

# Hướng dẫn xây dựng sổ tay chất lượng

## *Guidelines for developing quality manuals*

### 0. Mở đầu

Bộ tiêu chuẩn TCVN 5200 (ISO 9000) bao gồm các yêu cầu đối với các hệ thống chất lượng, có thể sử dụng để đạt được sự thông hiểu chung, xây dựng, thực hiện và áp dụng việc quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng.

Các tiêu chuẩn về hệ thống chất lượng trong bộ TCVN 5200 (ISO 9000) đòi hỏi phải xây dựng và thực hiện một hệ thống chất lượng được lập thành văn bản. Ngoài ra, các tiêu chuẩn này còn đòi hỏi phải soạn thảo một cuốn sổ tay chất lượng.

Trong TCVN 5814, "Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng - Thuật ngữ và định nghĩa", sổ tay chất lượng được định nghĩa là một tài liệu công bố chính sách chất lượng và mô tả hệ thống chất lượng của một tổ chức. Sổ tay chất lượng có liên quan đến toàn bộ các hoạt động của một tổ chức hay một bộ phận của tổ chức đó; ví dụ: Các yêu cầu quy định phụ thuộc vào bản chất của các sản phẩm hoặc dịch vụ, các quá trình, các yêu cầu ghi trong hợp đồng, các điều lệ quản trị hay chính bản thân tổ chức đó.

Để điều hành có hiệu quả hệ thống chất lượng, điều quan trọng là các yêu cầu và nội dung của hệ thống chất lượng và sổ tay chất lượng phải được kết cấu tương ứng với tiêu chuẩn mà chúng nhằm thoả mãn. Tiêu chuẩn này cung cấp các hướng dẫn chung để xây dựng những cuốn sổ tay chất lượng nêu trên.

### 1. Phạm vi.

Tiêu chuẩn này hướng dẫn việc xây dựng, soạn thảo và kiểm soát sổ tay chất lượng thích hợp theo yêu cầu cụ thể của người sử dụng. Sổ tay chất lượng tốt phải phản ánh được các thủ tục của hệ thống chất lượng đã lập thành văn bản theo yêu cầu của bộ tiêu chuẩn TCVN 5200 (ISO 9000). Các hướng dẫn công việc chi tiết, các phương án chất lượng và các cuốn sách tra cứu không thuộc đối tượng của tiêu chuẩn này.

*Chú thích:* Tiêu chuẩn này có thể được sử dụng để xây dựng sổ tay chất lượng liên quan đến các tiêu chuẩn khác với bộ TCVN 5200.

### 2. Tiêu chuẩn trích dẫn.

TCVN 5814 : 1994 (ISO 8402) Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng - Thuật ngữ và định nghĩa.

### 3. Định nghĩa.

Các định nghĩa sau đây được áp dụng cho mục đích của tiêu chuẩn này.

- 3.1. Sổ (sổ tay) chất lượng: Tài liệu công bố chính sách và mô tả hệ thống chất lượng của một tổ chức (TCVN 5814).
- 3.2. Sổ (sổ tay) quản lý chất lượng: Tài liệu công bố chính sách chất lượng và mô tả hệ thống chất lượng của một tổ chức, tài liệu này chỉ để sử dụng nội bộ.

*Chú thích:* Sổ (sổ tay) quản lý chất lượng có thể chứa thông tin về tài sản.

- 3.3. Sổ (sổ tay) đảm bảo chất lượng: Tài liệu công bố chính sách chất lượng và mô tả hệ thống chất lượng, tài liệu này có thể sử dụng cho mục đích đối ngoại.

*Chú thích: Sổ (sổ tay) đảm bảo chất lượng thường không chứa thông tin về tài sản sở hữu và có thể sử dụng cho khách hàng và người đánh giá thuộc bên thứ ba.*

- 3.4. Cơ quan có thẩm quyền: Một nhóm hay một tổ chức có khả năng và nguồn lực rõ ràng để tiến hành các nhiệm vụ đã xác định.

#### 4. Tài liệu của hệ thống chất lượng.

Phụ lục A mô tả hệ thống cấp bậc tài liệu của một hệ thống chất lượng điển hình. Thứ tự xây dựng hệ thống này trong từng tổ chức tùy thuộc vào tình hình của tổ chức đó.

- 4.1. Thủ tục của hệ thống chất lượng được lập thành văn bản.

Các thủ tục của hệ thống chất lượng dưới dạng văn bản phải là các văn bản cơ bản dùng để lập kế hoạch tổng thể và quản trị các hoạt động có tác động đến chất lượng. Các thủ tục này có thể trở thành cơ sở cho sổ tay chất lượng. Theo bộ tiêu chuẩn TCVN 5200, Các thủ tục này phải đề cập đến mọi yếu tố có thể áp dụng được của hệ thống chất lượng; chúng phải mô tả ở mức độ chi tiết cần thiết để kiểm soát thích đáng các hoạt động có liên quan, các trách nhiệm, quyền hạn và các mối quan hệ tương hỗ của nhân viên quản lý, thực hiện, kiểm tra xác nhận hay xem xét lại các công việc ảnh hưởng đến chất lượng; cách thức thực hiện các hoạt động khác nhau, cách sử dụng hệ thống văn bản và áp dụng công việc kiểm soát (xem phụ lục A).

- 4.1.1. Phạm vi thủ tục.

Mỗi thủ tục dưới dạng văn bản đề cập đến một bộ phận tách biệt hợp lý của hệ thống chất lượng, ví dụ như một yếu tố của hệ thống chất lượng đầy đủ, hay một phần của nó, hoặc một dãy các hoạt động có liên quan đến, hay liên hệ đến, một hay một số yếu tố của hệ thống chất lượng. Số lượng các thủ tục và cách thể hiện là do người sử dụng tiêu chuẩn này quyết định và thông thường phải phản ánh được tính phức tạp của phương tiện, của tổ chức và bản chất của công việc kinh doanh. Các thủ tục của hệ thống chất lượng không được chứa các chi tiết kỹ thuật có trong các hướng dẫn công việc chi tiết.

- 4.1.2. Cách tiếp cận nhất quán.

Bằng cách sắp xếp, bố trí các thủ tục theo cùng một cấu trúc, khuôn khổ, người sử dụng sẽ quen với cách tiếp cận nhất quán áp dụng cho mỗi yêu cầu và do đó sẽ cải tiến mức độ hợp lý để phù hợp một cách hệ thống với tiêu chuẩn này.

- 4.2. Chất lượng sổ tay.

Sổ tay chất lượng phải bao gồm, hay nêu ra các thủ tục của hệ thống chất lượng nhằm để lập kế hoạch tổng thể và quản trị các hoạt động có ảnh hưởng đến chất lượng trong phạm vi của tổ chức đó. Sổ tay chất lượng phải đề cập đến mọi yếu tố có thể áp dụng được của tiêu chuẩn hệ thống chất lượng cần thiết đối với một tổ chức. Sổ tay chất lượng cần mô tả, ở mức độ chi tiết thoả đáng, cả những vấn đề về kiểm soát nêu trong 4.1. Trong một số trường hợp, các thủ tục dạng văn bản có liên quan của hệ thống chất lượng và sổ tay chất lượng có thể như nhau, nhưng thường đòi hỏi phải có sự thay đổi nào đó để đảm bảo chỉ chọn lọc những thủ tục thích hợp (hay những phần của thủ tục) với mục đích cụ thể của sổ tay chất lượng được xây dựng. Nội dung của sổ tay chất lượng được xét chi tiết trong mục 7. Các thủ tục liên quan

đến hệ thống chất lượng mà không được đề cập trong tiêu chuẩn này, cần được đưa thêm vào sổ tay chất lượng hoặc dưới dạng tài liệu tra cứu khi cần thiết.

**Chú thích:** Việc đưa thông tin về tài sản sở hữu vào trong sổ tay chất lượng là do tổ chức quyết định.

#### 4.2.1. Mục đích của sổ tay chất lượng.

Các sổ tay chất lượng có thể được tổ chức sử dụng vào các mục đích sau đây, nhưng không chỉ giới hạn trong đó:

- a) Thông báo về chính sách, thủ tục và yêu cầu của công ty;
- b) Thực hiện hệ thống chất lượng có hiệu quả;
- c) Giúp cải tiến việc kiểm soát các hoạt động thực tế và tạo điều kiện cho các hoạt động đảm bảo chất lượng;
- d) Cung cấp các văn bản làm cơ sở để đánh giá hệ thống chất lượng;
- e) Đảm bảo tính liên tục của hệ thống chất lượng và các yêu cầu của hệ thống đó trong quá trình thay đổi tình hình;
- f) Đào tạo cán bộ theo các yêu cầu của hệ thống chất lượng và phương pháp để theo đúng các yêu cầu đó;
- g) Trình bày hệ thống chất lượng của mình nhằm mục đích đối ngoại. Ví dụ chứng minh sự phù hợp với TCVN : 5201, 5202, 5203 (ISO 9001, 9002, 9003);
- h) Chứng minh sự phù hợp của hệ thống chất lượng với các tiêu chuẩn chất lượng đòi hỏi trong tình huống hợp đồng.

#### 4.2.2. Cơ cấu và trình bày.

Mặc dù không quy định cơ cấu hay cách trình bày, sổ tay chất lượng phải nêu được chính sách chất lượng, mục tiêu và các thủ tục điều hành của tổ chức đó sao cho rõ ràng, chính xác và đầy đủ theo cách đơn giản và xúc tích (xem điều 6). Về sử dụng các phần của sổ tay làm cơ sở để đáp ứng các yếu tố thích hợp hay để phối hợp với tiêu chuẩn hệ thống chất lượng chủ đạo (chẳng hạn TCVN : 5201) là cách đảm bảo để xác định vị trí và địa chỉ vấn đề đang cần xem xét.

**Chú thích:** Với mục đích thanh tra hay đánh giá hệ thống, phải giải thích lí do nếu có ý bỏ qua bất kì yếu tố nào của hệ thống chất lượng.

#### 4.2.3. Dạng khác nhau của sổ tay chất lượng.

Sổ tay chất lượng có thể là:

- a. Tập hợp trực tiếp các thủ tục của hệ thống chất lượng;
- b. Một nhóm hay một phần các thủ tục của hệ thống chất lượng;
- c. Một bộ phận các thủ tục đối với các trường hợp ứng dụng cụ thể;
- d. Một số văn bản hay mức;
- e. Có nội dung chính chung, với các phụ lục thích hợp;
- f. Để riêng hoặc ghép;
- g. Những dạng khác dựa trên nhu cầu của tổ chức;

#### 4.3. Ứng dụng cụ thể của sổ tay chất lượng.

Sổ tay chất lượng với các điều khoản đơn giản được sử dụng cho cả mục đích quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng. Khi cần có sự khác biệt về nội dung hay cách sử dụng, cần dùng sổ tay quản lý chất lượng hay sổ tay bảo đảm chất lượng với các điều khoản cụ thể hơn. Điều cốt yếu là không được có mâu thuẫn giữa sổ tay quản lý chất lượng và sổ tay đảm bảo chất lượng khi chúng mô tả cùng một hệ thống chất lượng. Sổ tay đảm bảo chất lượng có thể dùng cho các chuyên gia đánh giá và/ hay khách hàng bên ngoài trong tình huống khi sổ tay quản lý chất lượng chứa những tài liệu không thích hợp với mục đích đối ngoại.

Bất kì cuốn sổ tay chất lượng nào cũng phải xác định rõ các chức năng quản lý, nêu được hệ thống chất lượng/các thủ tục của hệ thống chất lượng dưới dạng văn bản và đề cập tóm tắt mọi yêu cầu có thể ứng dụng được tiêu chuẩn hệ thống chất lượng được tổ chức đó chọn. Thông tin liên quan đến các nội dung của sổ tay chất lượng ghi trong điều 4.2 cũng áp dụng cho sổ tay quản lý chất lượng và sổ tay đảm bảo chất lượng.

Phụ lục C trình bày một ví dụ về một phần của sổ tay chất lượng và quan hệ của nó với điều khoản tương ứng của TCVN 5201 (ISO 9001).

## 5. Quá trình xây dựng sổ tay chất lượng.

### 5.1. Trách nhiệm đối với việc xây dựng.

Sau khi có quyết định của lãnh đạo về việc xây dựng hệ thống chất lượng trong sổ tay chất lượng, cần giao quyền điều hành cho cơ quan có thẩm quyền có thể là một người hoặc nhóm người lấy từ một hay nhiều tổ chức chức năng. Cơ quan này cần tiến hành các bước sau, nếu có thể:

- a) Lập danh sách các chính sách chất lượng, các mục tiêu, thủ tục hiện hành có thể áp dụng được hay xây dựng các phương án để làm công việc đó;
- b) Quyết định các yếu tố nào của hệ thống chất lượng được áp dụng tương ứng với tiêu chuẩn hệ thống chất lượng được chọn;
- c) Nhận dữ liệu về hệ thống chất lượng từ các nguồn thích hợp ví dụ từ người sử dụng;
- d) Gửi và đánh giá các phiếu hỏi về các thể lệ hiện đang tồn tại;
- e) Yêu cầu và nhận tài liệu từ nguồn bổ sung hay các tài liệu tra cứu từ các đơn vị vận hành;
- f) Xác định cách trình bày và kết cấu cho cuốn sổ tay định xây dựng;
- g) Phân loại các tài liệu hiện có tương ứng với cách trình bày và kết cấu dự định;
- h) Sử dụng bất kì phương pháp nào khác thích hợp trong tổ chức để hoàn thành bản dự thảo sổ tay chất lượng.

*Chú thích* : Tổ chức lần đầu tiên xây dựng sổ tay chất lượng cần sử dụng các bước trên nếu có thể được.

Công việc chấp bút được tiến hành sau khi được lãnh đạo phê duyệt, và phải được nội bộ cơ quan có thẩm quyền hay một số đơn vị chức năng thích hợp nhất trong tổ chức kiểm soát. Việc sử dụng các văn bản và tài liệu tra cứu có thể rút ngắn đáng kể thời gian xây dựng cũng như giúp cho việc nhận ra được những lĩnh vực trong đó có những điều bất hợp lý trong hệ thống chất lượng cần phải xử lý;

### 5.2. Sử dụng tài liệu trích dẫn.

Bất cứ khi nào cần và để tránh tăng khối lượng một cách không cần thiết các tài liệu, việc viện dẫn các tiêu chuẩn hay các tài liệu được thừa nhận hiện hành sẵn có đối với người sử dụng sổ tay chất lượng cần được áp dụng.

5.3. Sự chuẩn xác và đầy đủ.

Ban có thẩm quyền phải chịu trách nhiệm đảm bảo sự chính xác và đầy đủ của bản dự thảo sổ tay chất lượng, cũng như tính liên tục, nội dung và văn phong của tài liệu.

**6. Quá trình phê duyệt, ban hành và kiểm soát sổ tay chất lượng.**

6.1. Xem xét và thông qua lần cuối.

Trước khi ban hành, sổ tay chất lượng phải được các cá nhân có trách nhiệm xem xét lại lần cuối để đảm bảo sổ tay sáng sủa, chuẩn xác, thích hợp và kết cấu đúng.

Những người sử dụng dự kiến cũng phải có cơ hội đánh giá và góp ý về khả năng sử dụng tài liệu này. Sau đó cấp lãnh đạo chịu trách nhiệm thực hiện toàn bộ sổ tay chất lượng mới hay các phần của nó ra quyết định phát hành và thể hiện việc đó trong tất cả các bản tin.

6.2. Phân phối sổ tay.

Phương pháp phân phối nội bộ sổ tay đang có hiệu lực, dù toàn bộ hay từng phần, phải đảm bảo rằng mọi người sử dụng đều có tài liệu thích hợp. Có thể đảm bảo sự phân phối và kiểm soát đúng đắn bằng cách chia thành nhiều tập phù hợp với người nhận. Lãnh đạo phải đảm bảo để các cá nhân được làm quen với phần nội dung của sổ tay thích hợp với mỗi người sử dụng trong tổ chức.

6.3. Sửa đổi.

Cần phải có phương pháp cho phép xây dựng, kiểm soát và sửa đổi sổ tay. Nhiệm vụ này phải giao cho một bộ phận chức năng kiểm soát tài liệu thích hợp. Cần áp dụng quá trình xem xét lại và phê duyệt giống như khi xây dựng sổ tay cơ bản cho quá trình sửa đổi.

6.4. Kiểm soát việc ban hành và sửa đổi.

Việc kiểm soát sự ban hành và sửa đổi cốt yếu là để đảm bảo một cách đúng đắn nội dung của sổ tay đang có hiệu lực. Các bên tiếp cận tạo điều kiện thuận lợi cho việc thay đổi về phương diện vật chất cũng phải được xem xét. Nội dung sổ tay đang có hiệu lực phải được nhận biết. Để duy trì tính hiện hành của từng sổ tay, phải có phương pháp để người giữ sổ tay nhận và đưa những thay đổi đó vào trong sổ tay. Có thể sử dụng mục lục hay một trang tách riêng để đảm bảo với người sử dụng về nội dung của sổ tay đang có hiệu lực.

*Chú thích:* Cũng có thể xem xét phương pháp cho phép kiểm soát, và phân phối bằng điện tử.

6.5. Các bản không được kiểm soát.

Tất cả các sổ tay được phân phối với mục đích gợi ý cho khách hàng sử dụng ở ngoài công ty và các phân phối khác không cần có sự kiểm soát sau này đều phải được kí hiệu rõ là bản không được kiểm soát.

*Chú thích:* Không đảm bảo đúng thủ tục này có thể dẫn đến vô tình sử dụng các bản đã lỗi thời.

**7. Nội dung của sổ tay chất lượng.**

## 7.1. Khái quát.

Thông thường sổ tay chất lượng bao gồm:

- a) Tên gọi, phạm vi và lĩnh vực áp dụng;
- b) Mục lục;
- c) Trang giới thiệu về tổ chức và sổ tay chất lượng;
- d) Chính sách chất lượng và mục tiêu của tổ chức;
- e) Mô tả về tổ chức, trách nhiệm và quyền hạn;
- f) Mô tả các yếu tố của hệ thống chất lượng và/ hay tài liệu trích dẫn đối với các thủ tục của hệ thống chất lượng;
- g) Các định nghĩa, nếu thấy thích hợp;
- h) Hướng dẫn về cuốn sổ tay chất lượng, nếu thấy thích hợp (xem điều 7, 9);
- i) Phụ lục cho các dữ liệu bổ trợ, nếu thích hợp.

**Chú thích:** *Bố cục của sổ tay chất lượng được lựa chọn tùy thuộc nhu cầu của người sử dụng.*

## 7.2. Tên gọi, phạm vi và lĩnh vực áp dụng.

Tên gọi, phạm vi của sổ tay chất lượng phải phản ánh rõ ràng lĩnh vực áp dụng của cuốn sổ tay đó. Phần này của sổ tay cũng phải xác định việc áp dụng các yếu tố của hệ thống chất lượng. Để đảm bảo sự sáng sủa và tránh nhầm lẫn, có thể nêu những vấn đề không thuộc phạm vi của sổ tay và không cần áp dụng. Một số hay toàn bộ thông tin này cũng có thể đặt ở trang tên gọi.

## 7.3. Mục lục.

Mục lục của sổ tay chất lượng cần chỉ rõ tên của các phần trong sổ tay và cách tìm các phần đó. Hệ thống đánh số, kí hiệu các phần, mục, trang, hình vẽ, sơ đồ, bảng biểu... phải rõ ràng lô gích.

## 7.4. Trang giới thiệu.

Trang giới thiệu sổ tay chất lượng cần cung cấp thông tin tổng quát về tổ chức đó và chính sổ tay chất lượng.

Thông tin tối thiểu về tổ chức cần có tên, địa điểm và phương tiện liên lạc. Có thể đưa các thông tin bổ sung về tổ chức đó như loại hình kinh doanh, mô tả tóm tắt những cơ sở nền móng, lịch sử, quy mô...

Thông tin về sổ tay chất lượng cần có:

- a) Số hiệu để nhận biết được tính hiệu lực hay là lần ban hành, ngày tháng ban hành hay có hiệu lực và nội dung có liên quan;
- b) Mô tả tóm tắt cách thức soát xét và duy trì sổ tay, người xem xét lại nội dung sổ tay và chu kì xem xét lại, người có quyền thay đổi sổ tay và người có quyền phê duyệt. Thông tin này cũng có thể để ở phần yếu tố của hệ thống có liên quan. Có thể đưa phương pháp xác định sự kiện của sự việc thay đổi thủ tục vào trong sổ tay nếu thấy thích hợp;
- c) Mô tả tóm tắt các thủ tục dùng để xác định được tình trạng và kiểm tra sự phân phối sổ tay, liệu nó có chứa thông tin cần bảo mật hay không, có chỉ dùng vào

các mục đích nội bộ của tổ chức hay còn có thể được dùng vào mục đích đối ngoại.

- d) Các chữ kí phê duyệt (hay các cách phê duyệt khác) của các nhân vật có thẩm quyền chịu trách nhiệm thực hiện các nội dung của sổ tay chất lượng.

#### 7.5. Chính sách và mục tiêu chất lượng.

Phần này của sổ tay cần công bố chính sách và mục tiêu chất lượng của công ty.

Trong phần này trình bày sự cam kết và các mục tiêu của tổ chức đối với chất lượng. Trong phần này cũng giới thiệu cách thức để làm cho mọi nhân viên trong tổ chức biết và hiểu được chính sách chất lượng và biện pháp để thực hiện và duy trì chính sách đó ở mọi cấp. Có thể đưa các công bố cụ thể về chính sách chất lượng vào yếu tố có liên quan của hệ thống.

*Chú thích:* Các phần này và các yếu tố kế tiếp của sổ tay cũng có thể sử dụng để phản ánh sự thực hiện và sự liên kết đối với chính sách và các mục tiêu chất lượng.

#### 7.6. Mô tả tổ chức, trách nhiệm và quyền hạn.

Phần này của sổ tay chất lượng cần mô tả cấu trúc cấp cao của tổ chức. Các mục của phần này hay các mục trong thủ tục về một yếu tố của hệ thống được trích dẫn cần đưa các chi tiết về trách nhiệm, quyền hạn và hệ thống thứ bậc của các chức năng quản lí, và kiểm tra xác nhận công việc ảnh hưởng đến chất lượng.

*Chú thích:* Có thể đưa ra sơ đồ tổ chức chỉ rõ trách nhiệm, quyền hạn và cấu trúc quan hệ.

#### 7.7. Các yếu tố của hệ thống chất lượng.

Phần còn lại này của sổ tay chất lượng cần mô tả mọi yếu tố được áp dụng của hệ thống chất lượng. Bản mô tả này cần chia thành các phần hợp lí nêu rõ được một hệ thống chất lượng có sự phối hợp tốt. Điều này có thể thực hiện bằng cách đưa các thủ tục của hệ thống chất lượng vào sổ tay hay dùng phương pháp trích dẫn (xem phụ lục B).

Mỗi tổ chức có một hệ thống chất lượng và một sổ tay chất lượng riêng của mình. Vì vậy tiêu chuẩn này không nhằm xác định một khuôn khổ, cách trình bày, nội dung và phương pháp thể hiện duy nhất để mô tả các yếu tố của hệ thống chất lượng có thể áp dụng cho mọi (hay hầu hết) sản phẩm và dịch vụ.

Các yêu cầu đối với các yếu tố của hệ thống chất lượng có trong bộ tiêu chuẩn TCVN 5200 (ISO 9000) hay tiêu chuẩn phù hợp mà tổ chức đó sử dụng. Nếu có thể được, việc mô tả các yếu tố của hệ thống chất lượng nên theo cách trình bày tương tự với trình tự trong các tiêu chuẩn này.

Sau khi chọn tiêu chuẩn thích hợp, mỗi tổ chức phải xác định các yếu tố của hệ thống chất lượng được áp dụng và dựa trên các yêu cầu của các yếu tố đó trong tiêu chuẩn, tổ chức phải xác định cách áp dụng, thực hiện và kiểm soát từng yếu tố được lựa chọn. Khi xác định phương pháp thích hợp nhất đối với tổ chức, cần xem xét các vấn đề như : Bản chất của công việc kinh doanh, lực lượng lao động, nguồn tài chính; Sự đặc biệt quan tâm đến văn bản về hệ thống chất lượng và việc đảm bảo chất lượng; Sự phân biệt giữa các chính sách, thủ tục và hướng dẫn công việc; phương tiện được chọn để diễn đạt sổ tay. cuốn sổ tay chất lượng có được khi đó phải phản ánh các phương pháp/ phương tiện của tổ chức để thoả mãn các yêu cầu ghi trong tiêu chuẩn chất lượng được chọn và các yếu tố của hệ thống chất lượng. Các phương pháp,

phương tiện mà tổ chức dùng để thực hiện/ đảm bảo việc đáp ứng các yêu cầu phải rõ ràng đối với người sử dụng sổ tay.

7.8. Định nghĩa.

Nếu điều mục về định nghĩa được coi là cần thiết đối với cuốn sổ tay, thì thường đặt ngay sau phần phạm vi và lĩnh vực áp dụng. Mặc dù trong thực hành, thường sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa tiêu chuẩn được viện dẫn trong các tài liệu thuật ngữ chất lượng được thừa nhận hoặc trong các từ điển thông dụng, phần này của sổ tay chất lượng cần có các định nghĩa về thuật ngữ và các khái niệm được sử dụng nhất quán trong sổ tay chất lượng đó. Cần chú ý đặc biệt đến các từ có nghĩa khác nhau đối với những đối tượng người khác nhau hoặc nghĩa vụ cụ thể đối với các lĩnh vực kinh doanh cụ thể. Các định nghĩa này cần giúp cho mọi người hiểu một cách đầy đủ, thống nhất, không hiểu nhầm các nội dung của sổ tay chất lượng. Khuyến khích việc sử dụng nguyên tắc trích dẫn đối với các khái niệm, thuật ngữ, định nghĩa và tiêu chuẩn hiện hành (chẳng hạn TCVN 5814).

7.9. Hướng dẫn sử dụng sổ tay chất lượng.

Có thể xem xét đưa vào trong sổ tay một bảng chỉ dẫn hay một mục tra cứu đối chiếu giữa các từ chủ yếu/ đối tượng và số trang/ mục hay một cách nào khác để hướng dẫn nhanh chóng tìm được vấn đề cần tìm và vị trí của nó trong sổ tay chất lượng. Nếu có phần như vậy, cần mô tả kết cấu của sổ tay chất lượng và nêu tóm tắt từng phần của sổ tay. Độc giả chỉ quan tâm đến một phần của sổ tay có thể tìm được phần nào của sổ tay chất lượng có chứa thông tin mà họ quan tâm, nhờ phần mô tả này.

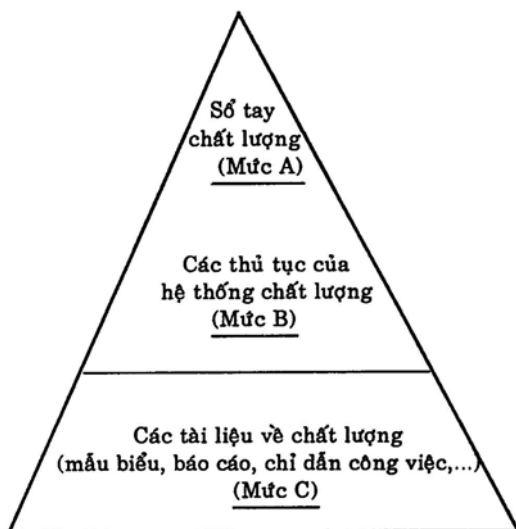
7.10. Phụ lục đối với thông tin bổ trợ.

Nếu được sử dụng, phần phụ lục này chứa các dữ liệu bổ trợ cho sổ tay chất lượng.



**Phụ lục A**

**Cấp bậc về tài liệu của một hệ thống chất lượng điển hình.**



**Nội dung tài liệu:**

Mô tả hệ thống chất lượng tương ứng với chính sách chất lượng và mục tiêu đã công bố và tiêu chuẩn, được áp dụng trong bộ TCVN 5200(ISO 9000).

Mô tả các hoạt động của các đơn vị chức năng riêng rẽ cần thiết để thực hiện các yếu tố của hệ thống chất lượng. Các tài liệu công việc chi tiết.

*Chú thích:* Bất kì mức tài liệu nào trong cấp bậc này có thể tách riêng, sử dụng với bảng tra cứu đối chiếu hay kết hợp.

**Phụ lục B**

**(Tham khảo)**

Một ví dụ về mẫu trình bày một mục của sổ tay chất lượng hay của một thủ tục của hệ thống chất lượng.

Tổ chức..... Tên gọi/ đối tượng.....số.....

Đơn vị ban hành..... được duyệt bởi.....ngày.....Soát xét...trang.....

Chính sách/ Tài liệu tham chiếu về chính sách :

Yêu cầu chủ đạo.

Mục đích và phạm vi:

Tại sao, để làm gì, lĩnh vực áp dụng, ngoại lệ.

Trách nhiệm:

Đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện văn bản để đạt được mục đích này.

Hành động/ phương pháp để đạt được yêu cầu đối với hệ thống chất lượng.

Lập danh sách theo từng bước các chi tiết của điều cần làm. Sử dụng tài liệu tra cứu, nếu thích hợp. Giữ theo trình tự logic. Nêu mọi ngoại lệ hay các lĩnh vực cần chú ý.

Văn bản/ Tài liệu trích dẫn:

Xác định các văn bản tra cứu hay các mẫu biểu kèm theo khi sử dụng tài liệu này, hoặc dữ liệu nào phải ghi lại. Nếu thích hợp, trình bày ví dụ.

Hồ sơ:

Xác định các hồ sơ sinh ra khi sử dụng tài liệu này, nơi lưu hồ sơ và trong bao lâu  
.....

Nhận xét về ví dụ.....

**Chú thích 1:** Cơ cấu và thứ tự các đề mục lập ở trên do nhu cầu của tổ chức quyết định.

**Chú thích 2 :** Cần xác định rõ tình trạng phê duyệt và soát xét.

**Phụ lục C**  
(Tham khảo)

**Chú thích:** Đây chỉ là ví dụ; Cấu trúc thực phải do nhu cầu của người sử dụng thực tế quyết định.

WFI 4.17. đánh giá chất lượng nội bộ ĐBCL 567 – 8  
Bộ phận ban hành: ĐBCL Người duyệt: NVX ngày 1/1/1995  
soát xét lần 3 trang 1

TCVN 5201

4.17. Đánh giá chất lượng  
Người cung ứng cần phải xây dựng một hệ thống đánh giá chất lượng nội bộ có kế hoạch và viết thành văn bản để thẩm tra xác nhận sự phù hợp của các hoạt động chất lượng với các kế hoạch đã định và để xác định tính hiệu quả của

4.17.1. Mở đầu

Đánh giá chất lượng được tiến hành thường kì để xác định xem các hoạt động về chất lượng và các kết quả liên quan có phù hợp với hệ thống đã hoạch định hay không và hệ thống kế hoạch này có thích hợp để đạt được các mục tiêu về chất lượng hay không.

4.17.3. Tài liệu tra cứu.

Phần này của cổ tay dựa trên thủ tục QA 123-4  
"Đánh giá chất lượng nội bộ" của hệ thống chất lượng.

4.17.4. Các đặc tính của đánh giá.

Đánh giá hệ thống chất lượng dựa trên các yêu cầu của hệ thống chất lượng nằm trong sổ tay chất lượng. Các bộ phận chức năng chịu đánh giá hệ thống chất lượng là những bộ phận có trách nhiệm đối với các hoạt động có ý nghĩa đối với chất lượng sản phẩm của chúng tôi.

Đánh giá chất lượng sản phẩm dựa trên các yêu cầu áp dụng đối với thành phẩm. Đánh giá này đòi hỏi xem xét, khảo sát rộng hơn rất nhiều so với kiểm tra và thử nghiệm thông thường. Đánh giá chất lượng sản phẩm được áp dụng cho các sản phẩm sản xuất hàng loạt.

Đánh giá chất lượng của quá trình dựa trên các yêu cầu áp dụng cho các kết quả của quá trình. Đánh giá này đòi hỏi khảo sát, xem xét rộng hơn nhiều so với điều khiển quá trình sản xuất. Đánh giá chất lượng quá trình áp dụng cho các quá trình hàn sóng và đúc plastic. Trách nhiệm của việc đánh giá được tiến hành là thuộc phòng chất lượng.

Phải lập tiến độ đánh giá trên cơ sở vị trí và tầm quan trọng của hoạt động này.

Việc đánh giá và các biện pháp tiếp theo phải được tiến hành theo các thủ tục đã quy định

Các kết quả đánh giá cần được lập thành bản và thông báo cho các nhân viên có trách nhiệm trong khu vực được đánh giá. Cán bộ quản lý có trách nhiệm trong khu vực này cần phải có hành động khắc phục kịp thời đối với các thiếu sót được phát hiện qua đánh giá (xem 4.13)

4.17.5. Phạm vi và lập kế hoạch đánh giá. Phạm vi đánh giá được xác định tùy theo tầm quan trọng của các hoạt động được yêu cầu hay sự hiểu biết đối với bất kì vấn đề gì đang tồn tại hay có thể có. Chu kỳ đánh giá, ít nhất, đối với đánh giá hệ thống chất lượng, là một lần một năm, đối với đánh giá CLSP là hai lần một năm, đối với đánh giá quá trình SX là một lần một năm.

Các phương án đánh giá được lập và viết thành văn bản một lần một năm. Các phiếu kiểm tra được chuẩn bị để giúp cho việc đánh giá.

4.17.6. Báo cáo kết quả. Mỗi cuộc đánh giá có báo cáo kèm theo ghi các chi tiết đặc điểm của đối tượng đánh giá các yêu cầu được dùng làm căn cứ và bất kì mọi sự không phù hợp được nhận biết so với các yêu cầu. Báo cáo được gửi đến cấp quản lí có liên quan. Các quan trắc đánh giá hệ thống chất lượng được báo cáo theo mẫu biểu trong phụ lục 9.

4.17.7. Quyết định và thành công.

Cán bộ quản lý đơn vị chức năng có liên quan chịu trách nhiệm đảm bảo rằng phải có các quyết định và hành động đối với mọi vấn đề được nêu ra càng nhanh càng tốt.

4.17.8. Theo dõi tiếp theo.

Việc thực hiện các hành động gắn với kết quả đánh giá được phòng chất lượng theo dõi tiếp bằng cách giám sát kiểm tra liên tục báo cáo phản hồi về các hành động hay theo dõi trực tiếp trong cuộc đánh giá lần sau. Kết quả theo dõi được lập thành văn bản dưới dạng báo cáo đánh giá.