

TỔNG CÔNG TY LẮP MÁY VIỆT NAM
CÔNG TY CỔ PHẦN LILAMA HÀ NỘI
-----000-----

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ ISO 9001:2008

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

NGƯỜI VIẾT

PHÊ DUYỆT

Hà nội, ngày 10 tháng 02 năm 2012

NỘI DUNG SỬA ĐỔI

NGÀY THÁNG	NỘI DUNG SỬA ĐỔI	LẦN BAN HÀNH
	Ban hành lần đầu	01

--	--	--

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

I. GIỚI THIỆU CHUNG

1.1. Mục lục tài liệu

Mục	Nội dung	Trang
I.	Giới thiệu chung	2
1.1	Mục lục tài liệu	2
1.2	Phân phối sổ tay chất lượng	3
1.3	Ban hành sổ tay chất lượng	4
II.	Giới thiệu sổ tay chất lượng	4
2.1	Mục đích của sổ tay chất lượng	4
2.2	Những yêu cầu kiểm soát sổ tay chất lượng	4
2.3	Định nghĩa, giải thích các chữ viết tắt	4
Phần I.	Mở đầu	6
	Giới thiệu Công ty	6
3.1	Lịch sử phát triển Công ty	6
3.2	Sơ đồ tổ chức của Công ty	7
3.3	Chính sách chất lượng	7
3.4	Phạm vi áp dụng HTQLCL	7
3.5	Các Điều Khoản loại trừ	7
Phần II	Các yêu cầu tiêu chuẩn	8
C4.	Hệ thống quản lý chất lượng	8
4.1	Yêu cầu chung	8
4.2	Yêu cầu về hệ thống tài liệu	12
C5.	Chức năng, nhiệm vụ của lãnh đạo	12
5.1	Cam kết của lãnh đạo	14
5.2	Hướng vào khách hàng	14
5.3	Chính sách chất lượng	14
5.4	Mục tiêu chất lượng	15
5.5	Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng.	15
5.6	Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và trao đổi thông tin	16
	Xem xét của lãnh đạo	

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

5.7		17
C6.	Quản lý nguồn lực	19
6.1	Cung cấp nguồn lực	19
6.2	Nguồn nhân lực	19
6.3	Cơ sở hạ tầng	19
6.4	Môi trường làm việc	20
C7.	Tạo sản phẩm	21
7.1	Hoạch định việc tạo sản phẩm	21
7.2	Các quá trình liên quan đến khách hàng	23
7.3	Thiết kế và phát triển	24
7.4	Mua hàng	24
7.5	Sản xuất cung cấp dịch vụ	25
7.6	Kiểm soát thiết bị đo lường thử nghiệm	27
C8.	Đo lường, phân tích và cải tiến	29
8.1	Khái quát	29
8.2	Theo dõi và đo lường	29
8.3	Kiểm soát sản phẩm không phù hợp	32
8.4	Phân tích dữ liệu	32
8.5	Cải tiến	33

1.2. Phân phối sổ tay chất lượng.

Nơi nhận	SL
Ban Tổng Giám đốc công ty	1
Phòng Tổ chức	1
Phòng Tài chính-kế toán	1
Phòng Phát triển các Dự án đầu tư	1
Phòng Kinh tế - Kỹ thuật	1
Phòng QL máy-Cơ giới-An toàn	1
Phòng Quản trị Tổng hợp	1
Phòng Vật tư	1

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

Nhà máy Cơ khí Lilama Hà Nội	1
Xí nghiệp, Đội Công trình	1

1.3. Ban hành sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng này là tài sản của Công ty, được chính thức ban hành từ ngày 10 tháng 02 năm 2012. Mọi sự sao chụp, phân phối phải được sự phê duyệt của Ban Tổng giám đốc Công ty.

II. GIỚI THIỆU SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

2.1. Mục đích của sổ tay chất lượng

- Đưa ra cam kết của Tổng giám đốc Công ty về chất lượng sản phẩm đáp ứng yêu cầu, cũng như mong muốn của khách hàng.
- Xác định các bộ phận trong Công ty có quan hệ trực tiếp đến hệ thống quản lý chất lượng.
- Xác định Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của trưởng các bộ phận trong Công ty có quan hệ trực tiếp đến hệ thống quản lý chất lượng.
- Đưa ra chính sách chung theo các yêu cầu của từng chương mục trong tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 để định hướng và xây dựng các quy trình, quá trình, các hướng dẫn công việc liên quan đến nhiều bộ phận hay từng bộ phận riêng biệt trong Công ty.

2.2. Những yêu cầu về kiểm soát sổ tay chất lượng.

Sổ tay chất lượng là tài liệu công bố chính sách chất lượng và mô tả hệ thống quản lý chất lượng của Công ty. Sổ tay chất lượng liên quan đến toàn bộ các hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty. Sổ tay chất lượng này được kiểm soát tuân thủ theo các yêu cầu sau:

- Phải được phê duyệt về tính đầy đủ, thích hợp trước khi ban hành.
- Phải được xem xét, cập nhật khi cần thiết và được phê duyệt lại.
- Các phiên bản tài liệu được đảm bảo là phù hợp và luôn sẵn có tại các nơi cần sử dụng.
- Các phiên bản làm tài liệu tiếp thị khi có yêu cầu cần phải được Tổng Giám đốc Công ty duyệt cấp và được phòng nghiệp vụ lưu theo dõi.

2.3. Định nghĩa, giải thích các chữ viết tắt.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

2.3.1. Định nghĩa

Các định nghĩa được áp dụng trong tài liệu này (theo ISO 9001:2008) bao gồm:

Chất lượng: mức độ của một tập hợp các *đặc tính* vốn có đáp ứng các *yêu cầu*, nhu cầu hay mong đợi đã được công bố, ngầm hiểu chung hay bắt buộc.

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

Chính sách chất lượng: ý đồ và định hướng chung của một *tổ chức* có liên quan đến *chất lượng* được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.

Hoạch định chất lượng: Một phần của *quản lý chất lượng* tập trung vào việc lập *mục tiêu chất lượng* và qui định các quá trình tác nghiệp cần thiết và các nguồn lực có liên quan để thực hiện các mục tiêu chất lượng.

Kiểm soát chất lượng: Một phần của *quản lý chất lượng* tập trung vào thực hiện các *yêu cầu chất lượng*.

Cải tiến chất lượng: Một phần của quản lý chất lượng tập trung vào nâng cao khả năng thực hiện các yêu cầu chất lượng.

Hệ thống chất lượng: Hệ thống quản lý để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng.

Xem xét của lãnh đạo: Một đánh giá chính thức của lãnh đạo cao nhất về tình trạng và sự thích hợp của hệ thống chất lượng đối với chính sách và các mục tiêu chất lượng.

Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu, nhu cầu hay mong đợi đã được công bố, ngầm hiểu hay bắt buộc.

2.3.2. Giải thích các từ viết tắt.

- STCL Sổ tay chất lượng.
- TB Trưởng Ban ISO.
- QT Quy trình, quá trình.
- HTQLCL Hệ thống quản lý chất lượng.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

PHẦN I - MỞ ĐẦU

GIỚI THIỆU CHUNG VỀ CÔNG TY

3.1 Lịch sử phát triển Công ty: Công ty cổ phần LILAMA Hà Nội (Tên gọi tắt LILAMA Hà nội) là một đơn vị thuộc Tổng công ty Lắp máy Việt Nam. Trải qua 51 năm xây dựng và phát triển, đến nay công ty đã tham gia thiết kế, chế tạo, lắp đặt và đưa vào sử dụng nhiều công trình lớn nhỏ trên toàn quốc trong các lĩnh vực công nghiệp, dân dụng, văn hoá, quốc phòng, vv... và đưa vào sử dụng đạt yêu cầu kỹ thuật, chất lượng cao, giá thành hợp lý. Hiện nay công ty cổ phần LILAMA Hà nội có khả năng đảm nhận tốt vai trò Tổng thầu xây lắp các công trình từ việc lập dự án nghiên cứu khả thi, đến khảo sát, thiết kế, cung cấp thiết bị công nghệ, chế tạo, xây lắp, chạy thử, bàn giao công trình theo phương thức chìa khoá trao tay (EPC). Do áp dụng mô hình quản lý tiên tiến, công tác chế tạo và lắp đặt thiết bị được áp dụng theo công nghệ /

hiện đại bằng những thiết bị thi công tiên tiến, đội ngũ kỹ sư được đào tạo trong và ngoài nước, công nhân kỹ thuật lành nghề. Tất cả những yếu tố trên đã mang lại uy tín và thành công to lớn cho công ty trên thương trường trong và ngoài nước.

Các ngành kinh doanh chính:

Xây dựng công trình công nghiệp, đường dây tải điện, trạm biến thế, lắp đặt máy móc, thiết bị cho các công trình.

Đầu tư xây dựng các công trình hạ tầng kỹ thuật đô thị và khu công nghiệp, xây dựng và kinh doanh nhà ở.

Sản xuất kinh doanh cấu kiện kim loại cho xây dựng, xà gồ thép, thép mạ kẽm, thép mạ màu, tấm lợp kim loại, các phụ kiện từ thép mạ kẽm, thép mạ màu.

Chế tạo và lắp thiết bị nâng, nồi hơi, bồn, bể áp lực dung tích lớn.

Chế tạo thiết bị phi tiêu chuẩn và thiết bị đồng bộ cho các công trình công nghiệp.

Cung cấp, lắp đặt, bảo trì thang máy.

Thiết kế kết cấu: đối với công trình xây dựng dân dụng, công nghiệp, kỹ thuật hạ tầng đô thị, khu công nghiệp, khu chế xuất, khu công nghệ cao.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

Sản xuất vật liệu xây dựng, chế biến lương thực, thực phẩm, kinh doanh xuất nhập khẩu vật tư, thiết bị.

Dịch vụ cho thuê nhà xưởng, văn phòng, kinh doanh khách sạn.

Phương châm Ban Tổng giám đốc Công ty:

“An Toàn - Chất Lượng - Hiệu Quả”

Chất lượng sản phẩm trong sản xuất là yếu tố quan trọng hàng đầu, trên cơ sở đầu tư các thiết bị hiện đại, năng lực nguồn nhân lực nhằm nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh thoả mãn, thu hút được uy tín với khách hàng và không ngừng cải thiện đời sống người lao động.

Hoạt động chính của Công ty hiện nay là: Sản xuất và kinh doanh sản phẩm cơ khí các loại, thi công xây lắp các công trình dân dụng, công nghiệp.

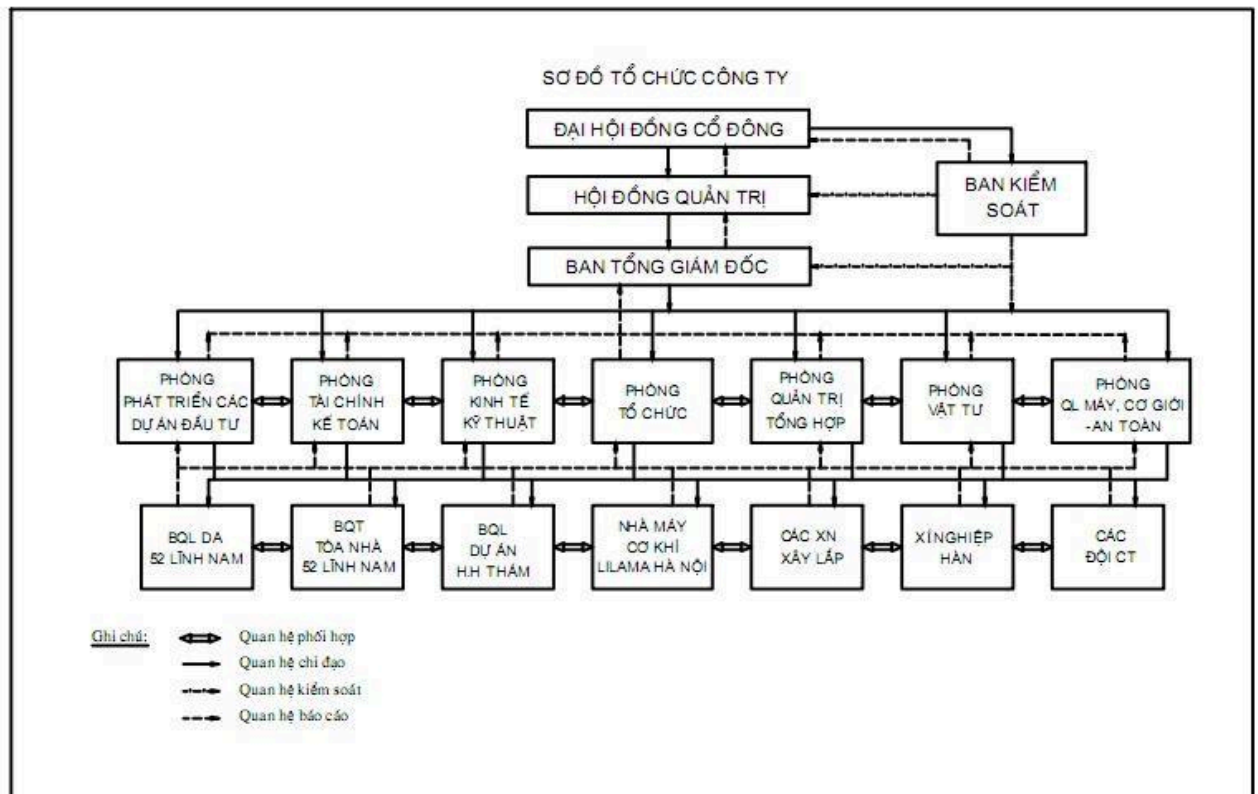
Cơ cấu tổ chức:

Đại hội đồng cổ đông, Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát, Ban Tổng giám đốc và các phòng, đơn vị:

- ❖ Phòng Tổ chức
- ❖ Phòng Tài chính Kế toán
- ❖ Phòng phát triển các dự án đầu tư
- ❖ Phòng Kinh tế Kỹ thuật
- ❖ Phòng Quản lý máy-Cơ giới-An toàn
- ❖ Phòng Quản trị Tổng hợp
- ❖ Phòng Vật tư
- ❖ Nhà máy cơ khí Lilama Hà nội
- ❖ Các xí nghiệp, đội/công trình

3.2 Sơ đồ tổ chức của Công ty:

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00



Nhằm duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng đồng thời thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng về chất lượng cũng như các yêu cầu luật định, công ty đã bắt đầu xây dựng hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 từ tháng 12 năm 2011.

3.3 CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Tham khảo Chính sách chất lượng của Công ty Mã số: CSCL.

3.4 PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO ISO 9001:2008

Các phòng, nhà máy, xí nghiệp, đội nằm trong hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001-2008 cho hoạt động sản xuất, chế tạo thiết bị và kết cấu thép, thi công xây lắp công trình dân dụng, công nghiệp.

3.5 CÁC ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

Không áp dụng

PHẦN II : CÁC YÊU CẦU CỦA TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008

CHƯƠNG 4 : HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4.1.CÁC YÊU CẦU CHUNG

Nhận thức được lợi ích của việc áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình, Công ty Cổ phần Lilama Hà nội đã triệt để ứng dụng cách tiếp cận này để xây dựng, văn bản hóa, thực hiện và duy trì HTQLCL cũng như để cải tiến hiệu lực của hệ thống này. Tiếp cận theo quá trình không những cho công ty khả năng kiểm soát các hoạt động của một quá trình đơn lẻ, mà kiểm soát cả các kết nối của các quá trình cấu thành nên HTQLCL.

Công việc xây dựng, áp dụng và cải tiến HTQLCL tại công ty gồm các bước cơ bản sau:

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

1. Xác định nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên liên quan (các yêu cầu luật định).
2. Thiết lập chính sách chất lượng: tạo ra định hướng cho sự phát triển, hành lang cho các hoạt động của công ty.
3. Thiết lập mục tiêu chất lượng: cụ thể hóa chính sách chất lượng. Việc đạt được các mục tiêu chất lượng sẽ có tác động tích cực đến chất lượng công việc, chất lượng sản phẩm.
4. Xác định các quá trình, vai trò, cũng như mối quan hệ của chúng trong việc đạt được các mục tiêu chất lượng.
5. Xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết cho các quá trình: nhân lực, môi trường làm việc, cơ sở hạ tầng.
6. Xác định và cung cấp các thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tác nghiệp và kiểm soát các quá trình.
7. Định ra các chuẩn và phương pháp đo để đánh giá được tính hiệu lực của mỗi quá trình.
8. Phân tích để phòng ngừa các sự không phù hợp và loại bỏ triệt để các nguyên nhân.
9. Liên tục lặp lại các bước nêu trên để không ngừng cải tiến HTQLCL và đạt được mục tiêu cao nhất là thỏa mãn khách hàng.

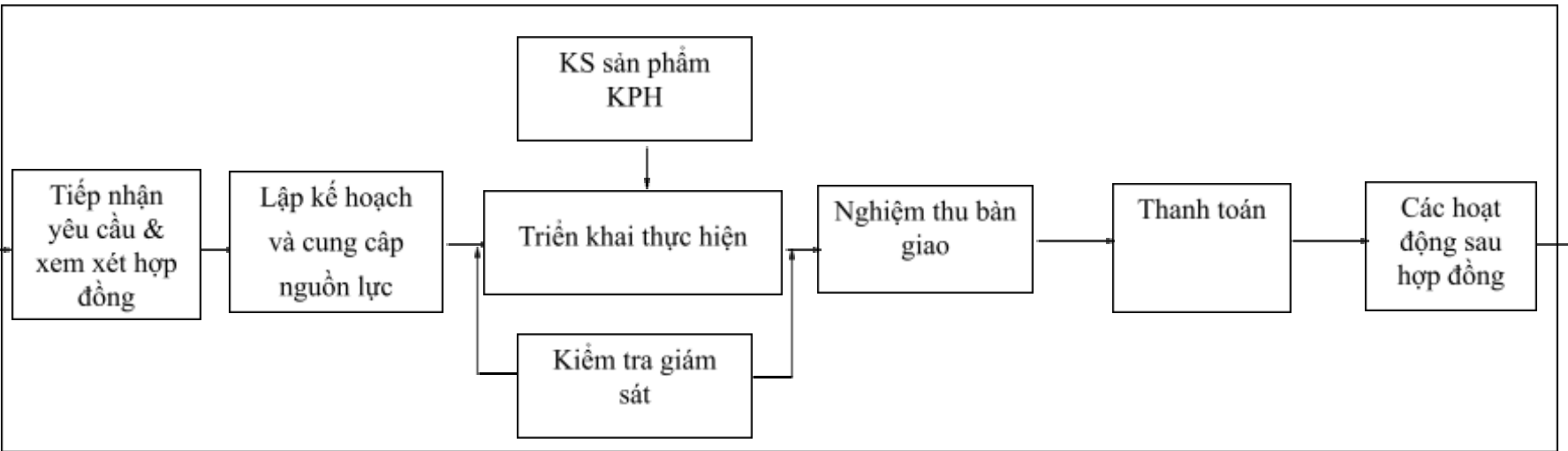
Các quá trình cần thiết cho HTQLCL được chia thành 3 loại chính, gồm:

- Các quá trình chính tạo sản phẩm .
- Các quá trình hỗ trợ.
- Các quá trình quản lý.

Xem mô hình Hệ thống trang bên:

HOẠCH ĐỊNH CHẤT LƯỢNG

- Xem xét của lãnh đạo
- Khắc phục và phòng ngừa CT
- Đo lường sự thoả mãn KH
- Đánh giá nội bộ
- Thông tin nội bộ
- Trách nhiệm, quyền hạn
- Chính sách và MTCL



- Kiểm soát sản phẩm KPH
- Kiểm soát thiết bị đo lường
- Giám sát các quá trình
- Kiểm soát thiết bị sản xuất
- Kiểm soát nguồn lực
- Kiểm soát Hồ sơ
- Kiểm soát Tài liệu

K
H
Á
C
H
H
À
N
G
C
Á
C
Y
Ê
U
C
Ả
U

K
H
Á
C
H
H
À
N
G
T
H
O
Ả
M
Ã
N

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

4.2. HỆ THỐNG VĂN BẢN

4.2.1. *Khái quát*

Công ty Cổ phần Lilama Hà nội đã xây dựng một hệ thống tài liệu để mô tả và giúp thực hiện, duy trì HTQLCL. Các tài liệu của hệ thống bao gồm:

- Văn bản công bố chính sách chất lượng & mục tiêu chất lượng.
- Sổ tay chất lượng.
- Các thủ tục theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008.
- Các tài liệu khác cần thiết cho hoạt động sản xuất kinh doanh như: kế hoạch sản xuất, các đặc tính kỹ thuật theo yêu cầu của khách hàng ...
- Các hồ sơ lưu lại kết quả các hoạt động.
- Các tài liệu bên ngoài.

Hệ thống tài liệu được xây dựng trên cơ sở cân nhắc kỹ các yếu tố sau:

- Yêu cầu của khách hàng và luật định.
- Việc áp dụng các tiêu chuẩn trong nước và quốc tế.
- Năng lực trình độ cán bộ công nhân viên.

4.2.2. *Sổ tay chất lượng*

- a) Trách nhiệm: Trưởng ban ISO của công ty có trách nhiệm thiết lập và duy trì sổ tay chất lượng. Sổ tay chất lượng phải được phê duyệt bởi Tổng Giám đốc Công Ty.
- b) Mục đích: Việc thiết lập sổ tay chất lượng nhằm các mục đích chính sau đây:
 - Thông báo về chính sách chất lượng, các thủ tục và yêu cầu của công ty.
 - Giúp thực hiện và cải tiến các quá trình.
 - Cung cấp các văn bản làm cơ sở để đánh giá HTQLCL.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

- Đào tạo nhân viên.
- Trình bày HTQLCL của công ty nhằm mục đích đối ngoại.

c) Nội dung: Trong Sổ tay chất lượng nêu rõ:

- Phạm vi áp dụng của HTQLCL.
- Các thủ tục dạng văn bản hoặc tham chiếu đến chúng.
- Mô tả các quá trình trong HTQLCL và mối tương tác.

d) Ban hành và kiểm soát:

Như các loại tài liệu khác, Sổ tay chất lượng được phê duyệt, ban hành, sửa đổi và kiểm soát theo các quy định trong Quy trình Kiểm soát tài liệu (QT- 01).

Tài liệu tham chiếu: Sổ tay chất lượng STCL

4.2.3. **Kiểm soát tài liệu:**

Để kiểm soát hệ thống tài liệu, công ty đã thiết lập một thủ tục dạng văn bản mô tả các cách thức thống nhất trong công ty. Hồ sơ không được kiểm soát bằng thủ tục này mà được đề cập trong phần sau. Các quy định chính trong việc kiểm soát tài liệu bao gồm:

- Quy định trách nhiệm phê duyệt đối với các loại tài liệu để đảm bảo tất cả tài liệu được phê duyệt trước khi ban hành.
- Mọi thành viên đều có quyền yêu cầu thay đổi, viết mới tài liệu cho phù hợp với công việc của mình. Tuy nhiên, mọi sửa đổi đều phải được phê duyệt lại.
- Dấu kiểm soát & danh sách tài liệu được sử dụng để đảm bảo nhận biết được tình trạng hiện hành của tài liệu. Các sửa đổi trong tài liệu đều được chỉ ra.
- Quy định cách thức ban hành tài liệu để đảm bảo tài liệu thích hợp có sẵn ở nơi sử dụng.
- Quy định về hình thức, cách trình bày để tài liệu thống nhất, rõ ràng, dễ sử dụng.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

- Các tài liệu lỗi thời được loại bỏ ngay khỏi nơi sử dụng. Nếu vì mục đích tham khảo, các tài liệu lỗi thời được đánh dấu nhận biết.

Tài liệu tham chiếu: Quy trình kiểm soát tài liệu QT-01

4.2.4. **Kiểm soát hồ sơ**

Việc thu thập, nhận dạng, đánh số, đóng tập, lưu trữ, bảo quản và hủy bỏ các hồ sơ được quy định trong thủ tục Kiểm soát hồ sơ. Hồ sơ được lưu trữ để làm bằng chứng:

- Về việc phù hợp với các yêu cầu của HTQLCL như: hồ sơ đánh giá nội bộ, đào tạo, hiệu chuẩn, bảo dưỡng, nhà cung ứng được phê duyệt, xem xét của lãnh đạo...
- Về việc đạt được các yêu cầu đối với sản phẩm như: hồ sơ kiểm tra thử nghiệm, chứng chỉ chất lượng, sản phẩm không phù hợp và cách xử lý...

Các nội dung chính trong việc kiểm soát hồ sơ:

- Một danh sách các hồ sơ chỉ rõ trách nhiệm, vị trí lưu, thời gian lưu được thiết lập.
- Thời gian lưu các hồ sơ được quy định với sự cân nhắc đến yêu cầu của luật định và khách hàng.
- Khi có yêu cầu của khách hàng thì hồ sơ có thể được chuyển cho khách hàng.

Tài liệu tham chiếu: Quy trình Kiểm soát hồ sơ QT - 02

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

CHƯƠNG 5 : TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.1.CAM KẾT CỦA LÃNH ĐẠO

Ban Tổng giám đốc Công ty luôn thể hiện sự lãnh đạo của mình trong việc đưa công ty đạt được các mục tiêu đã định. Cam kết của lãnh đạo được thể hiện qua các công việc sau:

- Luôn xác định thoả mãn khách hàng là điều kiện tiên quyết cho sự tồn tại và phát triển của công ty, truyền đạt ý nghĩa của việc thoả mãn các yêu cầu khách hàng trong công ty.
- Luôn có tầm nhìn chiến lược về sự phát triển của công ty.
- Thiết lập chính sách chất lượng - nêu rõ dự định của công ty và cách thức đạt được điều đó.
- Truyền đạt chính sách chất lượng - đảm bảo rằng các phòng ban đề ra được các hành động cần thiết để đóng góp vào mục tiêu chung.
- Tạo môi trường trong đó mọi người đều tích cực tham gia vào việc thực hiện các mục tiêu.
- Thu thập thông tin về hoạt động của HTQLCL.

5.2.HƯỚNG VÀO KHÁCH HÀNG

- Ban Tổng giám đốc Công ty luôn tìm kiếm biện pháp tiếp cận khách hàng để nắm bắt các nhu cầu của khách hàng: Hiện tại cũng như tương lai
- Các nhu cầu của khách hàng sẽ được phòng Kinh tế - Kỹ thuật xem xét và chuyển đổi thành các yêu cầu cụ thể đối với sản phẩm, đối với các quá trình, đối với nguồn nhân lực. Các yêu cầu này phải được đề cập trong HTQLCL (xem 7.2.1)
- Ban Tổng giám đốc luôn thúc đẩy các thành viên công ty thực hiện các công việc được đề cập trong HTQLCL
- Ban Tổng giám đốc đảm bảo rằng những yêu cầu của khách hàng được nhận biết, thu thập nhằm giúp công ty cải tiến, nâng cao sự thoả mãn của khách hàng (xem 8.2.1)

5.3.CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

- Chính sách chất lượng có thể do Tổng Giám đốc soạn thảo hoặc do sự đóng góp ý kiến của tập thể và được Tổng Giám đốc phê duyệt
- Ban Tổng giám đốc sẽ sử dụng các biện pháp thích hợp để truyền đạt chính sách chất lượng trong toàn công ty, chúng có thể là: đưa chính sách chất lượng lên các vị trí dễ nhận biết trong công ty, đào tạo, giải thích trong các cuộc họp, hoặc photocopy gửi xuống cho các cá nhân đọc và thấu hiểu.
- Tùy theo từng giai đoạn phát triển, Ban Tổng giám đốc sẽ thực hiện việc xem xét tính phù hợp của chính sách chất lượng và tiến hành sửa đổi nếu cần

Tài liệu tham chiếu: Chính sách chất lượng Công ty CSCL

5.4. HOẠCH ĐỊNH

5.4.1. Mục tiêu chất lượng

- Chính sách chất lượng sẽ được sử dụng như là cơ sở cho việc thiết lập mục tiêu chất lượng tại các phòng, nhà máy, xí nghiệp/đội.
- Đạt được mục tiêu của mình, các phòng, nhà máy, xí nghiệp/đội đã góp phần vào việc thực thi chính sách chất lượng.
- Mục tiêu chất lượng cũng được sử dụng cho mục đích cải tiến (xem 8.5.1)

Tài liệu tham chiếu: Mục tiêu chất lượng Công ty, các phòng, nhà máy, xí nghiệp/đội - MTCL

5.4.2. Hoạch định HTQLCL

a) Hoạch định cho mục tiêu:

- Sau khi xác định các mục tiêu, các phòng, nhà máy, xí nghiệp/đội sẽ lập kế hoạch cho việc đạt được các mục tiêu đó. Kế hoạch này có thể được trình bày dưới dạng kế hoạch hành động của từng phòng, nhà máy, xí nghiệp/đội.
- Các phòng, nhà máy, xí nghiệp/đội sẽ định kỳ thực hiện việc đo lường, xem xét các mục tiêu và đề ra các biện pháp khắc phục nếu cần để đạt được mục tiêu

b) Hoạch định cho HTQLCL:

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

- Việc hoạch định sẽ tập trung vào việc xác định các quá trình cần thiết cho việc đạt được các mục tiêu chất lượng và định hướng chiến lược của công ty.
- Công ty sẽ lập kế hoạch khi phải thực thi các công việc sau: xây dựng hoặc thay đổi HTQLCL, triển khai quá trình mới, đưa vào sử dụng công nghệ hoặc thiết bị mới, thay đổi cơ cấu tổ chức.
- Kết quả thực hiện (các thay đổi) sẽ được thể hiện trong sổ tay chất lượng hoặc các tài liệu liên quan để đảm bảo các quá trình, thiết bị mới được xác định và hoà hợp với hệ thống sẵn có.

5.5. TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN VÀ TRAO ĐỔI THÔNG TIN

5.5.1. *Trách nhiệm và quyền hạn*

- Sơ đồ tổ chức: (Xem trang 3)
- Trách nhiệm và quyền hạn (*Xem quy chế hoạt động*)

5.5.2. *Đại diện lãnh đạo (QMR).*

Ngoài các trách nhiệm khác, Phó Tổng Giám đốc công ty còn là Đại diện lãnh đạo với các trách nhiệm, quyền hạn sau:

- Đảm bảo các quá trình cần thiết của HTQLCL được thiết lập, thực hiện và duy trì.
- Tổ chức các cuộc họp xem xét của lãnh đạo.
- Tổng hợp và phân tích về kết quả hoạt động của HTQLCL và mọi nhu cầu cải tiến.
- Tổ chức các biện pháp cần thiết để thúc đẩy toàn bộ tổ chức nhận thức được các yêu cầu của khách hàng.
- Liên hệ với các tổ chức bên ngoài về các vấn đề liên quan đến HTQLCL, bao gồm cả việc lựa chọn tổ chức chứng nhận.

5.5.3. *Trao đổi thông tin nội bộ*

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

- Các kênh liên lạc được thiết lập trong công ty để đảm bảo trao đổi thông tin theo 3 hướng: trên -xuống, dưới-lên, liên phòng ban đơn vị.
- Các kết quả sản xuất, kinh doanh cũng như hiệu lực của HTQLCL đều là các thông tin cần được thông báo cho các thành viên công ty.
- Các vấn đề liên quan đến nhiều bộ phận sẽ được cùng nhau xem xét trong các cuộc họp giao ban.
- Các thành viên được khuyến khích trong việc đóng góp ý kiến cho lãnh đạo qua các cuộc đại hội hoặc bất cứ lúc nào cần thiết.
- Phòng Tổ chức có trách nhiệm cung cấp các phương tiện cho việc truyền đạt thông tin: bảng tin, tổ chức họp.

5.6. XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

- a) Ban Tổng giám đốc Công ty sẽ định kỳ tổ chức họp xem xét HTQLCL (1 năm/1 lần) nhằm đánh giá tính hiệu lực của hệ thống và đề ra các biện pháp cải tiến
- b) ĐDLĐ có trách nhiệm tổ chức, thu thập các báo cáo cần thiết và báo cáo trong cuộc họp
- c) Thành phần cuộc họp gồm Ban Tổng giám đốc, ĐDLĐ và các trưởng phòng, nhà máy, xí nghiệp/đội.
- d) Các vấn đề sau sẽ được đưa ra xem xét:
 - Kết quả các cuộc đánh giá.
 - Phàn nàn của khách hàng.
 - Năng lực các quá trình.
 - Chất lượng sản phẩm.
 - Hành động khắc phục, phòng ngừa.
 - Kết quả thực hiện các kết luận của kỳ họp trước.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

- Các thay đổi có ảnh hưởng đến HTQLCL.
 - Các kiến nghị cải tiến.
- e) Các kết luận của cuộc họp được ghi biên bản và do Tổng Giám đốc phê duyệt
- f) Kết quả cuộc họp là các quyết định liên quan tới:
- Việc cải tiến hiệu lực của HTQLCL và các quá trình
 - Việc cải tiến sản phẩm liên quan đến yêu cầu của khách hàng
 - Cung cấp nguồn lực
- g) Đại diện lãnh đạo có trách nhiệm theo dõi việc thực hiện các quyết định được đề ra trong cuộc họp

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

CHƯƠNG 6 : QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

6.1.CUNG CẤP NGUỒN LỰC

- Ban Tổng giám đốc có trách nhiệm đảm bảo các nguồn lực cần thiết cho việc thực hiện các mục tiêu và thoả mãn khách hàng.
- Các Trưởng phòng, nhân viên có quyền đề xuất bất kỳ yêu cầu nào về nguồn lực để Ban Tổng giám đốc phê duyệt nhất là nhu cầu về con người, nguồn lực cho cải tiến.

6.2.NGUỒN NHÂN LỰC

Công ty luôn coi nguồn nhân lực là tài sản quý giá nhất và cam kết áp dụng các biện pháp để phát triển nguồn nhân lực của mình

- Hàng năm, các Trưởng phòng, Nhà máy, Xí nghiệp/Đội công trình có trách nhiệm tiến hành đánh giá nhu cầu về nguồn nhân lực (năng lực nhân viên), so sánh với năng lực hiện có để định ra các hành động cần thiết như tuyển dụng, đào tạo kể cả việc đào tạo về nhận thức vị trí công việc nếu cần.
- Phòng Tổ chức có trách nhiệm phối hợp cùng các phòng khác để thực hiện các hành động và đánh giá hiệu lực của hành động này nếu cần.
- Các hồ sơ liên quan đến giáo dục, đào tạo, kỹ năng, chuyên môn đều được lưu lại tại các nơi thích hợp.
- Các biện pháp khen thưởng sẽ được áp dụng để khuyến khích sự đóng góp của các thành viên cho sự phát triển của công ty.

Tài liệu tham chiếu: Quy trình tuyển dụng nhân sự

QT-06

Quy trình đào tạo nhân sự

QT- 07

6.3.CƠ SỞ HẠ TẦNG

- Các tài sản hạ tầng như kho tàng, máy móc thiết bị, dụng cụ luôn được bảo quản, bảo trì và nâng cấp theo nhu cầu sản xuất.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

- Trách nhiệm trong việc kiểm soát, duy trì hạ tầng cơ sở được xác định rõ trong phân trách nhiệm, quyền hạn

Tài liệu tham chiếu: Quy trình quản lý thiết bị sản xuất và xe máy thi công

QT-17

6.4.MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

Các điều kiện môi trường mà ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm trong quá trình sản xuất luôn được cân nhắc trong quá trình hoạch định. Môi trường làm việc, ATLĐ & PCCN tại nơi sản xuất luôn được công ty tổ chức và quản lý.

Tài liệu tham chiếu: *Quy trình quản lý ATLĐ, PCCN, VSCN*

QT-14

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

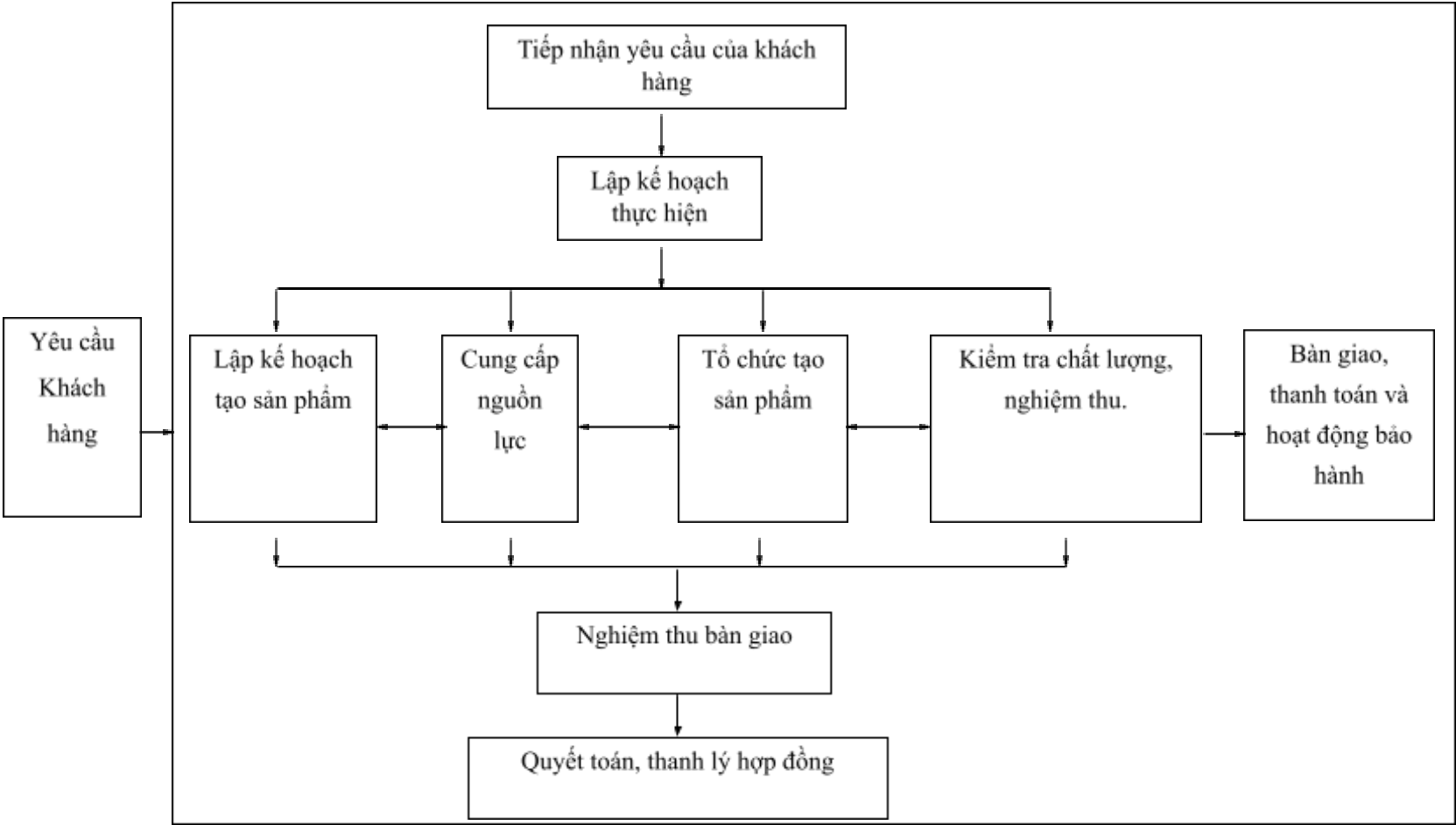
CHƯƠNG 7 : QUÁ TRÌNH TẠO SẢN PHẨM

7.1.HOẠCH ĐỊNH QUÁ TRÌNH TẠO SẢN PHẨM.

SƠ ĐỒ TẠO SẢN PHẨM (xem trang bên)

- a) Công ty triệt để áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình trong việc lập kế hoạch và triển khai các quá trình cần thiết đối với việc tạo sản phẩm nhằm đảm bảo tạo ra sản phẩm đạt chất lượng, thoả mãn khách hàng.
- b) Việc hoạch định bắt đầu với việc xác định đầu vào để quyết định các nguồn lực cần thiết cho quá trình chuyển đổi và các yêu cầu đối với đầu ra. Đầu vào cho quá trình hoạch định tạo sản phẩm là các yêu cầu đối với sản phẩm (xem 7.2) và các mục tiêu chất lượng
- c) Kết quả của việc hoạch định được mô tả trong kế hoạch sản xuất. Trong đó nêu rõ
 - Các bước thực hiện.
 - Các hoạt động kiểm tra, xác nhận.
 - Các chuẩn mực chấp nhận sản phẩm.
 - Các nguồn lực: con người, thiết bị cần thiết.
 - Các tài liệu hướng dẫn cần thiết.
 - Các hồ sơ cần lưu ...

SƠ ĐỒ TẠO SẢN PHẨM:



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

d) Trong các trường hợp cần bổ sung trang thiết bị mới cho việc tạo sản phẩm, công ty sẽ thực hiện công việc triển khai quá trình tạo sản phẩm. Quá trình triển khai được chia làm 3 giai đoạn chính:

- Lập Kế hoạch triển khai
- Theo dõi, xem xét
- Đánh giá kết quả trước khi đưa vào sản xuất

e) Kế hoạch triển khai đề cập:

- Hạng mục công việc
- Trách nhiệm thực hiện
- Các yêu cầu về kết quả công việc
- Yêu cầu về lưu hồ sơ, kết quả

f) Các thay đổi đối với Kế hoạch chất lượng và Kế hoạch tạo sản phẩm đều được thông báo và triển khai cho các đơn vị liên quan.

Tài liệu tham chiếu:

Quy trình lập và theo dõi kế hoạch thi công

QT-11

Quy trình tổ chức triển khai sản xuất

QT-18

7.2.XEM XÉT CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG

- Các biện pháp tiếp xúc khách hàng được áp dụng để thu thập các yêu cầu của khách hàng
- Các yêu cầu này được chuyển đổi thành các yêu cầu cụ thể đối với quá trình sản xuất, nguồn nhân lực, thời gian.
- Ban Tổng giám đốc phối hợp với phòng Kinh tế Kỹ thuật có trách nhiệm tổ chức việc xem xét các yêu cầu của khách hàng.
- Các thông tin được chuyển cho các Phòng, Nhà máy, Xí nghiệp/Đội công trình chịu trách nhiệm thực thi.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

- Mọi thay đổi trong yêu cầu của khách hàng đều được xem xét lại và thông báo cho các nơi chịu ảnh hưởng của thay đổi đó

Tài liệu tham chiếu: Quy trình quản lý đấu thầu

QT-10

Quy trình tiếp nhận, xử lý khiếu nại và đo lường sự thỏa mãn khách hàng QT-20

7.3. THIẾT KẾ VÀ PHÁT TRIỂN

Các hoạt động xem xét yêu cầu của khách hàng, tổ chức triển khai bản vẽ khai triển sản xuất, nghiên cứu và thiết kế phát triển sản phẩm mới được nhà máy triển khai bài bản, chặt chẽ theo các bước (lập kế hoạch, kiểm soát đầu vào, đầu ra, xem xét, xác nhận giá trị sử dụng, kiểm soát những sự thay đổi..).

7.4. MUA HÀNG

Quá trình mua hàng được thiết lập để đảm bảo các sản phẩm được mua đạt yêu cầu chất lượng và thời gian quy định.

Quá trình này được chia làm 3 hoạt động chính:

a) Đánh giá nhà cung ứng:

- Tất cả các hàng hoá/dịch vụ ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm đều phải được mua từ nhà cung ứng được đánh giá, phê duyệt.
- Cán bộ chuyên trách vật tư có trách nhiệm tìm kiếm, đánh giá nhà cung ứng (phối hợp với các bộ phận khác nếu cần) và trình Tổng Giám đốc phê duyệt.
- Các nhà cung ứng được đánh giá trên các tiêu chí chính: giá cả, chất lượng, thời gian cung cấp,...
- Danh sách và hồ sơ các nhà cung ứng được phê duyệt phục vụ cho hoạt động mua hàng.
- Các nhà cung ứng độc quyền (điện, nước) hay nội bộ không là đối tượng của việc đánh giá lựa chọn.
- Các nhà cung ứng được định kỳ đánh giá lại năng lực để cải tiến hoặc loại bỏ nếu cần.

b) Mua hàng:

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

- Cán bộ chuyên trách vật tư có trách nhiệm tiếp nhận nhu cầu từ các phòng, nhà máy, xí nghiệp/đội và lên kế hoạch cho việc mua hàng.
- Các thông tin về hàng hoá phải được thể hiện rõ trong hợp đồng/đơn hàng và được phê duyệt bởi cấp có thẩm quyền.
- Cán bộ chuyên trách vật tư có trách nhiệm thực hiện công việc giao dịch và theo dõi việc thực hiện hợp đồng của các nhà cung ứng.

c) Xác nhận sản phẩm mua:

Tất cả hàng hoá ảnh hưởng đến chất lượng đều được kiểm tra xác nhận khi nhập về.

- Các thông tin cho việc kiểm tra bao gồm: Hợp đồng, yêu cầu kỹ thuật, chứng chỉ chất lượng...
- Khi cần thiết công ty có thể thực hiện việc xác nhận sản phẩm tại cơ sở của nhà cung ứng. Tuy nhiên, trước khi thực hiện việc đánh giá tại nhà cung ứng, đơn vị phải thông báo cụ thể cho nhà cung ứng biết và có kế hoạch cụ thể.

Tài liệu tham chiếu: Quy trình mua hàng và đánh giá nhà cung ứng QT-15

7.5. SẢN XUẤT VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ

7.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ

Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ là biện pháp được áp dụng triệt để tại công ty để đảm bảo sản phẩm, dịch vụ đạt chất lượng ngay từ công đoạn đầu tiên. Việc kiểm soát bao gồm các hoạt động chính sau:

a) Lập kế hoạch:

- Cán bộ kỹ thuật, bộ phận chuyên trách về lập kế hoạch sản xuất tại đơn vị có trách nhiệm lên kế hoạch sản xuất, cung cấp dịch vụ căn cứ trên yêu cầu của khách hàng, năng lực của đơn vị và chuyển lên Ban Tổng giám đốc xem xét, phê duyệt trước khi triển khai tạo sản phẩm.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

- Việc triển khai thực hiện được trao đổi trong các cuộc họp giao ban, các báo cáo từ các đơn vị và phòng ban.
- Hàng ngày cán bộ kỹ thuật và các thành viên có liên quan có trách nhiệm theo dõi việc thực hiện kế hoạch để đánh giá kết quả và cùng các phòng ban liên quan điều chỉnh khi cần thiết.

Tài liệu tham chiếu:

<i>Quy trình lập và theo dõi kế hoạch thi công</i>	<i>QT-11</i>
<i>Quy trình quản lý kỹ thuật thi công</i>	<i>QT-12</i>
<i>Quy trình tổ chức thi công xây lắp và nghiệm thu</i>	<i>QT-13</i>
<i>Quy trình tổ chức triển khai sản xuất</i>	<i>QT-18</i>

Các tài liệu hướng dẫn

Tuỳ vào tính chất công việc cụ thể, các phòng, nhà máy, xí nghiệp/đội được giao trách nhiệm chuẩn bị các tài liệu hướng dẫn cho người thực hiện để đảm bảo mọi công việc được thực hiện theo một cách thống nhất.

7.5.2. Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ

Hoạt động xác nhận giá trị sử dụng được các đơn vị triển khai thực hiện trong quá trình sản xuất, các sản phẩm mới hoặc sau hoàn thiện đều được nghiệm thu, đánh giá chặt chẽ trước khi triển khai thực hiện và chuyển giao cho khách hàng.

7.5.3. Nhận biết và xác định nguồn gốc

Trạng thái của sản phẩm tương ứng với các công đoạn kiểm tra được quy định nhằm tránh nhầm lẫn.

7.5.4. Tài sản của khách hàng

Các sản phẩm do khách hàng cung cấp mà dùng để tạo sản phẩm sẽ được kiểm tra xác nhận trước khi đưa vào sử dụng. Các sai hỏng sẽ được tổng kết và thông báo cho khách hàng sau đó.

Các tài sản trí tuệ như bản vẽ, sản phẩm mẫu được kiểm soát bởi các bộ phận sử dụng chúng. Các sản phẩm này được gắn dấu hiệu nhận biết trước khi copy và phân phối cho các đơn vị liên quan.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

7.5.5. *Bảo toàn sản phẩm*

a) Hoạt động giao, nhận:

- Các nguyên vật liệu khi nhận phải được đảm bảo đạt chất lượng
- Khi bàn giao sản phẩm phải đảm bảo chúng đã qua các công đoạn kiểm tra theo yêu cầu.
- Người có nhiệm vụ bàn giao sản phẩm cho khách hàng có trách nhiệm thu thập đủ các giấy tờ cần thiết.
- Nguyên vật liệu chỉ được giao cho đơn vị sản xuất phải có xác nhận của người có trách nhiệm.
- Số lượng giao nhận được theo dõi bằng các sổ ghi chép và định kỳ tổng kết lại để báo cáo.

b) Hoạt động bảo quản

- Các thành phẩm, bán thành phẩm được bảo quản theo quy định của công ty đảm bảo chất lượng không suy giảm trong quá trình bảo quản.

7.6. KIỂM SOÁT PHƯƠNG TIỆN THEO DÕI VÀ ĐO LƯỜNG

Công ty thực hiện việc kiểm soát thiết bị đo nhằm đảm bảo chúng được sử dụng đúng mục đích yêu cầu và được bảo đảm trong điều kiện cho kết quả đúng. Quá trình gồm các hoạt động chính sau:

- Các phép đo và các thiết bị sử dụng tương ứng được đề cập trong các tài liệu liên quan.
- Các thiết bị đo được hiệu chuẩn hay xác nhận để đảm bảo độ chính xác cần thiết.
- Các hồ sơ liên quan đến hiệu chuẩn như báo cáo hiệu chuẩn, lý lịch thiết bị ... được lưu lại.
- Các thiết bị đo được nhận biết bằng tem hiệu chuẩn và hạn hiệu chuẩn tiếp theo.
- Nhà máy, Xí nghiệp/Đội công trình có trách nhiệm bảo quản hoặc đưa ra các quy định bảo quản nhằm giữ gìn, tránh hư hỏng.

Tài liệu tham chiếu:

Quy trình kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường

QT-22

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

CHƯƠNG 8 - ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

8.1.KHÁI QUÁT

Các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến được hoạch định và triển khai theo các tài liệu liên quan. Chúng bao gồm:

- Đo lường sự phù hợp của sản phẩm: Các công đoạn kiểm tra được quy định trong Quy trình công nghệ và kiểm tra chất lượng sản phẩm.
- Sự phù hợp của HTQLCL: được đánh giá qua các cuộc đánh giá nội bộ (xem 8.2.2)
- Đo lường và nâng cao tính hiệu lực: các mục tiêu chất lượng được sử dụng như là thước đo để đánh giá tính hiệu lực. Trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo các mục tiêu sẽ được xem xét và các biện pháp cải tiến cần thiết sẽ được đề ra.

8.2.THEO DÕI VÀ ĐO LƯỜNG

8.2.1. *Theo dõi và đo lường sự thoả mãn của khách hàng.*

Công ty luôn đặt việc thoả mãn khách hàng lên hàng đầu. Các quá trình đo lường được công ty áp dụng để đo lường mức độ hài lòng của khách hàng. Sự thoả mãn của khách hàng được đánh giá qua các phân tích sau:

a) Phàn nàn của khách hàng

- Phàn nàn của khách hàng về chất lượng sản phẩm, tiến độ,...là chỉ số trực tiếp chỉ ra mức độ hài lòng của khách hàng.
- Phòng Kinh tế Kỹ thuật và các bộ phận có liên quan có trách nhiệm định kỳ tổng kết và lập báo cáo trình lãnh đạo.
- Các báo cáo cần đề cập được xu hướng, phân tích nguyên nhân cũng như các biện pháp cải tiến.

b) Thăm dò sự thoả mãn khách hàng:

- Các biện pháp thăm dò cũng được công ty sử dụng để chủ động nắm bắt được cảm nhận của khách hàng về sản phẩm do công ty cung cấp.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

- Phòng Kinh tế Kỹ thuật chịu trách nhiệm triển khai hoạt động này.
- Các kết quả tìm được phải được lập thành báo cáo trình lãnh đạo. Báo cáo phải nêu rõ nhận xét của khách hàng, xu hướng phát triển, và các đề xuất cải tiến.

Tài liệu tham chiếu:

Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại và đo lường sự thỏa mãn khách hàng *QT-20*

8.2.2. Đánh giá nội bộ

- a) Công ty sử dụng quá trình đánh giá nội bộ như một công cụ độc lập để đánh giá điểm mạnh và điểm yếu của HTQLCL nhằm giúp lãnh đạo đề ra các hành động cải tiến. Kết quả của đánh giá nội bộ cần chỉ rõ:
- HTQLCL có phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008
 - HTQLCL có được áp dụng có hiệu lực và duy trì liên tục.
- b) Quá trình đánh giá nội bộ chỉ được thực hiện bởi các nhân viên đã qua đào tạo về lĩnh vực này.
- c) Quá trình đánh giá nội bộ được chia làm các hoạt động chính sau:
- Kế hoạch đánh giá được công ty lập hàng năm dựa trên tầm quan trọng và quy mô các hoạt động.
 - Việc đánh giá được thực hiện một cách khách quan.
 - Các phát hiện được lập thành báo cáo và gửi cho các đơn vị liên quan.
 - Báo cáo đánh giá cũng được trình lãnh đạo xem xét.
 - Các đơn vị chịu trách nhiệm về hoạt động được đánh giá sẽ tiến hành ngay các hành động khắc phục khi nhận được báo cáo.
 - Các hành động khắc phục được theo dõi xem xét bởi Đại diện lãnh đạo.

Tài liệu tham chiếu: Quy trình đánh giá nội bộ *QT-03*

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

8.2.3. *Theo dõi và đo lường các quá trình*

- a) Trách nhiệm theo dõi các quá trình của HTQLCL được quy định cho các Phòng, Nhà máy, Xí nghiệp/Đội công trình được coi là chủ quá trình.
- b) Các quá trình được theo dõi bằng nhiều biện pháp khác nhau. Chúng có thể là:
 - Đánh giá nội bộ các quá trình của HTQLCL.
 - Thu thập và phân tích các hoạt động khắc phục/phòng ngừa liên quan đến các quá trình.
 - Xem xét việc thực hiện mục tiêu chất lượng của các quá trình.

c) Hành động tiếp theo

Khi thấy rằng các kết quả đã định ra không đạt được thì Đại diện lãnh đạo phải có trách nhiệm yêu cầu các phòng liên quan thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa.

8.2.4. *Theo dõi và đo lường sản phẩm*

- a) Các yêu cầu về kiểm tra, xác nhận sản phẩm được thể hiện trong các tài liệu khác nhau như hướng dẫn công nghệ, các tiêu chuẩn sản phẩm ...
- b) Việc kiểm tra xác nhận sản phẩm được chia thành 3 hoạt động chính:
 - Kiểm tra khi nhận: Tất cả các sản phẩm khi nhận đều được kiểm tra dựa trên các đơn hàng, chứng chỉ chất lượng. Với các sản phẩm ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sản phẩm cuối cùng thì cần có sự tham gia của cán bộ kỹ thuật và thủ kho.
 - Kiểm tra trong quá trình: Việc kiểm tra trong quá trình nhằm mục đích ngăn chặn lỗi hơn là phát hiện lỗi. Kiểm tra trong quá trình có thể thực hiện dưới dạng: kiểm tra định kỳ, các giai đoạn, công đoạn tạo sản phẩm, sản phẩm đầu,...
 - Kiểm tra cuối cùng: Nhằm đảm bảo sản phẩm đã qua đủ các hoạt động kiểm tra khi nhận và kiểm tra trong quá trình. Chỉ có sản phẩm đã qua kiểm tra, nghiệm thu bởi cán bộ kỹ thuật có trách nhiệm tại đơn vị mới được bàn giao cho khách hàng,
 - Hồ sơ: Các biên bản kiểm tra phải được lưu hồ sơ làm bằng chứng về sự phù hợp của sản phẩm.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

Tài liệu tham chiếu:

<i>Quy trình lập và theo dõi kế hoạch thi công</i>	<i>QT-11</i>
<i>Quy trình quản lý kỹ thuật thi công</i>	<i>QT-12</i>
<i>Quy trình tổ chức thi công xây lắp và nghiệm thu</i>	<i>QT-13</i>
<i>Quy trình tổ chức triển khai sản xuất</i>	<i>QT-18</i>

8.3.KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Mục đích là để kiểm soát các sản phẩm không đáp ứng yêu cầu được phát hiện tại nơi sản xuất và cả do khách hàng khiếu nại, yêu cầu sau bàn giao.

a) Nhận biết:

Tất cả các sản phẩm không phù hợp đều được nhận biết bằng các biện pháp thích hợp.

b) Báo cáo

- Nhà máy, Xí nghiệp/ĐCT có trách nhiệm thu thập thông tin về sản phẩm không phù hợp từ các tổ đội sản xuất báo cáo Ban Tổng giám đốc trong các cuộc họp định kỳ hoặc trao đổi trực tiếp.
- Ban Tổng giám đốc có trách nhiệm xem xét và đề ra các biện pháp xử lý, có thể là: chấp nhận có nhân nhượng, sửa chữa, làm lại hoặc loại bỏ. Trách nhiệm xử lý được phân cấp theo mức độ lỗi.

c) Xử lý

- Các cán bộ có liên quan có trách nhiệm thực hiện các biện pháp xử lý được đề ra
- Khi sản phẩm phải sửa chữa, chúng sẽ được kiểm tra lại

d) Theo dõi

- Người có trách nhiệm theo dõi việc thực hiện, kiểm tra kết quả và đưa ra các quyết định tiếp theo.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

Tài liệu tham chiếu:

Quy trình xử lý sự không phù hợp và hành động khắc phục, phòng ngừa, cải tiến QT-04

8.4. PHÂN TÍCH DỮ LIỆU

- a) Các dữ liệu liên quan đến các hoạt động của HTQLCL được thu thập, phân tích nhằm đưa ra các kết luận về sự phù hợp và tính hiệu lực của hệ thống cũng như kết luận về cải tiến thường xuyên.
- b) Các biện pháp phân tích, bao gồm cả việc sử dụng kỹ thuật thống kê, được sử dụng trong các lĩnh vực sau
 - Sự thoả mãn của khách hàng: thông qua phân tích các dữ liệu về các phản nàn và cảm nhận của khách hàng, sự hài lòng của khách hàng được đo lường và cải tiến
 - Sự phù hợp của sản phẩm: thông qua việc tổng hợp các báo cáo sản phẩm không phù hợp, phân tích nguyên nhân, khắc phục thì chất lượng của sản phẩm sẽ được ổn định và nâng cao.
 - Đặc tính và xu hướng của quá trình: thông qua việc tổng hợp, phân tích các kết quả kiểm tra sản phẩm, công ty có thể xác định được xu hướng của các quá trình nhằm đưa ra các hành động phòng ngừa kịp thời
 - Năng lực nhà cung ứng: Cơ hội cải tiến năng lực NCU cũng được tìm kiếm qua việc phân tích các dữ liệu liên quan đến chất lượng sản phẩm mua và thời gian giao hàng.

8.5. CẢI TIẾN

8.5.1. Cải tiến thường xuyên

- Từ kết quả xem xét chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu công ty sẽ sử dụng các hành động khắc phục, phòng ngừa để thực hiện các hoạt động cải tiến đối với HTQLCL. Kết quả của hoạt động cải tiến sẽ được cập nhật trong các tài liệu tương ứng của hệ thống
- Các Phòng, Nhà máy, Xí nghiệp/ĐCT có trách nhiệm lên kế hoạch và theo dõi hoạt động cải tiến trong lĩnh vực của mình.

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	10/02/2012
	Lần ban hành	01
	Lần sửa đổi	00

8.5.2. **Hành động khắc phục**

- Tất cả các thông tin về sự không phù hợp bao gồm cả các khiếu nại của khách hàng trong quá trình tạo sản phẩm cho đến bàn giao cho khách hàng và trong thời gian bảo hành (nếu có) được chuyển cho Ban Tổng giám đốc.
- Người có trách nhiệm lập báo cáo yêu cầu các Phòng, Nhà máy, Xí nghiệp/ĐCT chịu trách nhiệm thực hiện các hành động khắc phục.
- Khi nhận được báo cáo, các phòng chức năng tiến hành xem xét nguyên nhân và đề ra hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp
- Ban Tổng giám đốc có trách nhiệm theo dõi việc thực hiện và đánh giá kết quả để đưa ra các quyết định tiếp theo
- Hồ sơ liên quan đến hành động khắc phục được các Phòng, Nhà máy, Xí nghiệp/ĐCT lưu trữ theo quy định.

8.5.3. **Hành động phòng ngừa**

- Mọi thành viên trong công ty đều có trách nhiệm xem xét các hoạt động, hồ sơ trong quá khứ, phân tích rủi ro và thông báo cho Ban ISO khi nhận thấy các nguyên nhân tiềm ẩn có thể gây ra sự không phù hợp.
- Ban ISO có trách nhiệm xem xét các thông tin và gửi báo cáo cho các phòng liên quan
- Trình tự công việc diễn ra như khi nhận báo cáo yêu cầu hành động phòng ngừa
- Các hồ sơ cũng được lưu lại tại Trưởng Ban ISO.

Tài liệu tham chiếu:

Quy trình xử lý sự không phù hợp và hành động khắc phục, phòng ngừa, cải tiến QT-04