Kleur® Clean paper disposable ware	**CÔNG TY CỔ PHẦN BAO BÌ GIẤY KLEUR**

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số : STCL.KLE
Ngày BH : 25/04/2023
Lần BH : 03

	Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
Chữ ký			
Chức danh	Chuyên viên nhân sự	Giám đốc	Giám đốc
Họ và tên	Nguyễn Thị Hoàn		Đậu Quang Diễn

M.S.D.N:0108425745-C.T.C.P CÔNG TY CỔ PHẦN BAO BÌ GIẤY KLEUR Q.HÀ ĐÔNG - T.P HÀ NỘI

Hà nội, ngày 25 tháng 04 năm 2023

Kleur® Clean paper disposable ware	**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG**	Mã số : STCL.KLE Ngày ban hành: 25/04/2023 Ban hành/ sửa đổi:03/03

1. Người có liên quan có trách nhiệm nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của tài liệu này.

2. Nội dung trong tài liệu này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc.

Đơn vị có liên quan được cấp phát 01 bản (có đóng dấu kiểm soát). Đơn vị nào có nhu cầu thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với Ban ISO để có bản đóng dấu kiểm soát. Các cán bộ được cung cấp file mềm trên hệ thống mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

THEO DÕI PHÂN PHỐI

☐	Ban giám đốc	☐	Phòng kinh doanh
☐	Phòng kế toán	☐	Phòng kế hoạch
☐	Phòng Hành chính nhân sự	☐	Khối sản xuất
☐	Phòng mua hàng	☐	Giao nhận

BẢNG THEO DÕI NỘI DUNG SỬA ĐỔI

NGÀY THÁNG	NỘI DUNG SỬA ĐỔI	LẦN BAN HÀNH
05/11/2020	Ban hành lần đầu	01
06/01/2023	Sửa đổi nội dung Sổ tay chất lượng	02
25/04/2023	Sửa đổi nội dung Sổ tay chất lượng	03

MỤC LỤC

Mục	Nội dung	Trang
I.	**GIỚI THIỆU CHUNG**	
1	1. Mục lục tài liệu	3,4
II.	**GIỚI THIỆU SỔ TAY CHẤT LƯỢNG**	
2.1	2.1 Mục đích của sổ tay chất lượng	5
2.2	2.2 Đối tượng áp dụng	5
2.3	2.3 Tài liệu viện dẫn - định nghĩa, viết tắt	5,6
III.	**GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY**	
3.1	Thông tin Công ty	6
3.2	Lịch sử phát triển Công ty	7.8
3.3	Sơ đồ tổ chức Công ty	9
IV.	**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**	
4	**Bối cảnh của tổ chức**	
4.1	Hiểu về bối cảnh của Công ty	10
4.2	Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	10,11
4.3	Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	11
4.4	Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	11,12
5	**Sự lãnh đạo**	
5.1	Sự lãnh đạo và cam kết	12,13
5.2	Chính sách chất lượng	13
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong Công ty	13,14
6	**Hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng**	
6.1	Hoạch định giải quyết rủi ro và cơ hội	14
6.2	Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu	14,15
6.3	Hoạch định các thay đổi	15
7	**Hỗ trợ**	
7.1	Nguồn lực	15,16,17
7.2	Năng lực	17
7.3	Nhận thức	17
7.4	Trao đổi thông tin	17,18
7.5	Thông tin được cập nhật dạng văn bản	18,19

8	**Thực hiện**	
8.1	Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	19
8.2	Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	20
8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm dịch vụ	20,21
8.4	Kiểm soát quá trình sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	21
8.5	Sản xuất và cung cấp dịch vụ	21,22,23
8.6	Chuyển giao sản phẩm dịch vụ	23
8.7	Kiểm soát các đầu ra và quá trình sản phẩm và dịch vụ không phù hợp	23,24
9	**Đánh giá kết quả thực hiện**	
9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	24
9.2	Đánh giá nội bộ	25
9.3	Xem xét lãnh đạo	25,26
10	**Cải tiến**	
10.1	Khái quát	25
10.2	Sự không phù hợp và hoạch định không phù hợp	26,27
10.3	Cải tiến liên tục	27
V	**Các phụ lục**	

II. Giới thiệu sổ tay chất lượng

2.1 Mục đích

Sổ tay chất lượng (STCL) là một loại tài liệu thuộc HTQLCL của Công ty Cổ phần Bao Bì Giấy Kleur, được xây dựng với mục đích:

* Xác định bối cảnh trong đó Công ty triển khai các quá trình trong HTQLCL của mình;

* Xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan, ảnh hưởng đến HTQLCL của Công ty;

* Xác định phạm vi áp dụng của HTQLCL;

* Diễn giải việc vận dụng phương pháp tư duy dựa trên rủi ro, phương pháp tiếp cận quá trình và việc xác định các tri thức cần thiết để Công ty tổ chức vận hành, kiểm soát có hiệu lực, hiệu quả HTQLCL;

* Mô tả mô hình HTQLCL, xác định các quá trình chính trong hệ thống và sự tương tác giữa các quá trình này;

* Viện dẫn đến các tài liệu chủ yếu trong hệ thống để đảm bảo HTQLCL của Công ty phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, tạo ra sản phẩm đựng thực phẩm bằng giấy và in ấn theo các loại công nghệ hiện đại cung cấp cho khách hàng và phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001.

* STCL cũng là loại tài liệu xác định cơ cấu tổ chức bộ máy, viện dẫn đến các văn bản xác định trách nhiệm, quyền hạn của lãnh đạo, các đơn vị (phòng, nhà máy, phân xưởng) và cán bộ chủ chốt trong Công ty và đảm bảo mọi người hiểu rõ trách nhiệm, quyền hạn đã được quy định.

2.2 Đối tượng áp dụng

- Đối tượng áp dụng của tài liệu này là tất cả các cá nhân, bộ phận/phòng ban trong Công ty.

- STCL cũng có thể được cung cấp cho cơ quan, đơn vị bên ngoài khi được Giám đốc Công ty đồng ý.

2.3 Tài liệu viện dẫn – Định nghĩa, viết tắt

*** Tài liệu viện dẫn:**

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015: Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu.

- Tiêu chuẩn ISO 9000:2015: Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng.

Khách hàng: tổ chức trực tiếp đưa ra yêu cầu, giao kết hợp đồng hoặc thỏa thuận đặt và mua hàng của Công ty.

Rủi ro: là ảnh hưởng của sự không chắc chắn.

Thông tin dạng văn bản: là thông tin phải được kiểm soát và duy trì bởi một tổ chức và phương tiện chứa thông tin đó.

Sản phẩm: là đầu ra của một tổ chức có thể được tạo ra mà không có bất kỳ việc giao dịch nào khác giữa tổ chức và khách hàng. Tại Công ty Cổ phần Bao Bì Giấy Kleur, sản phẩm cuối cùng để chuyển giao cho khách hàng là các loại sản phẩm chứa đựng thực phẩm được làm từ chất liệu giấy có in hoặc không in theo các công nghệ Offset, flexo, in lụa…

*** Định nghĩa, viết tắt:**

- Định nghĩa: Các định nghĩa được áp dụng trong tài liệu này 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 thực hiện các yêu cầu 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.

- Từ viết tắt:

+ *STCL*: Sổ tay chất lượng

+ *Công ty*: Công ty Cổ phần Bao Bì Giấy Kleur.

+ *Bộ phận/Phòng ban:* Các phòng, bộ phận, nhà máy, chi nhánh thuộc Công ty.

+ *HTQLCL*: Hệ thống quản lý chất lượng.

+ *CBCNV*: Cán bộ công nhân viên.

+ *TB:* Trưởng ban

+ *QT:* Quy trình, quá trình

+ Các thuật ngữ trong quyển sổ tay này được áp dụng theo TCVN ISO 9001:2015.

III - GIỚI THIỆU CHUNG VỀ CÔNG TY

3.1 Thông tin Công ty

- Tên Công ty: CÔNG TY CỔ PHẦN BAO BÌ GIẤY KLEUR

- Tên Công ty bằng tiếng nước ngoài: KLEUR PAPER PACKAGING JOINT STOCK COMPANY

- Tên Công ty viết tắt: KLEUR.,JSC

- Địa chỉ Công ty: Tầng 3 Ngôi nhà lô số 31 khu BT4-2, Dự án nhà ở Trung Văn, Phường Trung Văn, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

- Điện thoại: 0904 911 928

- Email: kleurpackaging@gmail.com

- Website: kleur.vn

- Giấy phép kinh doanh số: 0108425745

- Lĩnh vực hoạt động chính: Sản xuất sản phẩm bao bì đựng thực phẩm bằng giấy:

+ Sản xuất cốc giấy: 6 oz, 7oz, 9oz...

+ Sản xuất tô giấy: 1000 salad, 750 ml, 390ml...

+ Sản xuất các sản phẩm khác từ giấy: ống hút giấy, túi giấy...

3.2 Lịch sử phát triển Công ty

- Công ty Cổ phần Bao bì Giấy Kleur được thành lập theo giấy phép kinh doanh số 0108425745 do Sở kế hoạch và đầu tư thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 07 tháng 09 năm 2018, và đăng ký thay đổi lần thứ 2 ngày 18 tháng 03 năm 2020.

- Công ty Cổ phần Bao bì giấy Kleur trở thành một trong số ít công ty đứng đầu Việt Nam về sản xuất và cung cấp các sản phẩm về giấy chất lượng và thẩm mỹ cao mà khách hàng mong đợi. Bằng việc sản xuất tại Việt Nam các sản phẩm về bao bì thực phẩm bằng giấy, bao gồm: cốc giấy, ly giấy, tô giấy đựng thức ăn, ống hút giấy, quai xách giấy, ly kem, và các loại ly giấy khác…Chúng tôi đã được hợp tác với nhiều khách hàng trong và ngoài nước trên nhiều phân khúc thị trường để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng về các sản phẩm có chất lượng cao, an toàn, sáng tạo và thân thiện môi trường. Triển vọng của chúng tôi là tiếp tục tăng trưởng và tăng trưởng bền vững, chúng tôi đã có những kế hoạch để tăng khả năng sản xuất, mở rộng và nâng cấp dịch vụ phục vụ khách hàng tốt hơn, trên cơ sở nhu cầu thị trường ngày càng tăng trưởng.

- Công ty Cổ phần Bao bì giấy Kleur tin tưởng vào viêc tạo ra giá trị lâu dài cho khách hàng và duy trì các chính sách thân thiện với môi trường để giúp bảo vệ môi trường sống của chúng ta. Sản phẩm của chúng tôi được cung cấp cho các nhà phân phối dịch vụ thực phẩm, nhà hàng, chuỗi cửa hàng tiện lợi, nhà sản xuất kem, các tổ chức khách sạn, văn phòng doanh nghiệp, ngân hàng, trường học, bệnh viện, hãng bay….

- Chúng tôi luôn cam kết về chất lượng sản phẩm cùng với sự tin yêu và hài lòng của khách hàng dẫn đến sự tăng trưởng nhanh chóng của chúng tôi trong một thời gian ngắn, được chứng minh bằng thị trường trong nước, và hướng đến thị trường quốc tế.

- Công ty Cổ phần bao bì giấy Kleur là một đội ngũ chuyên nghiệp, đồng lòng và tận tụy trong việc cung cấp các sản phẩm bằng giấy cho khách hàng. Chúng tôi hy vọng sẽ đạt sự hài lòng nhất của khách hàng, thành tựu đó là động lực để đưa thương hiệu Kleur phát triển tại Việt Nam.

- Khẩu hiệu của chúng tôi là "Tiện dụng, An toàn cho sức khỏe, và Bảo vệ môi trường". Tất cả các nguyên liệu và sản phẩm của chúng tôi đều có chứng nhận VSATTP của Bộ Y tế.

- Kleur rất coi trọng vấn đề môi trường và luôn đáp ứng các quy định về môi trường của Việt Nam trong sản xuất và kinh doanh. Chúng tôi cam kết phát triển và đảm bảo rằng tất cả các sản phẩm của chúng tôi đều đạt chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm và thân thiện với môi trường.

- Xưởng sản xuất Đồng De – Công ty Cổ phần Bao bì Giấy Kleur được xây dựng 29/03/2019, và được đăng ký thay đổi lần 1 ngày 19/04/2019, mong muốn tối ưu giá thành sản phẩm cho khách hàng. Dây chuyền tự động gồm: máy cắt giấy, máy dập cốc giấy, máy sản xuất ống hút giấy... Công suất 300 triệu sản phẩm mỗi năm, và còn hơn thế nữa, giúp Kleur tự tin trên thị trường cung cấp sản phẩm hàng tiêu dùng một lần này.

TRIẾT LÝ KINH DOANH

- Kinh doanh là đặt **lợi ích xã hội và chất lượng sản phẩm** lên hàng đầu. Chúng tôi nỗ lực tạo ra những sản phẩm tiện lợi, bảo vệ sức khoẻ và thân thiện với môi trường bằng sự chính trực và cần mẫn của một tập thể chung chí hướng;

- Tập thể Kleur đều nỗ lực đưa **thương hiệu** đứng top đầu trong nước và vươn ra thế giới;

- Công ty Cổ phần Bao bì giấy Kleur hoàn thiện và chuyên nghiệp trong các bộ phận, từ sản xuất đến kinh doanh, tạo ra **dịch vụ** cung cấp sản phẩm tốt nhất cho khách hàng;

- Nỗ lực của Kleur là tìm ra các giải pháp sản xuất tối ưu, nhưng vẫn đảm bảo chất lượng, để cung cấp cho khách hàng **giá cả** hợp lý và tốt nhất thị trường.

GIÁ TRỊ CỐT LÕI

- Công ty Cổ phần Bao bì giấy Kleur tâm niệm sâu sắc trong công việc phải đảm bảo tính toàn vẹn, trách nhiệm, cống hiến, làm việc nhóm và đổi mới từ các sản phẩm để luôn luôn phát triển. Bằng cách là chúng tôi tạo ra một văn hóa công ty bắt nguồn từ niềm tin và tình yêu sâu sắc đối với sản phẩm và khách hàng để tiếp tục kết nối và mở rộng sự thành công. Phẩm chất mà các đồng sự Kleur hướng tới:

+ Sự chính trực; Tận tâm cống hiến; Làm việc theo nhóm hiệu quả; Luôn tìm tòi đổi mới và sáng tạo; Trách nhiệm với công việc.

CHIẾN LƯỢC KINH DOANH

- Sử dụng các liên minh chiến lược để tạo ra các chuỗi cung ứng xanh. Đặc biệt, nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ để tăng khả năng cạnh tranh. Đồng thời tham gia các sự kiện, tài trợ các chương trình để quảng bá hình ảnh và thể hiện năng lực của công ty.

LỢI ÍCH NHÂN VIÊN

- Nhân viên là tài sản quý giá nhất của công ty chúng tôi. Kleur luôn đào tạo nhân viên theo kỳ, phát triển chuyên môn, đào tạo giáo dục để nâng cao hiệu suất tổng thể và tính chuyên nghiệp cho nhân viên. Công ty sử dụng KPI và thưởng theo tháng để đánh giá và thúc đẩy hiệu suất của nhân viên. Với nhân sự của Kleur được đặt đúng người làm việc ở đúng vị trí.

- Ngoài ra, chúng tôi cũng cung cấp các lợi ích như: Thưởng ngày lễ tết, Bảo hiểm lao động, Bảo hiểm y tế và Quyền lợi chăm sóc y tế cho bảo hiểm nghề nghiệp. Nhân viên Nhà máy Kleur Đồng De được ở ký túc xá nhân viên, hỗ trợ ăn uống. Nhân viên kinh doanh được hỗ trợ phụ cấp đi đường, công tác phí. Các nhân viên của công ty luôn được kiểm tra sức khỏe định kỳ.

TẦM NHÌN

- Kleur cung cấp các sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao thân thiện với môi trường ở Việt Nam. Chúng tôi đề cao nguyên tắc lương tâm và đạo đức cho chất lượng bao bì thực phẩm của chúng tôi. Sử dụng công nghệ và thiết bị tiên tiến sản xuất và quảng bá sản phẩm của chúng tôi trong nước và trên toàn thế giới.

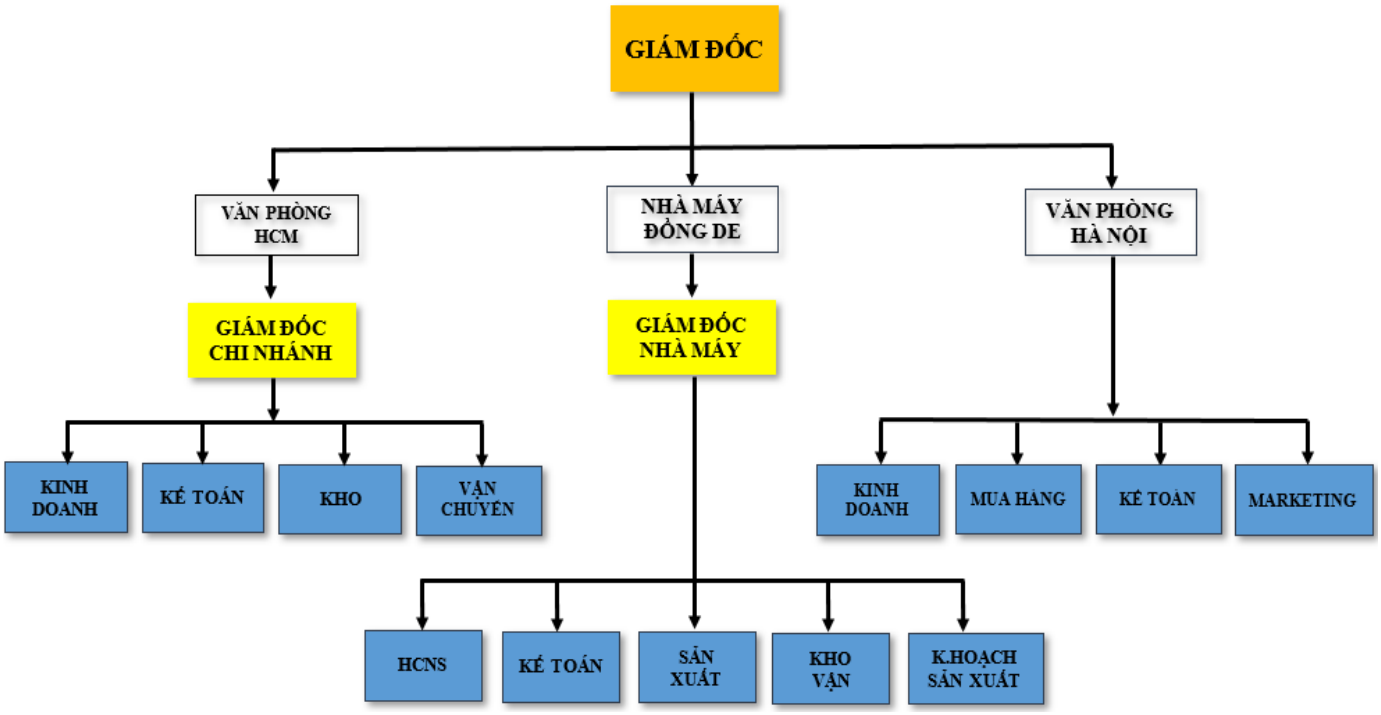
VĂN HÓA

- Kleur tạo nên môi trường văn hóa doanh nghiệp văn minh, thân thiện, cởi mở, năng động. Kleur phát triển bằng sự đồng lòng của các đồng sự, tạo dựng nên một tổ chức mạnh dựa trên giá trị cốt lõi của doanh nghiệp. Đồng thời công ty luôn chú trọng những giải pháp để bảo vệ môi trường, cũng như các hoạt động tình nguyện xã hội, đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng.

3.3 Sơ đồ tổ chức Công ty:

Kleur® Clean paper disposable ware

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CÔNG TY



+ Ban giám đốc
+ Phòng kế toán
+ Phòng hành chính nhân sự
+ Phòng kinh doanh
+ Phòng mua hàng
+ Phòng kế hoạch sản xuất
+ Phòng sản xuất
+ Kho (thành phẩm, nguyên vật liệu)
+ Giao nhận

IV – HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4. Bối cảnh của tổ chức

4.1 Hiểu về bối cảnh Công ty

Ban lãnh đạo Công ty Cổ phần Bao Bì Giấy Kleur thường xuyên xác định các vấn đề bên trong và bên ngoài có liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược của Công ty, có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự kiến của hệ thống quản lý chất lượng. Trên cơ sở các vấn đề đó, Công ty sẽ tiến hành xem xét và phân tích những yếu tố này. Để có căn cứ cho việc thiết lập, vận hành có hiệu lực, hiệu quả HTQLCL, Công ty đã thực hiện xác định các vấn đề nội bộ và bên ngoài có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, định hướng chiến lược sản xuất, kinh doanh bền vững của Công ty.

Bối cảnh bên trong:

+ Quy mô của Công ty: Xem xét sự phù hợp đối với quy mô của Công ty, đảm bảo được chuyên môn hóa và có những trách nhiệm, quyền hạn nhất định, được bố trí theo những cấp nhằm bảo đảm thực hiện các chức năng quản trị và phục vụ mục tiêu chung đã xác định.

+ Hoạt động sản xuất: Xem xét năng lực sản xuất, quy trình sản xuất, trình độ công nghệ áp dụng vào sản xuất, tỷ lệ hàng không đạt chất lượng,…

+ Tình hình tài chính: Xem xét tình hình tài chính thông qua các chỉ tiêu cơ cấu vốn, tình hình công nợ…

+ Nguồn nhân lực: Xem xét nguồn nhân lực của Công ty, thể hiện ở số lượng và chất lượng nhân sự, vấn đề sắp xếp, bố trí, đào tạo-phát triển, các chính sách động viên…

+ Hoạt động Nghiên cứu, phát triển: Xem xét khả năng nghiên cứu và ứng dụng khoa học kỹ thuật, sản phẩm mới, công nghệ mới …

+ Văn hóa doanh nghiệp: Xem xét các giá trị, chuẩn mực, thói quen và ý thức của người lao động...

Bối cảnh bên ngoài

+ Yếu tố pháp lý: Xem xét các yêu cầu pháp luật mới bổ sung, các yêu cầu khác từ khách hàng, từ các đơn vị đối tác, từ cộng đồng dân cư xung quanh

+ Yếu tố kinh tế

+ Yếu tố công nghệ

+ Yếu tố thị trường

+ Yếu tố văn hóa-xã hội

+ Yếu tố môi trường bên ngoài

Công ty sẽ xem xét, cập nhật kết quả xác định bối cảnh theo tần suất ít nhất 1 lần/năm (kết hợp với việc xem xét của lãnh đạo về HTQLCL) hoặc khi thấy cần thiết.

Trích dẫn tài liệu: Bảng kết quả phân tích bối cảnh – BKQPTBC.KLE

4.2 Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

Ban lãnh đạo Công ty có trách nhiệm xác định, theo dõi, xem xét các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan đến các hệ thống quản lý chất lượng và môi trường của Công ty.

Các bên quan tâm có thể bao gồm:

+ Cơ quan quản lý tại địa phương

+ Khách hàng

+ Các công ty có cùng ngành nghề kinh doanh

+ Các đơn vị bên ngoài cung ứng sản phẩm, dịch vụ

+ Người lao động

+ Các đơn vị khác

Khi có bất kỳ yếu tố hay bên quan tâm nào có ảnh hưởng đến chất lượng dự kiến của sản phẩm/dịch ***vụ/hoạt động Công ty sẽ xem xét cùng với bối cảnh để có điều chỉnh HTQLCL phù hợp.***

Trích dẫn tài liệu: Bảng xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm – BXĐNCMĐ.KLE

4.3 Xác định phạm vi của HTQLCL

Căn cứ kết quả xác định bối cảnh, kết quả xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL của Công ty và các lĩnh vực hoạt động sản xuất, kinh doanh hiện tại, Công ty đã xác định phạm vi áp dụng của HTQLCL như sau:

Doanh nghiệp:	**Công ty Cổ phần Bao bì Giấy Kleur**
Địa điểm áp dụng HTQLCL	1. A50, TT8 Khu đô thị Văn Quán, Phường Văn Quán, Quận Hà Đông, Thành phố Hà Nội, Việt Nam. 2. Xứ Đồng De, Thôn Đoài, Xã Phù Lỗ, Huyện Sóc Sơn, Thành phố Hà Nội, Việt Nam. 3. Số 1N Đường Tô Hiệu, Phường Tân Thới Hòa, Quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
Lĩnh vực áp dụng HTQLCL	Sản xuất cốc giấy, tô giấy, ống hút giấy… sản phẩm đựng thực phẩm bằng giấy.

4.4 HTQLCL và các quá trình của hệ thống

4.4.1 Tổng quan

Căn cứ bối cảnh hoạt động, nhu cầu, mong đợi của các bên quan tâm và phạm vi áp dụng HTQLCL đã được xác định, Công ty tiến hành xây dựng, áp dụng, cải tiến, duy trì HTQLCL để phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001.

Các quá trình trong HTQLCL được xác định và áp dụng trong toàn Công ty, cụ thể:

- Các đầu vào theo yêu cầu và đầu ra mong đợi của các quá trình cần thiết trong HTQLCL được xác định căn cứ trên các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu của pháp luật, chế định, cũng như các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm liên quan;

- Xác định trình tự và tương tác giữa các quá trình này;

- Xác định các chuẩn mực và các phương pháp cần thiết, bao gồm việc giám sát, đo lường và các chỉ số kết quả hoạt động liên quan của mỗi quá trình, để đảm bảo việc tác nghiệp và kiểm soát hiệu quả của các quá trình;

- Xác định và đảm bảo tính sẵn có của các nguồn lực cần thiết để hỗ trợ việc điều hành và theo dõi các quá trình;

- Phân định trách nhiệm, quyền hạn phù hợp cho từng quá trình;

- Xác định rủi ro và cơ hội đối với các quá trình chính trong hệ thống, làm căn cứ cho việc hoạch định HTQLCL một cách hiệu quả;

- Đánh giá các quá trình và thực hiện những thay đổi, điều chỉnh cần thiết để đảm bảo đạt được các đầu ra mong đợi của quá trình;

- Cải tiến thường xuyên HTQLCL và các quá trình của hệ thống.

4.4.2 Hệ thống tài liệu

Công ty CP BB Giấy Kleur thiết lập, duy trì một hệ thống tài liệu để hỗ trợ vận hành các quá trình trong HTQLCL và đảm bảo việc tạo lập, lưu giữ các hồ sơ theo yêu cầu nhằm cung cấp bằng chứng về việc các quá trình đã được thực hiện theo hoạch định.

Hệ thống tài liệu của HTQLCL Công ty bao gồm các văn bản công bố Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng, Sổ tay chất lượng, các Quy trình/quy định dạng văn bản, các tài liệu cần thiết khác để đảm bảo việc hoạch định, tác nghiệp và kiểm soát có hiệu lực HTQLCL, các hồ sơ theo yêu cầu của ISO 9001:2015 và các quy định của Công ty.

- Các thông tin bằng văn bản về HTQLCL của Công ty bao gồm hai loại:

+ Tài liệu nội bộ ;

+ Tài liệu bên ngoài

- Cấu trúc hệ thống tài liệu nội bộ như sau:

1. Sổ tay chất lượng: nêu Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, các Quy trình để thực hiện các yêu cầu của HTQLCL;

2. Các Quy trình: Mô tả trình tự các bước, các biện pháp thực hiện các yêu cầu của HTQLCL; Mô tả các bước cần thực hiện để đạt được các yêu cầu, các kết quả mong muốn;

3. Các hướng dẫn công việc: Hướng dẫn chi tiết các thao tác công việc cho từng công đoạn, bộ phận sản xuất, kinh doanh, ... Hướng dẫn là tài liệu cung cấp các khuyến nghị, những gợi ý để thực hiện các bước công việc cụ thể;

4. Biểu mẫu: Các tài liệu/ phụ lục tham chiếu, các biểu mẫu, các hồ sơ/ biên bản ghi chép khác trong quá trình kiểm soát chất lượng.

5. SỰ LÃNH ĐẠO

5.1. Sự lãnh đạo và cam kết

5.1.1 Khái quát: Lãnh đạo Công ty cam kết về việc thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 để làm cơ sở nâng cao khả năng đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và của pháp luật liên quan đến sản phẩm của Công ty bằng cách:

- Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực của HTQLCL;

- Đảm bảo chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng được thiết lập phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của Công ty;

- Thúc đẩy việc sử dụng phương pháp tiếp cận quá trình và tư duy dựa trên rủi ro;

- Đảm bảo việc tích hợp các yêu cầu trong HTQLCL vào các quá trình sản xuất, kinh doanh của Công ty;

- Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL;

- Truyền đạt đến mọi CBCNV trong Công ty về tầm quan trọng của việc áp dụng HTQLCL để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, theo đúng quy định của pháp luật;

- Đảm bảo rằng HTQLCL đạt được các kết quả dự kiến;

- Cam kết, chỉ đạo và hỗ trợ các cá nhân đóng góp vào tính hiệu lực của HTQLCL;

- Thúc đẩy, khích lệ sự cải tiến;

- Hỗ trợ các cấp quản lý khác có liên quan để thực thi tốt nhất các trách nhiệm mà họ được giao.

Trích dẫn tài liệu: - Chính sách chất lượng của Công ty – CSCL.KLE

- Mục tiêu chất lượng của Công ty – MTCL.KLE

5.1.2 Hướng vào khách hàng

Lãnh đạo Công ty thiết lập chiến lược kinh doanh, trong đó hướng tới mục tiêu và cam kết lâu dài đối với việc tạo ra sản phẩm có chất lượng, an toàn, hiệu quả đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, pháp luật và không ngừng phấn đấu, cải tiến để nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. Trong quá trình đó, lãnh đạo Công ty sẽ đảm bảo việc xác định các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm theo các yêu cầu nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.

Công ty đã tiến hành tìm hiểu các yêu cầu của khách hàng và xác định một số các yêu cầu chủ yếu của khách hàng như sau:

+ Đáp ứng tối đa các yêu cầu liên quan đến Chất lượng của các hoạt động sản xuất kinh doanh và dịch vụ do Công ty cung cấp.

+ Tìm hiểu sâu các yêu cầu của khách hàng và chuẩn bị các nguồn lực cần thiết để luôn đáp ứng được các yêu cầu đó.

+ Đưa ra một mức giá phù hợp.

+ Giữ đúng hoặc vượt tiến độ thực hiện sản xuất dịch vụ theo như cam kết trong hợp đồng.

+ Luôn sẵn sàng giải đáp các thắc mắc hoặc kịp thời xử lý các khiếu nại hoặc phản hồi từ phía khách hàng.

+ Cam kết giữ kín toàn bộ các thông tin liên quan hoặc tiếp nhận từ phía khách hàng.

+ Đảm bảo những rủi ro và những cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và khả năng nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng được xác định và được giải quyết.

+ Công ty mong đợi những kiến nghị, góp ý, dề xuất, đánh giá từ phía khách hàng. Đó là cơ sở nền tảng giúp Công ty trong việc cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ.

5.2 Chính sách chất lượng

5.2.1 Thiết lập chính sách chất lượng

- Chính sách chất lượng do Giám đốc ban hành phù hợp với mục đích và bối cảnh của Công ty và hỗ trợ định hướng chiến lược của Công ty;

- Chính sách chất lượng được truyền đạt đến toàn thể người lao động thông qua nhiều hình thức, đảm bảo người lao động thấu hiểu và áp dụng;

- Chính sách chất lượng được xem xét và thay đổi theo từng thời kỳ phù hợp với định hướng hoạt động của Công ty;

- Cam kết cải tiến liên tục HTQLCL.

Trích dẫn tài liệu: Chính sách chất lượng – CSCL.KLE

5.2.2 Trao đổi thông tin về chính sách chất lượng

- Chính sách chất lượng luôn sẵn có và được duy trì dạng văn bản;

- Ban Giám đốc sẽ sử dụng các biện pháp thích hợp để truyền đạt chính sách chất lượng trong toàn công ty, có thể là: ban hành thông qua các nhóm chung, đào tạo, giải thích trong các cuộc họp, hoặc gửi file cho các cá nhân đọc và thấu hiểu;

- Tuỳ theo từng giai đoạn phát triển, Ban Giám đốc sẽ thực hiện việc xem xét tính phù hợp của chính sách chất lượng và tiến hành sửa đổi nếu cần.

5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong Công ty

Giám đốc đảm bảo rằng trách nhiệm và quyền hạn của các vị trí thích hợp được phận công, truyền đạt và hiểu rõ trong tổ chức:

+ Đảm bảo hệ thống QLCL phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn này;

+ Đảm bảo các quá trình mang lại đầu ra dự kiến;

+ Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống QLCL và các cơ hội cải tiến;

+ Đảm bảo thúc đẩy việc hướng vào khách hàng trong toàn bộ Công ty

+ Đảm bảo duy trì được tính toàn vẹn của hệ thống QLCL khi những thay đổi đối với hệ thống QLCL được hoạch định và thực hiện.

Trích dẫn tài liệu:

+ Quyết định 201222/QĐ-KLE ngày 20/12/2022 của Giám đốc về việc thành lập Ban ISO - QĐTLBISSO.KLE

+ Sơ đồ tổ chức của Công ty - SĐTC. KLE

+ Quy định chức năng nhiệm vụ của các phòng ban, Bộ phận – QĐCNNU.KLE

6. HOẠCH ĐỊNH HTQLCL

6.1 Hoạch định giải quyết rủi ro và cơ hội

6.1.1: Khi thiết lập HTQLCL Công ty phải xem xét các vấn đề bối cảnh của Công ty, nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm để xác định các rủi ro, cơ hội cần giải quyết nhằm:

+ Mang lại sự đảm bảo HTQLCL có thể đạt được kết quả dự kiến;

+ Nâng cao những tác động mong muốn;

+ Ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn;

+ Đạt được cải tiến.

6.1.2: Tổ chức luôn hoạch định:

- Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

- Làm thế nào để:

+ Tích hợp và thực hiện các hành động vào quá trình của HTQLCL: xác định đầu vào-đầu ra, xác định trình tự-sự tương tác, áp dụng tiêu trí-phương pháp, xác định nguồn lực, phân công trách nhiệm-quyền hạn đối với quá trình;

+ Xem xét đánh giá hiệu lực của những hành động đó.

- Hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội phải tương ứng với tác động tiềm ẩn tới sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình đánh giá và giải quyết rủi ro, cơ hội – QT.LĐ.02

6.2 Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu

Lãnh đạo Công ty đảm bảo thiết lập các mục tiêu chất lượng của Công ty và của các đơn vị hàng năm, phấn đấu đạt được các mục tiêu đề ra để làm bằng chứng cho việc thực thi các cam kết ở Chính sách chất lượng theo các yêu cầu cụ thể sau đây:

+ Đảm bảo mục tiêu chất lượng được phổ biến và nhận thức đầy đủ đến tất cả CBCNV tại đơn vị mình. Mục tiêu chất lượng của Công ty cũng được thiết lập phù hợp, nhất quán với các kế hoạch, mục tiêu sản xuất kinh doanh của Công ty hàng năm.

+ Các mục tiêu chất lượng nói trên phải thể hiện được những vấn đề được lãnh đạo Công ty cam kết trong Chính sách chất lượng, có định hướng rõ ràng, cụ thể vào việc ngày càng nâng cao chất lượng, hiệu quả trong quá trình sản xuất điện năng.

+ Các bộ phận/phòng ban có trách nhiệm căn cứ trên mục tiêu chất lượng của Công ty để thiết lập mục tiêu chất lượng của bộ phận/phòng ban mình. Các mục tiêu phải phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, kết quả thực hiện nhiệm vụ và/hoặc sản phẩm, kết quả thực hiện nhiệm vụ của từng đơn vị và có thể theo dõi, định lượng được.

+ Để đảm bảo đạt được các mục tiêu chất lượng đề ra, các Trưởng đơn vị phải lập kế hoạch, trong đó có các biện pháp cụ thể để thực hiện các mục tiêu chất lượng đã lập, trách nhiệm thực hiện mỗi biện pháp và phải có cách thức theo dõi kết quả thực hiện của mục tiêu chất lượng tại đơn vị mình.

+ Định kỳ theo quy định hoặc đột xuất khi có yêu cầu của Lãnh đạo Công ty có trách nhiệm đánh giá, tổng hợp kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng tổng hợp để báo cáo..

Trích dẫn tài liệu: - Mục tiêu chất lượng – MTCL. KLE

- Kế hoạch thực hiện mục tiêu – KH_MTCL. KLE

6.3 Hoạch định các thay đổi:

Trong quá trình vận hành HTQLCL, mỗi khi có phát sinh các nhu cầu thay đổi đối với hệ thống, ví dụ các thay đổi phát sinh từ thay đổi trong bối cảnh Công ty, từ yêu cầu của khách hàng, pháp luật, chế định, nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm…, Công ty sẽ tiến hành hoạch định để triển khai các thay đổi này.

Khi hoạch định và thực hiện thay đổi, Công ty sẽ đảm bảo xem xét về các vấn đề sau:

+ Mục đích của sự thay đổi và các hậu quả tiềm năng của chúng;

+ Duy trì tính nhất quán của HTQLCL khi phát sinh các thay đổi;

+ Sự sẵn có của các nguồn lực để thực hiện thay đổi;

+ Việc phân công hoặc phân công lại các trách nhiệm, quyền hạn do ảnh hưởng của sự thay đổi.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình kiểm soát sự thay đổi - QT.LĐ.06

7. HỖ TRỢ

7.1 Nguồn lực

7.1.1 khái niệm : Tổ chức luôn xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết cho việc thiết lập , thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng. Nguồn lực của Công ty Cổ phần Bao bì Giấy Kleur bao gồm: nhân lực, cơ sở hạ tầng, tri thức...

- Tổ chức luôn xem xét:

+ Khả năng và những hạn chế của các nguồn lực nội bộ hiện có

+ Những gì cần phải cung cấp từ các nhà cung cấp bên ngoài

7.1.2: Nhân lực

- Lãnh đạo công ty luôn xác định và cung cấp nhân sự cần thiết cho việc áp dụng có hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng và cho việc thực hiện và kiểm soát các quá trình của công ty

- Khi thực hiện công việc chuyên môn, Lãnh đạo Công ty đảm bảo người thực hiện công việc được đào tạo đầy đủ và có khả năng, kinh nghiệm thực hiện công việc. Các thiết bị được sử dụng phải đảm bảo yêu cầu. Trong trường hợp cần thiết kinh nghiệm và tri thức chung của Công ty được chia sẻ nhằm hoàn thành công việc ở mức tối đa, đảm bảo chất lượng sản phẩm và đáp ứng yêu cầu của Công ty.

- Hàng năm, Giám đốc Công ty căn cứ vào nhu cầu, cử nhân viên đi đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật và kiến thức mới để phục vụ công việc chuyên môn. Việc đào tạo còn nhằm khắc phục những hạn chế của đội ngũ nhân lực hiện có.

- Đối với nguồn nhân lực thuê ngoài (nếu có), Giám đốc Công ty giao cho các phòng chuyên môn quản lý và đánh giá.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình tuyển dụng – QT.NS.01

Quy trình đào tạo – QT.NS.02

7.1.3 Cơ sở hạ tầng

- Công ty đảm bảo cơ sở hạ tầng cho việc thực hiện công việc bao gồm: máy móc thiết bị, phần mềm công nghệ thông tin, thiết lập mối quan hệ công việc giữa các phòng ban.

- Cơ sở hạ tầng bao gồm:

+ Nhà xưởng và phương tiện kèm theo;

+ Trang thiết bị,bao gồm cả phần cứng lẫn phần mềm;

+ Các nguồn lực vận chuyển;

+ Công nghệ thông tin và truyền thông;

- 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.

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

7.1.4: Môi trường cho việc vận hành các quá trình

Lãnh đạo công ty luôn xác định, cung cấp và duy trì môi trường cần thiết cho việc thực hiện các quá trình của mình và để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

- Môi trường thích hợp có thể là một sự kết hợp của yếu tố con người và vất chất:

+ Con người: không phân biệt đối xử, hòa đồng, thân thiện, đoàn kết, giúp đỡ cùng phát triển. + Tâm lý: giảm căng thẳng, phòng ngừa kiệt sức, bảo vệ cảm xúc. Thông qua quản lý sắp xếp công việc và thời gian nghỉ ngơi hợp lý.

+ Vật lý: tiếng ồn, nhiệt độ, độ ẩm, ánh sáng, thời tiết, vệ sinh …

- Quản lý môi trường kho lưu giữ sản phẩm, lưu giữ hóa chất, đóng gói, xếp dỡ …

7.1.5 Nguồn lực theo dõi và đo lường

7.1.5.1 Khái quát

Lãnh đạo công ty luôn cung cấp nguồn lực cần thiết để đảm bảo kết quả đúng và tin cậy khi việc theo dõi hoặc đo lường được sử dụng để kiểm tra xác nhận sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ với các yêu cầu.

Lãnh đạp công ty luôn đảm bảo các nguồn lực được cung cấp:

- thích hợp với loại hình hoạt động theo dõi và đo lường cụ thể được thực hiện;
- được duy trì để đảm bảo sự phù hợp liên tục với mục đích của chúng.

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng về sự phù hợp với mục đích của các nguồn lực theo dõi và đo lường.

7.1.5.2 Liên kết chuẩn đo lường

Khi việc liên kết chuẩn đo lường là một yêu cầu hoặc được tổ chức coi là một phần thiết yếu trong việc mang lại sự tin cậy về tính đúng đắn của kết quả đo, thì thiết bị luôn

- Được hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận, hoặc cả hai theo các khoảng thời gian quy định hoặc trước khi sử dụng, dựa trên các chuẩn đo lường có khả năng liên kết tới chuẩn đo lường quốc gia hoặc quốc tế; khi không có các chuẩn này, thì căn cứ để hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận phải được lưu giữ bằng thông tin dạng văn bản;

- Được nhận biết nhằm xác định tình trạng;

- Được giữ gìn tránh bị hiệu chỉnh, làm hư hại hoặc suy giảm chất lượng làm mất tính đúng đắn của tình trạng hiệu chuẩn và kết quả đo sau đó.

Công ty luôn xác định tính đúng đắn của các kết quả đo trước đó có bị ảnh hưởng hay không khi thiết bị đo được phát hiện không phù hợp với mục đích dự kiến và phải thực hiện hành động thích hợp khi cần.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình kiểm soát thiết bị đo- QT.VT.03

7.1.6 Tri thức của tổ chức

Công ty luôn xác định tri thức cần thiết cho việc thực hiện các quá trình của mình và để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

Tri thức này luôn được duy trì và sẵn có ở mức độ cần thiết.

Khi giải quyết những nhu cầu và xu hướng thay đổi, công ty phải xem xét tri thức hiện tại của mình và xác định cách thức để thu được hoặc tiếp cận tri thức bổ sung và thông tin cập nhật cần thiết.

7.2 Năng lực

Công ty luôn:

- Xác định năng lực cần thiết của người thực hiện công việc dưới sự kiểm soát của tổ chức có ảnh hưởng tới kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;

- Đảm bảo rằng những người này có năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo hoặc kinh nghiệm thích hợp;

- Khi có thể, thực hiện các hành động để đạt được năng lực cần thiết và đánh giá hiệu lực của những hành động được thực hiện;

- Lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng về năng lực.

7.3 Nhận thức

Công ty luôn đảm bảo rằng người thực hiện công việc dưới sự kiểm soát của tổ chức nhận thức được về;

- Chính sách chất lượng;

- Mục tiêu chất lượng liên quan;

- Đóng góp của họ cho hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm cả lợi ích của kết quả thực hiện được cải tiến;

- Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng.

7.4 Trao đổi thông tin

Công ty thiết lập và duy trì một hệ thống thông tin nội bộ và bên ngoài để đảm bảo các thông tin được truyền đạt có hiệu quả trong công ty

- Tất cả các thông tin liên quan có ảnh hưởng đến hoạt động của Công ty đều được trao đổi, truyền đạt.

- Việc trao đổi thông tin có thể được thực thiện bất kỳ lúc nào.

- Trao đổi thông tin bao gồm:

+ Trao đổi thông tin nội bộ: trao đổi thông tin giữa các phòng ban đơn vị trực thuộc của Công ty, giữa các nhân viên với nhau.

+ Trao đổi thông tin bên ngoài: trao đổi thông tin giữa Công ty với các nhà cung cấp, nhà thầu phụ, đại lý phân phối.

- Cánh thức trao đổi thông tin: Công ty sử đụng đa dạng hình thức trao đổi sao cho việc trao đổi đạt hiệu quả cao nhất. Bao gồm:

Thông tin nội bộ:

+ Thông tin truyền miệng: Loại hình thông tin này được thực hiện thông qua nói trực tiếp hoặc thông qua điện thoại và được sử dụng để truyền thông tin: Giữa cấp trên tới cấp dưới trực tiếp hoặc ngược lại hoặc giữa các cấp tương đương

+ Thông tin điện tử: các thông tin mang tính chất trao đổi có thể được thực hiện thông qua mạng máy tính.

+ Văn bản được gửi thông qua các cuộc họp, phân phát trực tiếp hoặc thông báo thông qua các bảng tin.

Thông tin bên ngoài:

+ Thông qua số điện thoại, website, email in trong hợp đồng, trên bao bì, ba lô, áp phích, tờ rơi, biển quảng cáo…

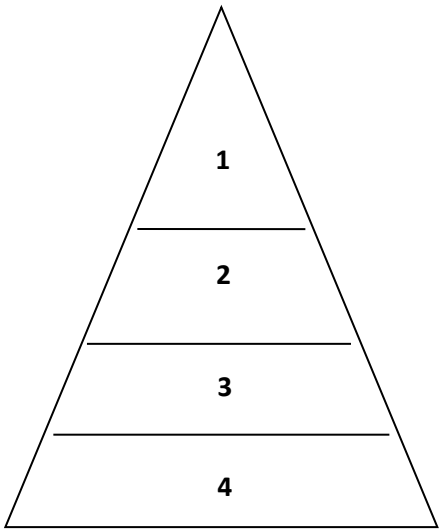
+ Thông qua các hợp đồng và văn bản liên quan

7.5 Thông tin được cập nhật dạng văn bản

7.5.1 Khái quát

Công ty thiết lập và duy trì một quy trình bằng văn bản để kiểm soát toàn bộ các tài liệu của hệ thống chất lượng. nhân viên trong công ty có trách nhiệm kiểm soát hệ thống văn bản theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Sự kiểm soát bao gồm việc viết, trình bày, phê duyệt, sửa đổi, thay thế và phân phát tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với hoạt động của Công ty.

Cấu trúc chung của hệ thống thông tin dạng văn bản của HTQLCL của Công ty được mô tả theo 4 cấp độ như sau:



Mức 1: Chính sách và Mục tiêu chất lượng

Mức 2: Sổ tay chất lượng

Mức 3: Các quy trình

Mức 4: Các biểu mẫu

7.5.2 Tạo mới và cập nhật

Với các tài liệu nội bộ của Công ty khi được tạo mới đều tuân thủ các yêu cầu sau:

- Tất cả các văn bản đều được ghi rõ tiêu đề, ngày lập, người lập và được mã hóa để dễ nhận biết, kiểm soát

- Định dạng: tuy thuộc vào từng loại văn bản có thể để các định dạng phù hợp

- Tài liệu được phê duyệt bởi người có thẩm quyền trước khi sử dụng: Có dấu đỏ của Công ty

7.5.3 Kiểm soát thông tin được lập thành văn bản

7.5.3.1 Thông tin dạng văn bản theo theo yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng và của tiêu chuẩn này phải được kiểm soát nhằm đảm bảo:

- Sẵn có và phù hợp để sử dụng tại nơi và khi cần;

- Được bảo vệ một cách thỏa đáng (tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích hoặc mất tính toàn vẹn).

7.5.3.2 Để kiểm soát thông tin dạng văn bản, tổ chức phải giải quyết các hoạt động sau, khi thích hợp:
- Phân phối, tiếp cận, khôi phục và sử dụng; Được phê duyệt bởi người có thẩm quyền trước khi sử dụng;

- Lưu trữ và bảo quản, bao gồm cả giữ gìn để có thể đọc được, Sãn có cho việc sử dụng thường xuyên

- Kiểm soát các thay đổi các phiên bản, được cập nhật ngăn chặn việc sử dụng các tài liệu đã lỗi thời

- Lưu giữ và hủy bỏ.

Đối với thông tin dạng văn bản có nguồn gốc bên ngoài, trách nhiệm kiểm soát thuộc về các phòng ban, đơn vị trong công ty. Các phòng ban, đơn vị có thông tin dạng văn bản có nguồn gốc bên ngoài có trách nhiệm lập danh mục, đánh mã số, lưu trữ, bảo quản và yêu cầu người phụ trách cập nhật hệ thống khi cần thiết.

Thông tin dạng văn bản được lưu giữ làm bằng chứng về sự phù hợp phải được bảo vệ khỏi việc sửa đổi ngoài dự kiến.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình kiểm soát văn bản – QT.LĐ.01

8. THỰC HIỆN

8.1 Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện

Công ty lập kế hoạch và triển khai các quá trình cần thiết để cung cấp sản phẩm và dịch vụ. Hoạch định việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ đảm bảo tính nhất quán với các yêu cầu của các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng.

Trong quá trình hoạch định, Công ty xác định các vấn đề sau:

– Các mục tiêu chất lượng và các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ được thể hiện rõ trong các kế hoạch tương ứng.

– Các quy trình, tài liệu, hướng dẫn cần thiết cho hoạt động sản xuất.

– Xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết cho việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ.

– Các hoạt động kiểm tra, giám sát, theo dõi cần thiết đối với hệ thống

Trích dẫn tài liệu: Quy trình kiểm soát sản xuất – QT.SX.01

8.2 Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ

8.2.1 Trao đổi thông tin với khách hàng

- Công ty trao đổi thông tin với khách hàng bao gồm:

+ Cung cấp các thông tin liên quan đến sản phẩm (thông qua email, gọi điện, zalo...).

+ Xử lý các yêu cầu, hợp đồng hoặc đơn đặt hàng, bao gồm cả những thay đổi.

+ Thu thập thông tin phản hồi của khách hàng liên quan đến các sản phẩm, bao gồm cả các khiếu nại của khách hàng.

+ Xử lý hoặc kiểm soát tài sản của khách hàng.

+ Thiết lập các yêu cầu cụ thể cho các hoạt động dự phòng, khi có liên quan.

- Ban Giám đốc phối hợp với phòng Kinh doanh có trách nhiệm tổ chức việc xem xét các yêu cầu của khách hàng.

- 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.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình xử lý khiếu nại của khách hàng – QT.KD.05

8.2.2 Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ

Công ty bảo đảm mọi yêu cầu liên quan đến cung cấp dịch vụ, sản phẩm đều được xác định và xem xét trước khi cam kết cung cấp sản phẩm cho khách hàng, do đó Công ty thiết lập và duy trì một quy trình bằng văn bản để thực hiện và lập thành văn bản việc xem xét hợp đồng để đảm bảo sản phẩm và dịch vụ đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.

8.2.3 Xem xét yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ

Các yêu cầu liên quan đến sản phẩm, dịch vụ đều được Công ty xác định căn cứ vào:

- Yêu cầu do khách hàng đưa ra, hoặc cần thiết cho việc sử dụng, cung cấp sản phẩm, dịch vụ;

- Yêu cầu chế định và pháp luật của ngành và các quy định liên quan do Công ty ban hành.

* Sau khi tiếp nhận các yêu cầu liên quan đến sản phẩm, dịch vụ, công ty tiếp tục thực hiện:

- Các yêu cầu của hợp đồng được xác định, hiểu và lập bằng văn bản đầy đủ ;

- Bất cứ sự khác biệt nào liên quan đến các yêu cầu trước đây của khách hàng được nhận biết và giải quyết ;

- Xác định các thiết bị và dịch vụ mới;

- Các nguồn lực, các thiết bị, con người cần thiết có thể được sử dụng để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng;

- Lập kế hoạch chi tiết để đảm bảo việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng theo đúng tiến độ và chất lượng.

* Phòng ban và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm phối hợp việc ký kết hợp đồng với khách hàng và phân phát hợp đồng đến các phòng ban có liên quan.

8.3 Thiết kế và phát triển sản phẩm dịch vụ

Công ty thiết lập, thực hiện và duy trì quá trình thiết kế và phát triển sản phẩm, để đảm bảo cung cấp sản phẩm và dịch vụ sau đó. Và theo các bước sau:

- Hoạch định và thiết kế sản phẩm: Xem xét tính chất, mức độ phức tạp, thời gian; Xem xét tính thích hợp; Kiểm tra xác nhận; Xem xét trách nhiệm, quyền hạn; Nhu cầu nguồn lực nội bộ và bên ngoài; Kiểm

soát sự kết hợp giữa các cá nhân/bộ phận tham gia; Nhu cầu và mong muốn của khách hàng cho hoạt động thiết kế, phát triển sản phẩm

- Đầu vào các thiết kế sản phẩm: Chức năng, công dụng; Luật định, chế định; Thiết kế trước đó; Tiêu chuẩn, quy tắc đã cam kết; Tiềm ẩn lỗi của sản phẩm.

- Kiểm soát thiết kế và phát triển: Kết quả đạt được; Đánh giá kết quả….

- Đầu ra của thiết kế sả phẩm: Đáp ứng yêu cầu đầu vào; Sản phẩm đủ cung cấp; Theo dõi và đo lường; Quy định đặc tính sản phẩm và cung cấp thích hợp của sản phẩm.

- Thay đổi thiết kế và phát triển: Lưu giữ thay đổi thiết kế sản phẩm; Kết quả xem xét; Việc cho phép thay đổi; Hành động được thực hiện để ngăn ngừa bất lợi.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình thiết kế - QT.TK.01

8.4 Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp

Công ty đảm bảo các sản phẩm mua vào phù hợp với yêu cầu chất lượng quy định. Việc lựa chọn nhà cung cấp được dựa trên khả năng họ đáp ứng yêu cầu của Công ty.

Công ty xây dựng và duy trì quy trình cho việc:

- Mua hàng, trong đó có chế độ đánh giá - lựa chọn nhà cung cấp.

- Đảm bảo các dữ liệu mua hàng (chủng loại, số lượng, thời gian,…) phải rõ ràng, chính xác và đầy đủ. - Xem xét và phê duyệt các tài liệu mua trước khi thực hiện việc mua hàng.

- Kiểm tra hàng khi giao nhận.

- Giám sát quá trình cung cấp hàng hoá, dịch vụ của từng nhà cung cấp.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình mua hàng – QT.MH.01

Quy trình quản lý nhà cung cấp - QT.MH.02

8.5 Sản xuất và cung cấp dịch vụ

8.5.1 Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ

Để triển khai các quá trình sản xuất kinh doanh, Công ty đã xác định rõ các yêu cầu liên quan đến quá trình sản xuất để làm căn cứ triển khai. Khi cần thiết, để cụ thể hóa cách thức triển khai một quá trình, Công ty tổ chức xây dựng thêm các tài liệu để đảm bảo rằng các quá trình này được tiến hành trong những điều kiện được kiểm soát như dưới đây:

- Tuân thủ việc hoạch định, thực hiện, kiểm tra rà soát đầy đủ các yếu tố đầu vào, các công đoạn trung gian cho đến khi ra kết quả hoặc sản phẩm cuối cùng của quá trình nhằm đảm bảo sản phẩm tạo ra đáp ứng các yêu cầu.

- Các quy trình kiểm soát công việc, hướng dẫn công việc được xây dựng phù hợp để cụ thể hóa cách thực hiện và kiểm soát chất lượng công việc, sản phẩm.

- Kiểm tra, xem xét và phê duyệt các tài liệu này trước khi áp dụng.

- Quy định cách thức theo dõi, đo lường thích hợp ở các quy trình, hướng dẫn công việc hiện có để đảm bảo đạt được mục tiêu, yêu cầu đối với sản phẩm.

- Việc thực hiện các hành động để phòng ngừa các sai lỗi do con người (ví dụ: áp dụng các tiêu chuẩn, quy trình, quy phạm về an toàn; …nhằm đảm bảo an toàn tuyệt đối về con người, thiết bị…khỏi các rủi ro có nguyên nhân chính là do sai sót của con người).

- Quy định trách nhiệm, cách thức kiểm tra, thông qua kết quả tại từng công đoạn đến khi chuyển giao thành phẩm đến khách.

Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình sản xuất (gọi tắt là các "quá trình đặc biệt") được Công ty hiểu và quy định cách xác nhận giá trị như sau:

- Quá trình đặc biệt là quá trình có kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận bằng cách theo dõi hoặc đo lường sau đó và vì vậy những sai sót chỉ có thể trở nên rõ ràng sau khi sản phẩm được sử dụng hoặc dịch vụ được chuyển giao. Tại Công ty, các quá trình đặc biệt cũng được hiểu bao gồm cả các quá trình mà các sai sót đối với kết quả nếu xảy ra sẽ gây ảnh hưởng đến an toàn (tính mạng, tài sản, môi trường) và gây thiệt hại về kinh tế để khắc phục, sửa lỗi.

- Việc xác nhận giá trị sử dụng được thực hiện để chứng tỏ khả năng của các quá trình để đạt được kết quả đã hoạch định.

- Theo đó, Công ty áp dụng việc xác nhận giá trị sử dụng cần thiết đối với quá trình sản xuất do tính đặc thù về kỹ thuật và yêu cầu nghiêm ngặt về đảm bảo an toàn tuyệt đối khi sản xuất. Đối với các quá trình này, Công ty đảm bảo các điều kiện sau đây được thỏa mãn:

+ Các chuẩn mực đã định để xem xét và phê duyệt các quá trình;

+ Phê duyệt thiết bị và trình độ con người;

+ Sử dụng các phương pháp và thủ tục cụ thể;

+ Các yêu cầu về hồ sơ của quá trình, sản phẩm;

Trích dẫn tài liệu: Quy trình kiểm soát sản xuất – QT.SX.01

Quy trình kinh doanh – QT.KD.01 và QT.KD.02

8.5.2 Nhận biết và xác định nguồn gốc

Công ty thiết lập các biện pháp thích hợp cho việc nhận biết và truy tìm nguồn gốc sản phẩm bằng việc đánh dấu, sử dụng các sổ sách, hồ sơ liên quan nhằm đảm bảo thuận tiện trong quá trình sản xuất và tránh sử dụng nhầm lẫn sản phẩm. Số liệu cho việc nhận biết cũng được lưu giữ, vì vậy những sản phẩm chủ yếu có thể truy tìm nguồn gốc theo các số liệu liên quan đến mua hàng, kiểm tra, kiểm định cũng như giao hàng.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình truy suất nguồn gốc sản phẩm – QT.VT.02

8.5.3 Tài sản của khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài

Đối với tài sản của các nhà cung cấp bên ngoài, mỗi khi các điều khoản hợp đồng mua hàng hóa, dịch vụ có ràng buộc về trách nhiệm của Công ty đối với các tài sản của nhà cung cấp bên ngoài khi chúng dưới sự kiểm soát của Công ty, hai bên sẽ tiến hành bàn giao, kiểm tra xác nhận đầy đủ và thực hiện đúng theo trách nhiệm đã được xác định ở hợp đồng, hồ sơ bàn giao/ kiểm tra xác nhận đã lập.

8.5.4 Bảo toàn

Các bộ phận có trách nhiệm thiết lập và duy trì hệ thống kiểm soát việc bảo quản sản phẩm để đảm bảo sản phẩm được xử lý, lưu trữ, đóng gói và giao hàng theo cách phù hợp nhằm phòng tránh những thiệt hại hoặc không phù hợp với các yêu cầu.

8.5.5 Các hoạt động sau giao hàng.

Công ty đảm bảo đáp ứng đầy đủ các yêu cầu đối với các hoạt động sau giao hàng áp dụng cho sản phẩm của Công ty. Khi xác định mức độ của các hoạt động này, Công ty sẽ xem xét về:

- Các yêu cầu của pháp luật, chế định đối với sản phẩm , ví dụ: các văn bản, quy định, quy trình…liên quan;

- Các hậu quả không mong muốn tiềm ẩn gắn với sản phẩm ;

- Bản chất, các yêu cầu đối với việc sử dụng sản phẩm ;

- Các yêu cầu của khách hàng, đối tác;

- Các phản hồi của khách hàng.

Trường hợp không có trong hợp đồng hoặc đảm bảo của Công ty thì Công ty sẽ không chịu trách nhiệm.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình quản lý kho – QT.VT.01

8.5.6 Kiểm soát thay đổi

Tất cả các thay đổi nếu có ảnh hưởng đến Hệ thống quản lý cũng như dây chuyền sản xuất được Công ty đặc biết chú ý, coi trọng.

- Trước khi có bất kỳ thay đổi nào Ban lãnh đạo cùng bộ phận liên quan tổ chức họp bàn đưa ra các ưu nhược điểm của sự thay đổi đó. Đảm bảo sự thay đổi không làm ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu của hệ thống cũng như yêu cầu của các luật định hiện hành.

- Các yêu cầu nếu được thay đổi thì bộ phận liên quan chịu trách nhiệm lưu giữ thông tin dạng văn bản cho việc thay đổi cũng như kết quả của việc thay đổi đó.

8.6 Chuyển giao sản phẩm và dịch vụ

Công ty quy định rõ trách nhiệm, phương pháp để kiểm tra xác nhận rằng, các kết quả, sản phẩm của quá trình sản xuất đáp ứng các yêu cầu.

Đối với sản phẩm , từ khi tổ chức vận hành sản xuất đến khi thực hiện các bước chuyển giao sản phẩm đến khách hàng, Công ty đảm bảo triển khai các hoạt động kiểm tra xác nhận để đảm bảo đầu ra sản phẩm đáp ứng quy định. Nguyên tắc này được áp dụng tương tự để kiểm soát các quá trình hỗ trợ như quá trình mua vật tư thiết bị, quá trình sửa chữa, bảo dưỡng thiết bị nhà máy.

Bằng chứng về sự phù hợp của sản phẩm so với các chuẩn mực chấp nhận phải được duy trì theo quy định tại các Kế hoạch chất lượng quá trình sản xuất; các quy trình quản lý, vận hành, sửa chữa thiết bị nhà máy và theo quy định của pháp luật.

Công ty đảm bảo chỉ thông qua và chuyển giao sản phẩm mỗi khi đã hoàn thành thỏa đáng các hoạt động theo các quy định của pháp luật và quy định trong HTQLCL của Công ty.

8.7 Kiểm soát các đầu ra quá trình, sản phẩm và dịch vụ không phù hợp

Công ty đảm bảo các đầu ra không phù hợp với các yêu cầu của các quá trình trong HTQLCL được nhận biết và kiểm soát để phòng ngừa việc sử dụng hoặc chuyển giao ngoài dự kiến. Các quá trình này bao gồm quá trình chính (sản xuất để tạo ra sản phẩm) và các quá trình hỗ trợ cho quá trình chính (ví dụ: quá trình đào tạo; quá trình mua hàng; quá trình sửa chữa thiết bị; quá trình quản lý về tài chính,…).

Công ty sẽ thực hiện các hành động cần thiết dựa trên bản chất của sự không phù hợp và tác động của chúng lên sự phù hợp của sản phẩm . Các hành động này có thể là một hoặc một số trong các hướng sau đây:

- Khắc phục;

- Phân tách, lưu giữ, trả lại hoặc đình chỉ việc cung cấp sản phẩm;

- Thông báo cho khách hàng;

- Cho phép chấp nhận với sự nhân nhượng.

Riêng đối với đầu ra không phù hợp của các quá trình sản xuất, Công ty đảm bảo các khiếm khuyết, các tình trạng bất thường của đều được nhận biết, kiểm soát và phòng ngừa tái diễn theo đúng các văn bản chế định hiện hành và theo các quy trình kiểm soát đầu ra không phù hợp, quy trình điều tra sự cố thiết bị.

Công ty (phòng/ nhà máy/ phân xưởng chủ trì quá trình có đầu ra không phù hợp) sẽ lưu giữ các hồ sơ liên quan đến:

- Mô tả sự không phù hợp;

- Mô tả hành động được thực hiện;

- Mô tả về bất kỳ sự nhân nhượng nào có được;

- Nhận biết thẩm quyền quyết định hành động liên quan sự không phù hợp.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp – QT.LĐ.07

9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

9.1 Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

9.1.1 Khái quát

Khi hoạch định để thực hiện các hoạt động theo dõi và đo lường các quá trình và đầu ra/ sản phẩm của các quá trình trong HTQLCL, Công ty sẽ làm rõ về các yếu tố sau:

- Nội dung, yêu cầu cần được theo dõi, đo lường là gì;

- Phương pháp theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá cần thiết để đảm bảo kết quả thu được là có giá trị;

- Khi nào (thời gian/ tần suất) thì tiến hành theo dõi và đo lường;

- Khi nào thì các kết quả thu được từ theo dõi, đo lường được phân tích và đánh giá.

Công ty sẽ áp dụng các phương pháp thích hợp để đánh giá kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL (ví dụ: đánh giá chất lượng, mức độ phù hợp/ không phù hợp, hiệu quả, chi phí…)

9.1.2 Sự thỏa mãn của khách hàng

Tất cả các bộ phận của Công ty trong quá trình triển khai thực hiện công việc phải thường xuyên nắm bắt các thông tin phản hồi từ khách hàng để qua đó xác định được mức độ thỏa mãn của khách hàng. Các phương pháp thu thập thông tin và chỉ số xác định sự thỏa mãn của khách hàng có thể thông qua các hình thức như:

- Qua đánh giá trực tiếp của các khách hàng về kết quả thực hiện các yêu cầu như về chất lượng, dịch vụ;

- Tiếp nhận các ý kiến phản hồi của khách hàng thông qua các hình thức khác nhau: trực tiếp, qua văn bản gửi đến, qua email,..;

- Thông qua xu hướng tăng/giảm số lượng và tính chất nghiêm trọng của các khiếu nại của khách hàng về kết quả sản phẩm của Công ty.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình đo lường sự hài lòng của khách hàng – QT.KD.04

9.1.3 Phân tích và đánh giá

Công ty tiến hành phân tích và đánh giá các dữ liệu, thông tin thích hợp thu được từ kết quả theo dõi và đo lường. Các kết quả phân tích sẽ được Công ty sử dụng để đánh giá về:

- Mức độ phù hợp của sản phẩm, dịch vụ theo các yêu cầu;

- Mức độ thỏa mãn của khách hàng;

- Kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL;

- Xem thử các hoạch định đã được thực hiện có hiệu quả không;

- Tính hiệu lực của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội;

- Kết quả hoạt động của các nhà cung cấp bên ngoài;

- Nhu cầu cải tiến HTQLCL.

9.2 Đánh giá nội bộ

Công ty thực hiện các đợt đánh giá nội bộ định kỳ theo kế hoạch hoặc đánh giá đột xuất (khi cần thiết) HTQLCL nhằm:

- Xác nhận tính hiệu lực HTQLCL của Công ty so với tiêu chuẩn ISO 9001.

- Kiểm tra và xác nhận sự phù hợp của các hoạt động liên quan đến chất lượng của sản phẩm do Công ty cung cấp.

- Phát hiện những điểm không phù hợp, những điểm sai sót và tiến hành khắc phục, phòng ngừa nhằm duy trì và cải tiến HTQLCL.

Việc đánh giá chất lượng nội bộ phải được thực hiện đối với tất cả các quá trình đã được nhận biết và quản lý trong HTQLCL của Công ty, cụ thể:

- Tất cả các kế hoạch, chương trình để triển khai quá trình đánh giá nội bộ phải được Trưởng ban ISO thông qua, Lãnh đạo Công ty phê duyệt.

- Các cán bộ đánh giá phải có năng lực thích hợp và phải bảo đảm được tính khách quan, công bằng đối với quá trình đánh giá và đáp ứng các yêu cầu cụ thể sau:

+ Được đào tạo về kiến thức đánh giá, nắm chắc các yêu cầu trong tiêu chuẩn ISO 9001, nắm chắc các văn bản quy định của pháp luật liên quan đến trách nhiệm, công việc của bên được đánh giá và các tài liệu trong HTQLCL của Công ty;

+ Biết được kỹ thuật xem xét, đặt câu hỏi và lập báo cáo đánh giá;

+ Có các kỹ năng cần thiết để quản lý việc đánh giá như lập kế hoạch, tổ chức, trao đổi thông tin và chỉ đạo;

+ Phải biết lắng nghe, khiêm tốn, không áp đặt ý kiến cá nhân, giữ thái độ tích cực trong quá trình thực hiện nhiệm vụ đánh giá;

+ Có khả năng quản lý, điều hành hoạt động của nhóm đánh giá (nếu được phân công làm trưởng nhóm) để thực hiện Chương trình đánh giá được duyệt.

- Các kết quả đánh giá được báo cáo đến Lãnh đạo Công ty để biết và gửi đến các bộ phận/ phòng ban trong Công ty để hoạch định cho cải tiến và tổ chức thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa sự không phù hợp theo đúng thời hạn được Trưởng ban ISO hoặc Lãnh đạo Công ty quyết định.

- Hồ sơ đánh giá được lưu theo quy định trong quy trình đánh giá nội bộ.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình đánh giá nội bộ - QT.LĐ.03

9.3 Xem xét của lãnh đạo

9.3.1 Khái quát.

Ban lãnh đạo có trách nhiệm thực hiện việc xem xét của lãnh đạo hàng năm nhằm đảm bảo:

- Hệ thống quản lý chất lượng luôn luôn đạt được mục tiêu đề ra;

- Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện có hiệu lực và hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của công ty và tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

9.3.2 Đầu vào của xem xét của lãnh đạo.

- Việc xem xét của lãnh đạo phải được lập kế hoạch và thực hiện cụ thể như sau:

+ Tình trạng của các hành động có được từ lần xem xét trước.

+ Các thay đổi bên trong và bên ngoài có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng.

- Thông tin về kết quả việc thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm các xu hướng về:

+ Sự hài lòng của khách hàng và phản hồi từ các bên liên quan.

+ Mức độ đạt được các mục tiêu chất lượng.

- Việc thực hiện các quá trình và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

+ Sự không phù hợp và cách hành động khắc phục.

+ Kết quả giám sát và đo lường.

+ Các kết quả đánh giá;

+ Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài.

- Tính thỏa đáng của các nguồn lực.

- Hiệu lực của các hành động giải quyết các rủi ro và cơ hội và Các cơ hội cải tiến.

9.3.3 Đầu ra của xem xét của lãnh đạo.

- Các kết quả đầu ra của việc xem xét của lãnh đạo gồm các quyết định và hành động liên quan đến:

+ Các cơ hội cải tiến.

+ Bất kỳ nhu cầu thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng.

+ Các nguồn lực cần thiết.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình xem xét lãnh đạo – QT.LĐ.04

10. CẢI TIẾN

10.1 Khái quát

Công ty bảo đảm thường xuyên cải tiến nâng cao hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL thông qua việc nâng cao mức độ đạt được mục tiêu chất lượng hàng năm, kết quả đánh giá chất lượng nội bộ, việc phân tích dữ liệu, hành động khắc phục, hiệu lực của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội và hoạt động xem xét của lãnh đạo.

Hoạt động cải tiến phải dựa trên cơ sở kết quả đánh giá về mức độ thỏa mãn của khách hàng về chất lượng sản phẩm của Công ty, để ngày càng nâng cao sự thỏa mãn này.

10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Công ty chủ trương tiến hành các hành động khắc phục có hiệu quả để loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp, tránh sự lặp lại của các tồn tại trong công ty.

Khi xảy ra sự không phù hợp, kể cả sự không phù hợp xuất phát từ các phàn nàn, khiếu nại, Công ty sẽ:

- Xử lý sự không phù hợp, khi thích hợp, bằng cách:

- Thực hiện hành động để kiểm soát, khắc phục sự không phù hợp;

- Giải quyết các hậu quả.

- Đánh giá nhu cầu có hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp để không tái diễn hoặc không xảy ra ở nơi khác, bằng cách:

+ Xem xét và phân tích sự không phù hợp;

+ Xác định nguyên nhân sự không phù hợp;

+ Xác định liệu có tồn tại sự không phù hợp tương tự, hoặc có tiềm năng xảy ra.

- Thực hiện các hành động cần thiết;

- Xem xét hiệu lực của bất kỳ hành động nào đã thực hiện;

- Cập nhật rủi ro và cơ hội đã xác định trước đó nếu cần thiết;

- Thực hiện các thay đổi đối với HTQLCL, nếu cần thiết.

Công ty đảm bảo các hành động khắc phục tương xứng với các tác động của sự không phù hợp đã gặp phải. Hồ sơ làm bằng chứng về bản chất của sự không phù hợp và các hành động tiếp theo đã thực hiện, cũng như các kết quả của hành động khắc phục sẽ được Công ty lưu giữ đầy đủ theo quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp – QT.LĐ.07

10.3 Cải tiến liên tục

Để đảm bảo việc cải tiến liên tục của HTQLCL, Công ty thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống nhằm đáp ứng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và tăng cường sự thoả mãn của khách hàng.

Việc cải tiến liên tục còn được thực hiện thông qua các kết quả đánh giá, việc phân tích dữ liệu, hành động khắc phục/phòng ngừa và thông qua sự xem xét của lãnh đạo.

Trích dẫn tài liệu: Quy trình khắc phục và cải tiến – QT.LĐ.05

V. CÁC PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Bảng kết quả phân tích bối cảnh – BKQPTBC.KLE

Phụ lục 2: Bảng xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm – BXĐNCMĐ.KLE

Phụ lục 3: Sơ đồ tổ chức của Công ty – SĐTC.KLE

Phụ lục 4: Quy định chức năng nhiệm vụ của các phòng ban, bộ phận – QĐCNNV.KLE