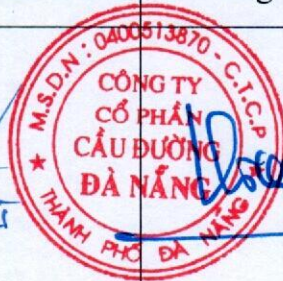


# CÔNG TY CỔ PHẦN CẦU ĐƯỜNG ĐÀ NẴNG

## QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ QT-03

M.S.D.N.: 0

	Người lập	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Phạm Nguyên	Trần Từ Hải	Võ Thành Được
Chức vụ	Trưởng phòng	Phó Tổng Giám đốc	Tổng Giám đốc
Ký tên	 Nguyễn Phạm Nguyên	 Trần Từ Hải	 Võ Thành Được





	<b><u>QUY TRÌNH</u></b> <b>ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã số : QP-03
		Ngày ban hành : 24/5/2019
		Lần ban hành : 01
		Trang : 2/8

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí sửa đổi	Tóm tắt nội dung sửa đổi	Ngày hiệu lực

**Tài liệu này được phân phối tới:**

	<input checked="checked" type="checkbox"/>		<input checked="checked" type="checkbox"/>
	<input checked="checked" type="checkbox"/>		<input checked="checked" type="checkbox"/>
	<input checked="checked" type="checkbox"/>		<input checked="checked" type="checkbox"/>

2005  
CÔNG  
CÁ  
THAM



<b><u>QUY TRÌNH</u></b> <b>ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã số : QP-03
	Ngày ban hành : 24/5/2019
	Lần ban hành : 01
	Trang : 3/8

--	--	--

## 1. MỤC ĐÍCH

- Hướng dẫn công tác định kỳ thực hiện đánh giá nội bộ (Kiểm tra việc thực hiện sản xuất, kinh doanh, tuân thủ HTQLCL) tại các bộ phận trong Công ty nhằm xác định mức độ phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và những mục tiêu mong muốn, tạo cơ hội cho các bộ phận luôn biết các điểm yếu, sự không phù hợp tồn tại và có phương án cải tiến kịp thời.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng cho toàn bộ hệ thống QLCL của Công ty.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015

## 4. ĐỊNH NGHĨA

- **Đánh giá nội bộ:** bao gồm các hoạt động kiểm tra, xem xét, quan sát và phỏng vấn để so sánh kết quả thực tế với những quy định của hệ thống quản lý chất lượng.

## 5. NỘI DUNG

- Lưu trình (Xem trang sau).

### 5.1. Lập kế hoạch đánh giá

- Hàng năm ban ISO lập kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống QLCL ít nhất 1 năm 1 lần trình lên Giám đốc duyệt.
- Kế hoạch đánh giá phải đảm bảo đề cập đến:
  - + Xem xét tầm quan trọng của các quá trình, lĩnh vực được đánh giá và kết quả của những lần trước đó.
  - + Đánh giá hệ thống QLCL xem xét tính phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001 và các yêu cầu của khách hàng, luật định.
- Khi nảy sinh các sự không phù hợp do đánh giá nội bộ/ đánh giá bên ngoài hay khiếu nại của khách hàng, tần suất của đánh giá sẽ tăng lên một cách thích hợp.



<b>QUY TRÌNH</b> <b>ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã số : QP-03
	Ngày ban hành : 24/5/2019
	Lần ban hành : 01
	Trang : 4/8

Trách nhiệm	Nội dung	Biểu mẫu
Ban ISO	Lập kế hoạch, đề xuất đoàn đánh giá	Kế hoạch đánh giá QF-03-01 DS đoàn đánh giá QF-03-02
Ban Giám Đốc	Phê duyệt	
Trưởng đoàn đánh giá	Lập thông báo/chương trình đánh giá	Thông báo chương trình và nội dung đánh giá QF-03-03
Ban ISO	Thông báo tới các bộ phận liên quan	
Đoàn đánh giá Các bộ phận	Nghiên cứu tài liệu liên quan	
Đoàn đánh giá Các bộ phận	Tiến hành đánh giá Xác định điểm KPH	Ghi chép đánh giá QF-03-04
Đoàn đánh giá	Báo cáo đánh giá tổng hợp Lập phiếu KPPN các điểm KPH	BC đánh giá tổng hợp QF-03-05 Phiếu xử lý sản phẩm KPH QF-03-01
Các bộ phận có điểm KPH	Phân tích nguyên nhân đưa ra đối sách tạm thời, lâu dài	QF-04 (Khắc phục phòng ngừa và cải tiến)
Ban ISO Người kiểm tra Ban Giám đốc	Kiểm tra Duyệt	Phiếu xử lý sản phẩm KPH QF-04-01
Ban ISO	Theo dõi kết quả Lưu hồ sơ	



<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã số : QP-03
	Ngày ban hành : 24/5/2019
	Lần ban hành : 01
	Trang : 5/8

## 5.2. Đề xuất đoàn đánh giá

- Ban ISO đề xuất các thành viên tham gia đánh giá và trưởng đoàn đánh giá theo QF-03-02.

### Tiêu chí lựa chọn chuyên gia đánh giá:

- Đảm bảo nguyên tắc đánh giá chéo giữa các bộ phận, đảm bảo khách quan, công bằng, người đánh giá không được đánh giá công việc của bộ phận mình.
- Các thành viên đoàn đánh giá phải được đào tạo về đánh giá nội bộ.

## 5.3. Phê duyệt

- Ban ISO trình Giám đốc duyệt kế hoạch đánh giá và danh sách đoàn đánh giá.
- Trường hợp kế hoạch đánh giá, danh sách đoàn đánh giá chưa phù hợp, Giám đốc chuyển ban ISO làm lại.
- Trường hợp đồng ý, Giám đốc ký duyệt.

## 5.4. Lập thông báo/ chương trình và nội dung đánh giá

- Trưởng đoàn đánh giá được chỉ định có trách nhiệm lập thông báo về chương trình và nội dung đánh giá QF-03-03.

## 5.5. Thông báo đánh giá đến các bộ phận liên quan

- Ban ISO gửi chương trình đánh giá đến các bộ phận được đánh giá trước thời gian ít nhất 01 tuần.

## 5.6. Nghiên cứu các tài liệu liên quan:

### 5.6.1. Các thành viên đoàn đánh giá:

Sau khi có thông báo, từng thành viên nhóm đánh giá cần chuẩn bị các nội dung sau:

- Nghiên cứu và nắm rõ chức năng, nhiệm vụ của bộ phận được đánh giá;
- Xem xét yêu cầu của tiêu chuẩn, tài liệu có liên quan đến hoạt động được đánh giá;
- Chuẩn bị sẵn phiếu hỏi nếu thấy cần thiết;
- Chuẩn bị phiếu/báo cáo ghi chép.

### 5.6.2. Bộ phận được đánh giá:

- Các bộ phận được đánh giá có trách nhiệm gửi trước tài liệu có liên quan tới Trưởng đoàn đánh giá, bố trí thời gian và nhân sự, hồ sơ, phương tiện cần thiết để sẵn sàng làm việc.



<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã số : QP-03
	Ngày ban hành : 24/5/2019
	Lần ban hành : 01
	Trang : 6/8

## **5.7. Tiến hành đánh giá, xác định các điểm không phù hợp**

### **5.7.1. Họp khai mạc:**

Nhóm đánh giá họp với phụ trách bộ phận cùng các đại diện liên quan của bộ phận được đánh giá để :

- Thông báo và khẳng định lại mục tiêu, nội dung, phạm vi cuộc đánh giá.
- Sửa đổi chương trình đánh giá đã thông báo (nếu cần).
- Rà soát lại yêu cầu cần thiết cho việc đánh giá (Các tài liệu, thủ tục, hướng dẫn, biểu mẫu cần thiết do phụ trách bộ phận được đánh giá chỉ định cho những thành viên chuẩn bị để phục vụ cho nhóm đánh giá).

### **5.7.2. Đánh giá thực tiễn:**

- Khi đến bộ phận được đánh giá, Trưởng đoàn phải thông báo tóm tắt cho trưởng bộ phận được đánh giá về phương pháp, phạm vi và những yêu cầu cần thiết nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá.
- Đánh giá được tiến hành theo nguyên tắc lấy mẫu đại diện, chọn ngẫu nhiên.
- Các chuyên gia đánh giá phải thực hiện những công việc sau trong quá trình đánh giá:
  - + Các yêu cầu của ISO 9001:2015 có liên quan lĩnh vực công việc của bộ phận được đánh giá có được nêu đầy đủ trong tài liệu, thủ tục, hướng dẫn hay trong các biểu mẫu mà họ hiện có chưa;
  - + 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.

### **5.7.3. Phân loại điểm không phù hợp:**

- Lỗi nặng: Các quy trình quy định không được thực hiện, các tiêu chí đưa ra không được triển khai. Lỗi này bắt buộc phải khắc phục.
- Lỗi nhẹ: Các quy trình, quy định, tiêu chí có được thực hiện nhưng không đầy đủ. Lỗi này cần cải tiến để khắc phục.
- Điểm lưu ý: Là những khuyến nghị không bắt buộc phải cải tiến, nhưng nên cải tiến để hoàn thiện hơn.



<b>QUY TRÌNH</b> <b>ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã số : QP-03
	Ngày ban hành : 24/5/2019
	Lần ban hành : 01
	Trang : 7/8

#### **5.7.4. Ghi chép đánh giá**

- Trong quá trình đánh giá, chuyên gia đánh giá ghi chép theo QF-03-04 (Phiếu ghi chép đánh giá) và thống nhất với bộ phận được đánh giá.
- Trong trường hợp có bất đồng giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá, chuyên gia đánh giá phải báo cáo với cấp ra quyết định đánh giá bằng văn bản để giải quyết kịp thời.

#### **5.8. Báo cáo đánh giá tổng hợp và lập phiếu khắc phục các điểm KPH**

- Kết thúc thời gian đánh giá, nhóm đánh giá sẽ họp riêng để nhận định và thống nhất những điều đã tìm được khi đánh giá. Thống nhất về các dạng không phù hợp đã phát hiện được và phân mức độ không phù hợp của chúng.

##### **5.8.1. Họp tổng kết đánh giá:**

- Thành phần dự: Nhóm đánh giá cùng lãnh đạo và có thể các đại diện của bộ phận được đánh giá đã dự phiên họp khai mạc ban đầu.
- Nội dung: Khẳng định sự phù hợp về phạm vi, mục tiêu đã đánh giá. Trưởng nhóm đánh giá trình bày về những điều được phát hiện và các kết luận của nhóm đánh giá, trong đó ít nhất phải đề cập:
  - + Các ưu nhược điểm và tính hiệu quả của hệ thống;
  - + Công bố những sự không phù hợp và mức độ những sự không phù hợp đó theo QF-04-01.
  - + Thảo luận và giải thích về những sự không phù hợp.
  - + Mọi sự chưa nhất trí nào đó giữa nhóm đánh giá và bộ phận đều phải được thảo luận đi đến nhất trí để không gây trở ngại cho các giai đoạn triển khai sau này.
  - + Rút kinh nghiệm cho cuộc đánh giá tiếp theo.

##### **5.8.2. Lập báo cáo tổng hợp:**

- Kết thúc phiên họp, Trưởng đoàn đánh giá căn cứ trên cơ sở các điểm không phù hợp đã thống nhất, tiến hành lập báo cáo đánh giá tổng hợp QF-03-05 và gửi lên Ban giám đốc xem xét.



<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã số : QP-03
	Ngày ban hành : 24/5/2019
	Lần ban hành : 01
	Trang : 8/8

### 5.9. Phân tích nguyên nhân, đưa ra đối sách tạm thời, lâu dài

- Bộ phận có điểm không phù hợp phân tích nguyên nhân, đưa ra đối sách khắc phục, đối sách phòng ngừa các điểm không phù hợp theo thời gian đã thống nhất với đoàn đánh giá.

### 5.10. Kiểm tra, phê duyệt

- Ban ISO kiểm tra đối sách của các bộ phận.
- Trường hợp phân tích chưa đúng, đối sách đưa ra chưa khắc phục được điểm không phù hợp, ban ISO tra lại bộ phận phân tích lại.
- Trường hợp OK ban ISO tổng hợp trình ban Giám đốc duyệt.

### 5.11. Theo dõi kết quả khắc phục, lưu hồ sơ

- Căn cứ thời hạn hoàn thành của mỗi bộ phận, ban ISO kiểm tra lại để đảm bảo hành động khắc phục đã đề ra được thực hiện có hiệu quả hay không.
- Trường hợp bộ phận chưa thực hiện hành động khắc phục, người kiểm tra phải báo cáo ngay với ban ISO để có biện pháp giải quyết kịp thời.

### 5.12. Đánh giá sự tuân thủ các yêu cầu pháp luật

Định kỳ 1 năm/lần, Phòng HCHC và ban ISO, rà soát lại toàn bộ các yêu cầu pháp luật mới, đánh giá sự tuân thủ các yêu cầu pháp luật của nhà nước, và các yêu cầu quy định khác của Công ty.

Kết quả cập nhật QF-03-06

## 6. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch đánh giá	QF-03-01	Ban ISO	3 năm
2	Danh sách đoàn đánh giá	QF-03-02	Ban ISO	
3	Thông báo/chương trình và nội dung đánh giá	QF-03-03	Ban ISO	
4	Ghi chép đánh giá	QF-03-04	Ban ISO	
5	Báo cáo đánh giá tổng hợp	QF-03-05	Ban ISO	
6	Bảng đánh giá tuân thủ pháp luật	QF-03-06	Ban ISO	