hoạt động cung cấp dịch vụ công tới công nhân, tổ chức

Xây dựng ý thức phục vụ khách hàng và văn hóa chất lượng.

Kết thúc phần I

- ✓ Quá trình soát xét/ sửa đổi bộ tiêu chuẩn ISO 9000 phiên bản 2015
- ✓ Thay đổi về thuật ngữ và các nguyên tắc quản lý chất lượng
- ✓ Cấu trúc, cách tiếp cận và nội dung chính của TCVN ISO 9001:2015
- ✓ Lợi ích của việc áp dụng TCVN ISO 9001:2015 trong CQHCNN

Kết thúc phần III sẽ có bài test nhanh để ôn lại các kiến thức cần nắm.

✓ 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 !***