

Welcome

TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015



**TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG Thành
phố Hồ Chí Minh**



Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế ban hành
tiêu chuẩn **ISO 9001:2015**
ngày 15/9/2015

Theo hướng dẫn của Diễn đàn các tổ chức công nhận quốc tế (IAF), thời gian chuyển đổi:

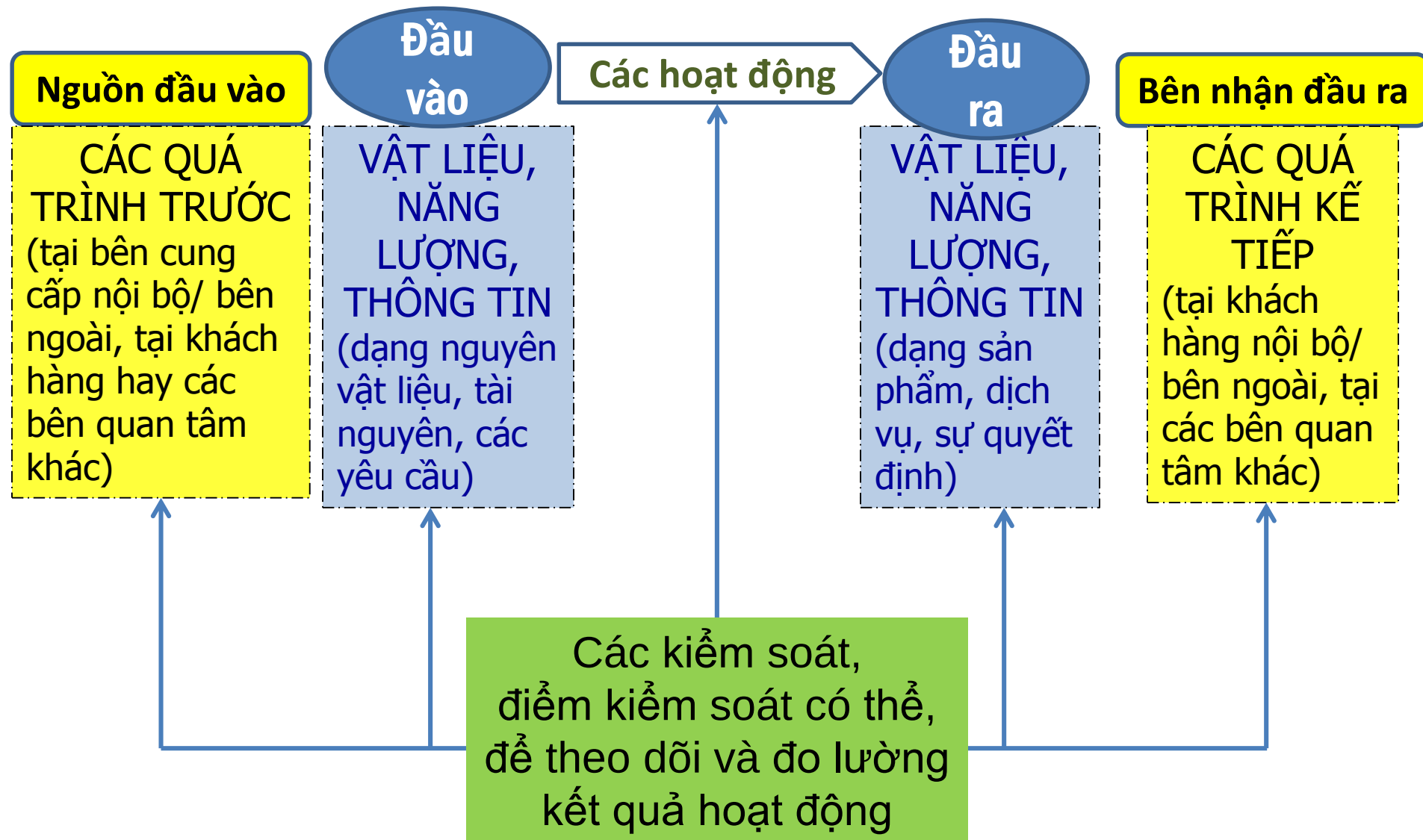


Chủ tịch tiểu ban ISO, Nigel Croft, đã xác định:
Tiêu chuẩn ISO 9001:

Phiên bản
2000 và 2008
tập trung vào
QUÁ TRÌNH QUẢN LÝ
+ tiếp cận quá trình
+ Plan-Do-Check-Act

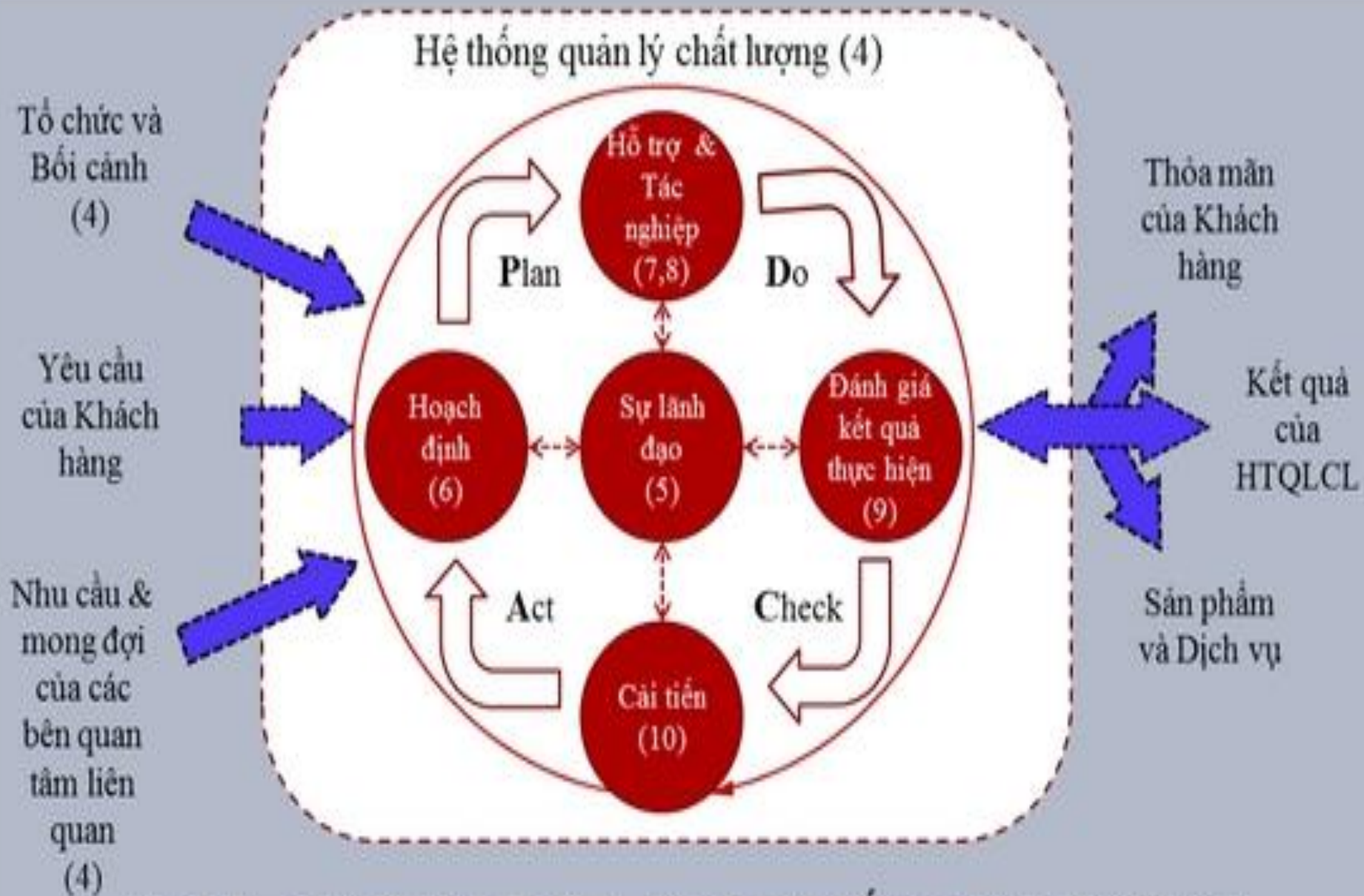
Phiên bản **2015** tập trung
KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG
bằng cách kết hợp
+ tiếp cận quá trình
+ Plan-Do-Check-Act
+ tư duy dựa trên rủi ro
+ quản lý sự thay đổi
+ quản lý tri thức, thông tin
ở tất cả các cấp

Sơ đồ các phần tử của một quá trình đơn



Nội dung chính ISO 9001:2015

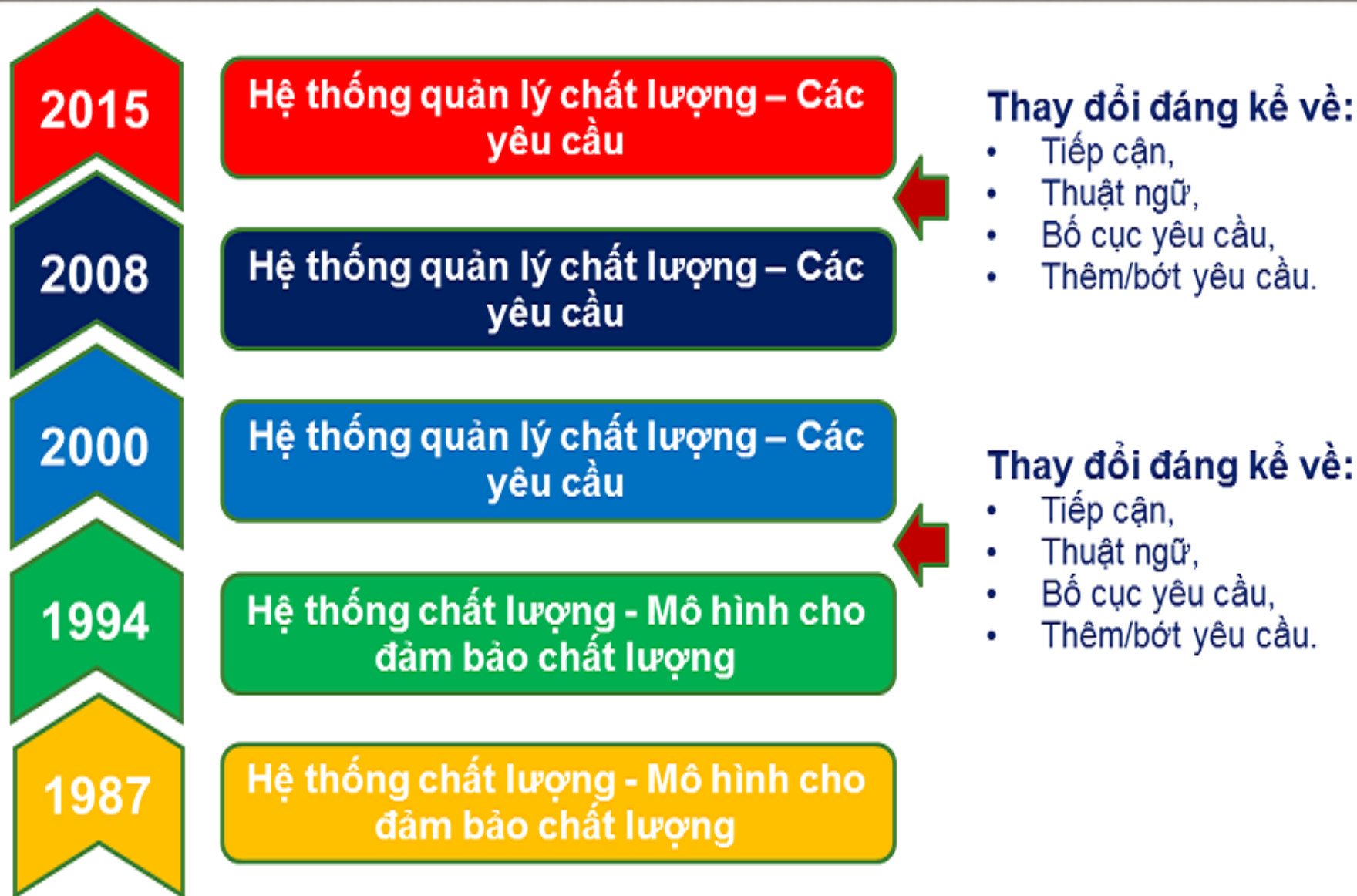
- 1. Phạm vi:** phạm vi áp dụng tiêu chuẩn của tổ chức
- 2. Tài liệu viện dẫn:** áp dụng phiên bản mới nhất
- 3. Thuật ngữ và định nghĩa:** Tham khảo ISO 9000:2015
- 4. Bối cảnh tổ chức:** Xác định mục đích và phương hướng hoạt động của tổ chức
- 5. Vai trò lãnh đạo:** Cam kết của lãnh đạo cao nhất, chính sách chất lượng, trách nhiệm và quyền hạn
- 6. Hoạch định:** hoạch định giải quyết nguy cơ, cơ hội và đạt mục tiêu
- 7. Hỗ trợ:** nhân lực, cơ sở hạ tầng, kiến thức, truyền thông, thông tin dạng văn bản
- 8. Điều hành:** Xác định yêu cầu khách hàng, thiết kế sản phẩm, giao hàng và hỗ trợ sau bán hàng
- 9. Đánh giá hoạt động:** Sự hài lòng của khách hàng, phân tích đánh giá, đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo
- 10. Cải tiến:** sự không phù hợp, hành động khắc phục, cải tiến liên tục



Hình 2 – Mô hình P-D-C-A trong của bộ cức ISO 9001:2015

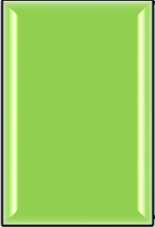
Các nguyên tắc quản lý chất lượng





LỊCH SỬ PHÁT TRIỂN CỦA TIÊU CHUẨN ISO 9001

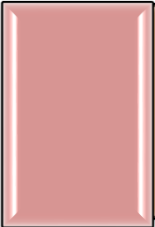
4. Bối cảnh của tổ chức



4.1 Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức



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



4.3 Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng



4.4 Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình

4.1 Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh tổ chức

Xác định

- các vấn đề bên ngoài và nội bộ liên quan đến mục đích và định hướng
- khả năng đạt được kết quả mong muốn

Theo dõi & xem xét

thông tin về các vấn đề bên ngoài
thông tin về các vấn đề nội bộ

4.1 Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh tổ chức

“Vấn đề”: tác nhân tích cực/tiêu cực, các điều kiện xem xét

Hiểu biết
BỐI CẢNH NỘI BỘ
*giá trị,
kiến thức văn hóa,
kết quả hoạt động
của tchức*

Hiểu biết
BỐI CẢNH BÊN NGOÀI
*môi trường chính trị, pháp lý,
công nghệ,
cạnh tranh, thị trường,
văn hóa, xã hội,
kinh tế
(quốc tế, quốc gia, khu vực và
địa phương)*

4.2 Hiểu rõ nhu cầu, mong đợi bên quan tâm

Do ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng tiềm ẩn của họ đến khả năng Tổ chức cung cấp sản phẩm và dịch vụ ổn định đáp ứng khách hàng và yêu cầu pháp lý.

Tổ chức phải xác định:

a) các bên quan tâm có liên quan đến HTQLCL;

b) các yêu cầu của các bên quan tâm này có liên quan đến HTQLCL.

Tổ chức phải theo dõi và xem xét các thông tin về các bên quan tâm và các yêu cầu thích hợp của họ.

4.3 Xác định phạm vi của HTQLCL

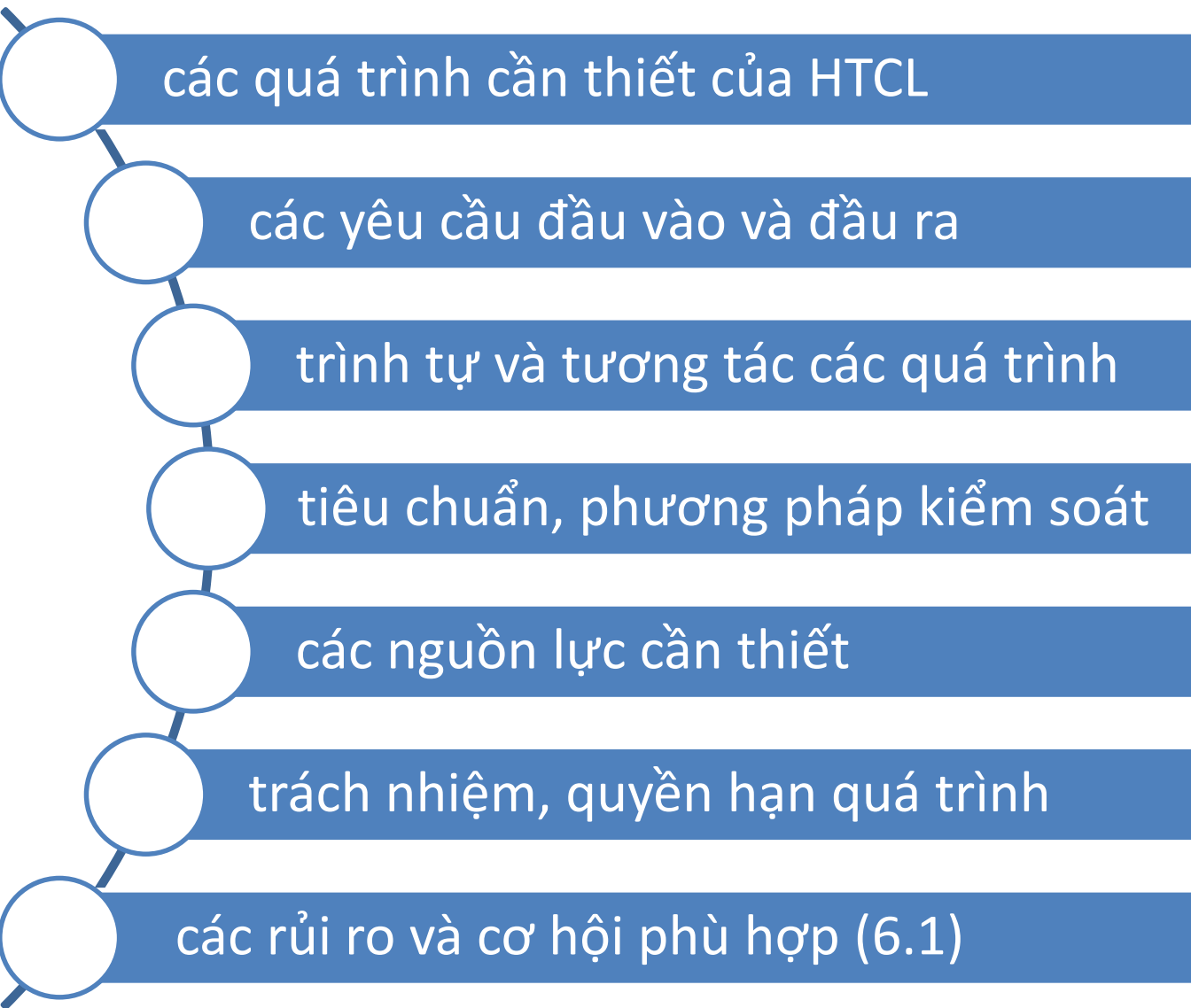
Xem xét để xác định phạm vi:

- vấn đề bên ngoài và nội bộ (4.1)
- yêu cầu của các bên quan tâm (4.2)
- các sản phẩm và dịch vụ của tổ chức

Phạm vi của HTQLCL:

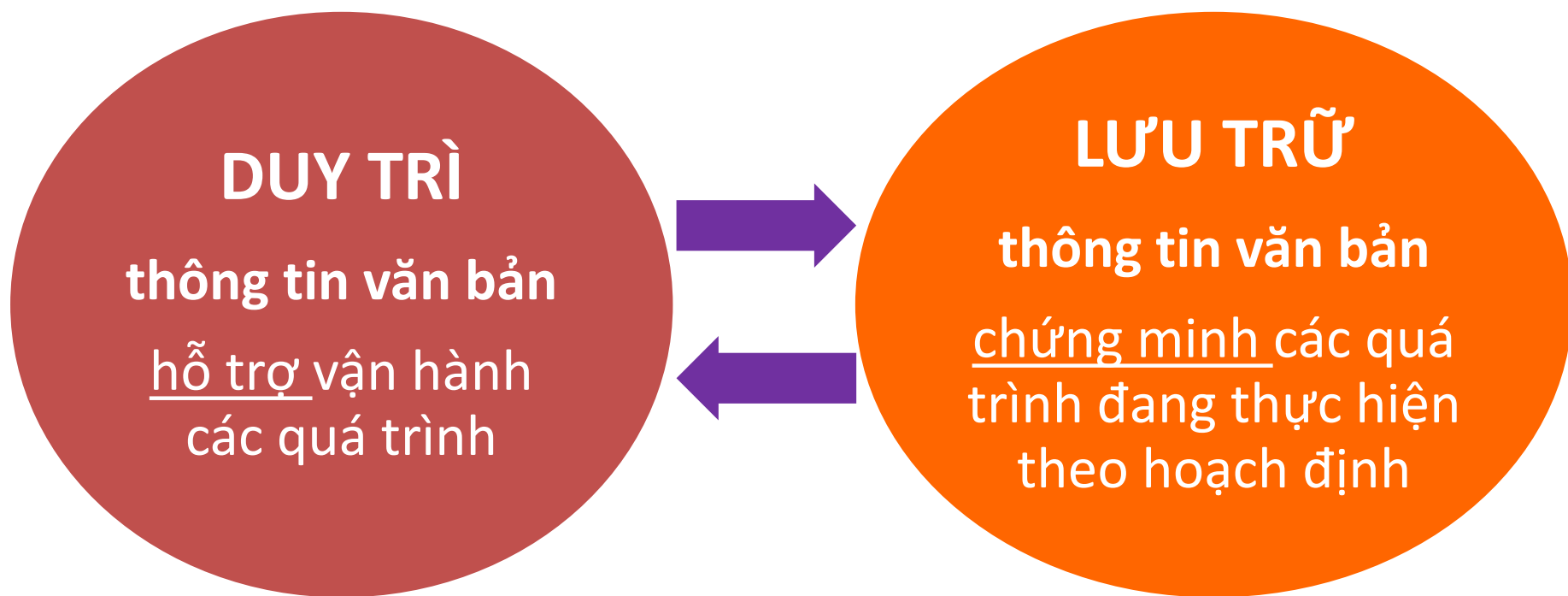
- sẵn có
- dạng văn bản
- công bố các sản phẩm và dịch vụ
- lý giải cho yêu cầu không áp dụng

4.4 Hệ thống QLCL và các quá trình



- ✓ **ĐÁNH GIÁ**
các quá trình
- ✓ thực hiện **THAY ĐỔI**
cần thiết
- ✓ **CẢI TIẾN**
các quá trình và hệ thống

4.4 Hệ thống QLCL và các quá trình



5. Lãnh đạo

5.1

- Vai trò lãnh đạo và cam kết

5.2

- Chính sách

5.3

- Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

5.1 Vai trò lãnh đạo và cam kết

Lãnh đạo cao nhất chứng minh vai trò lãnh đạo và cam kết với HTCL

a) chịu trách nhiệm hiệu lực HTCL

b) thiết lập CSCL, MTCL phù hợp

c) tích hợp yêu cầu hệ thống vào các tác nghiệp;

d) tiếp cận theo quá trình, tư duy dựa trên rủi ro

e) đảm bảo sẵn có các nguồn lực

f) truyền đạt tầm quan trọng hiệu lực QLCL và sự phù hợp yêu cầu

g) đảm bảo HTCL đạt kết quả;

h) tham gia, chỉ đạo, hỗ trợ những người đóng góp hiệu lực hệ thống

i) thúc đẩy cải tiến liên tục;

j) hỗ trợ các vai trò quản lý liên quan

5.1 Vai trò lãnh đạo và cam kết

Lãnh đạo cao nhất chứng minh vai trò lãnh đạo và cam kết

**Xác định,
thấu hiểu và
đáp ứng:**

Yêu cầu
khách hàng,
yêu cầu luật
định và chế
định

**Xác định và
giải quyết:**

- rủi ro và cơ
hội ảnh hưởng
đến sự phù
hợp SPDV
- khả năng
nâng cao hài
lòng khách
hàng

Duy trì

nâng cao sự
hài lòng
khách hàng

**HƯỚNG
VÀO
KHÁCH
HÀNG**

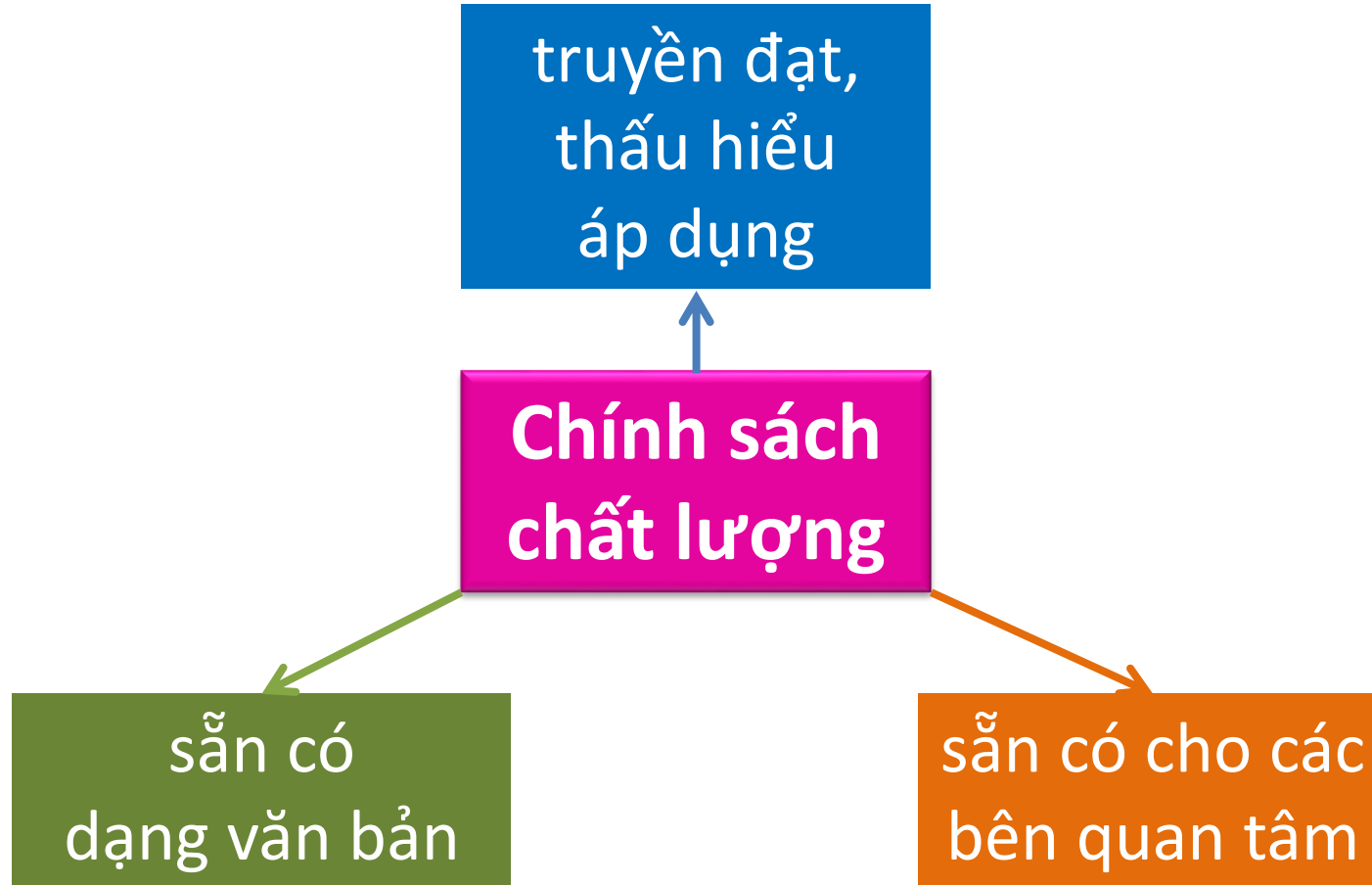
5.2 Chính sách

5.2.1 Phát triển chính sách chất lượng



5.2 Chính sách

- 5.2.2 Truyền đạt chính sách chất lượng



5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn

**TRÁCH NHIỆM
QUYỀN HẠN**
- thiết lập
- truyền đạt
- thấu hiểu

**bảo
đảm**

HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn

các quá trình có đầu ra mong đợi

báo cáo kết quả hoạt động, cơ hội
cải tiến đến lãnh đạo cao nhất

thúc đẩy hướng vào khách hàng

duy trì tính nhất quán của HTQLCL

6. Hoạch định

6.1

- Hành động để giải quyết các rủi ro và cơ hội

6.2

- Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt MTCL

6.3

- Hoạch định các thay đổi

6.1 Hành động giải quyết các rủi ro và cơ hội

XEM XÉT

khi hoạch định

- vấn đề tchức
(4.1)

- yêu cầu bên
quan tâm (4.2)

- rủi ro & cơ hội

cung cấp sự bảo đảm HTQLCL có thể
đạt kết quả dự kiến;

nâng cao các ảnh hưởng mong muốn;

ngăn ngừa, hoặc giảm thiểu các ảnh
hưởng không mong muốn;

đạt được cải tiến;

6.1 Hành động giải quyết các rủi ro và cơ hội

Lập kế hoạch:

a) các hành động giải quyết các rủi ro và cơ hội;

b) cách thức để:

1) tích hợp và thực hiện các hành động vào các quá trình HTQLCL (xem 4.4)

2) đánh giá tính hiệu lực các hành động này.

Các hành động được thực hiện để giải quyết các rủi ro và cơ hội phải thích ứng với tác động tiềm ẩn đối với sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

6.1 Hành động giải quyết các rủi ro và cơ hội

Lựa chọn GIẢI QUYẾT RỦI RO

- tránh rủi ro
- chấp nhận để theo đuổi cơ hội
- loại bỏ nguồn rủi ro
- thay đổi khả năng xảy ra hoặc hậu quả
- chia sẻ rủi ro
- giữ lại rủi ro bằng quyết định chính thức
-

CƠ HỘI có thể dẫn đến

- áp dụng các thực hành mới
- tung ra các SP mới
- mở thị trường mới
- tìm khách hàng mới
- XD mối quan hệ đối tác
- sử dụng công nghệ mới
- những mong muốn khác
-

để giải quyết nhu cầu tổ chức hoặc của khách hàng

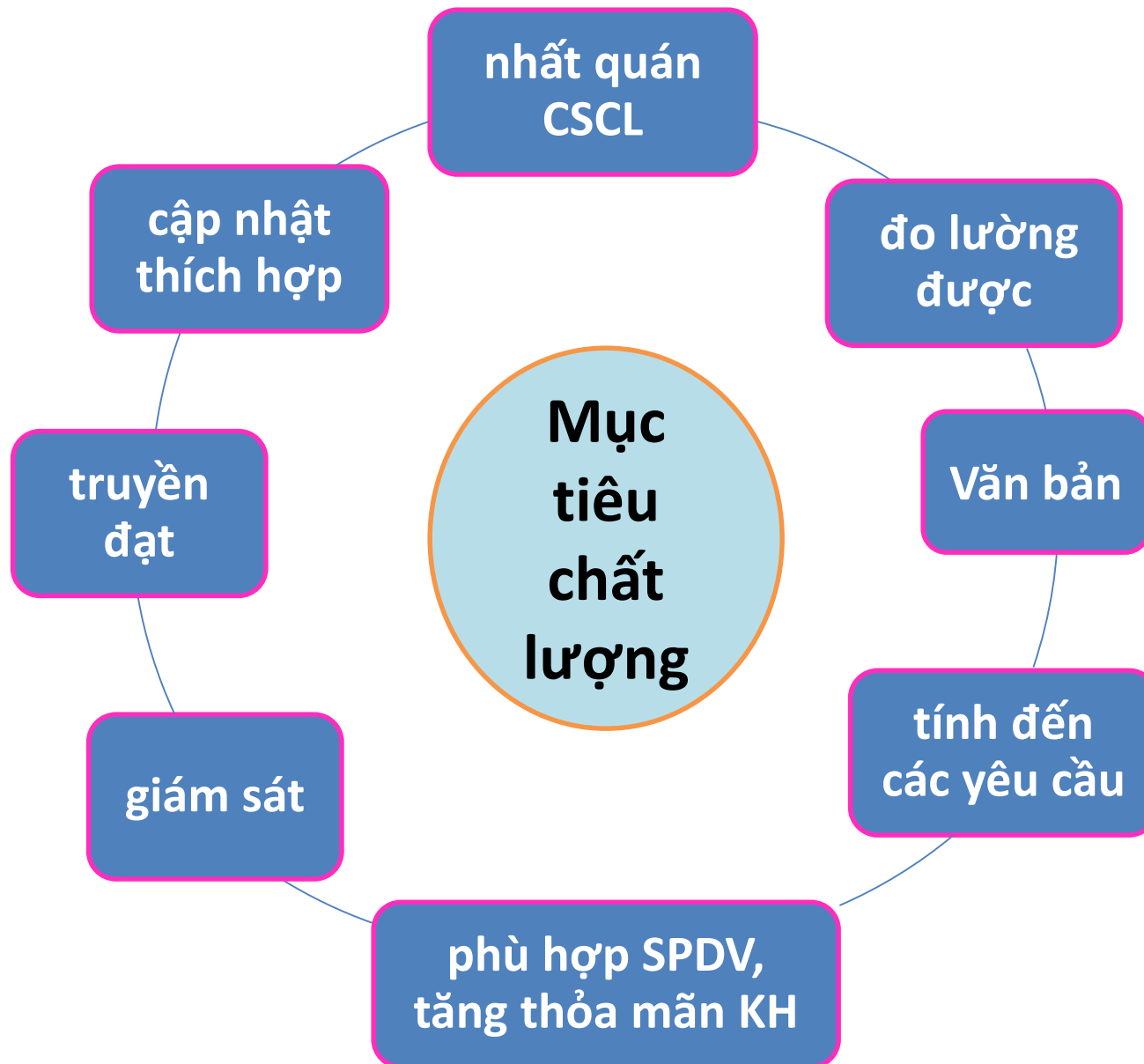
6.1 Hành động giải quyết các rủi ro và cơ hội

Quản lý dựa vào rủi ro

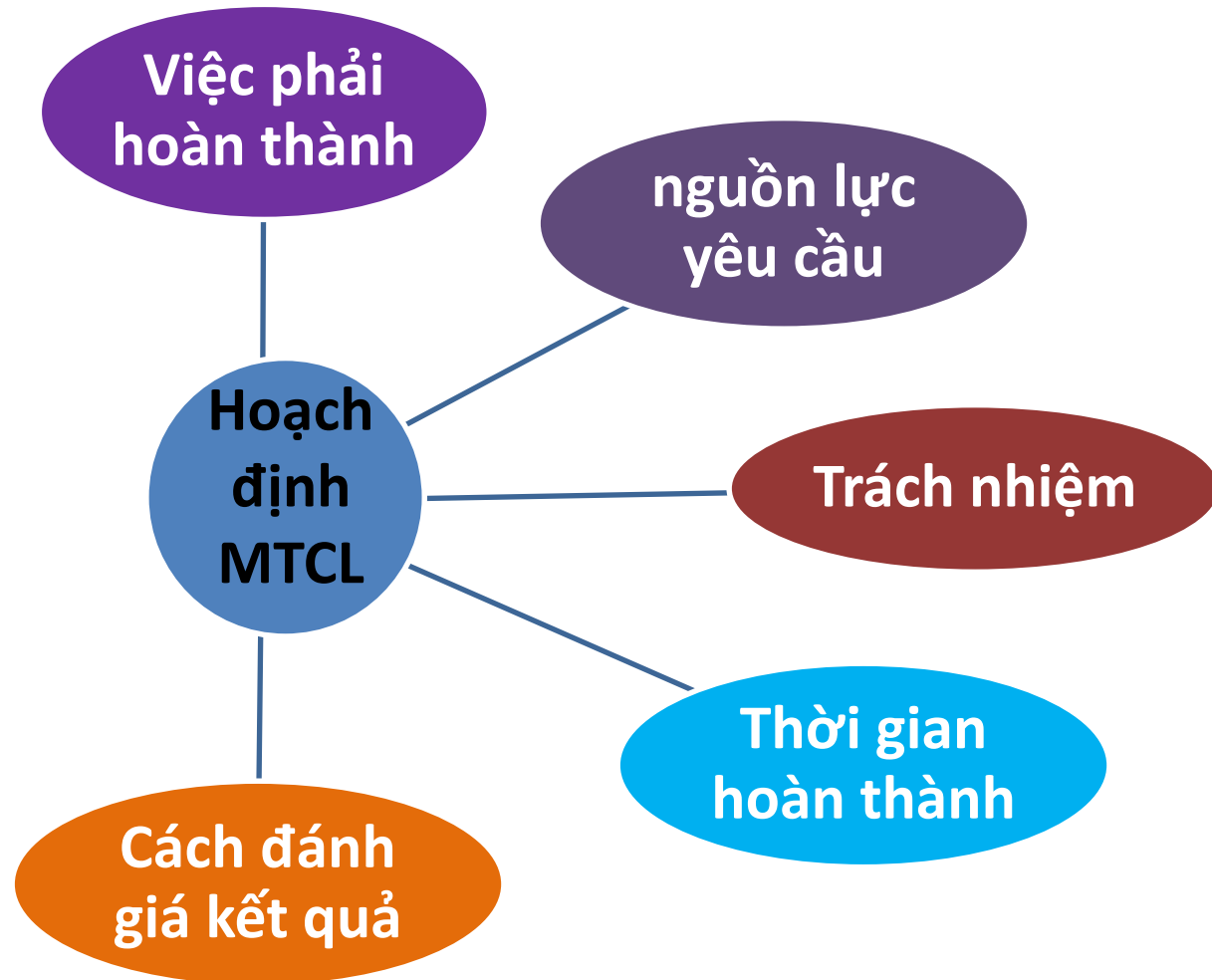


- Là hành động phòng ngừa của hệ thống
- Giúp doanh nghiệp giảm mạnh các nguy cơ làm ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sản phẩm/ dịch vụ
- Tác động trực tiếp vào các yếu tố đầu vào (Material, Man, Machine, Method, Measurement...) chứ không chỉ yếu tố đầu ra của quá trình

6.2 Mục tiêu chất lượng và hoạch định

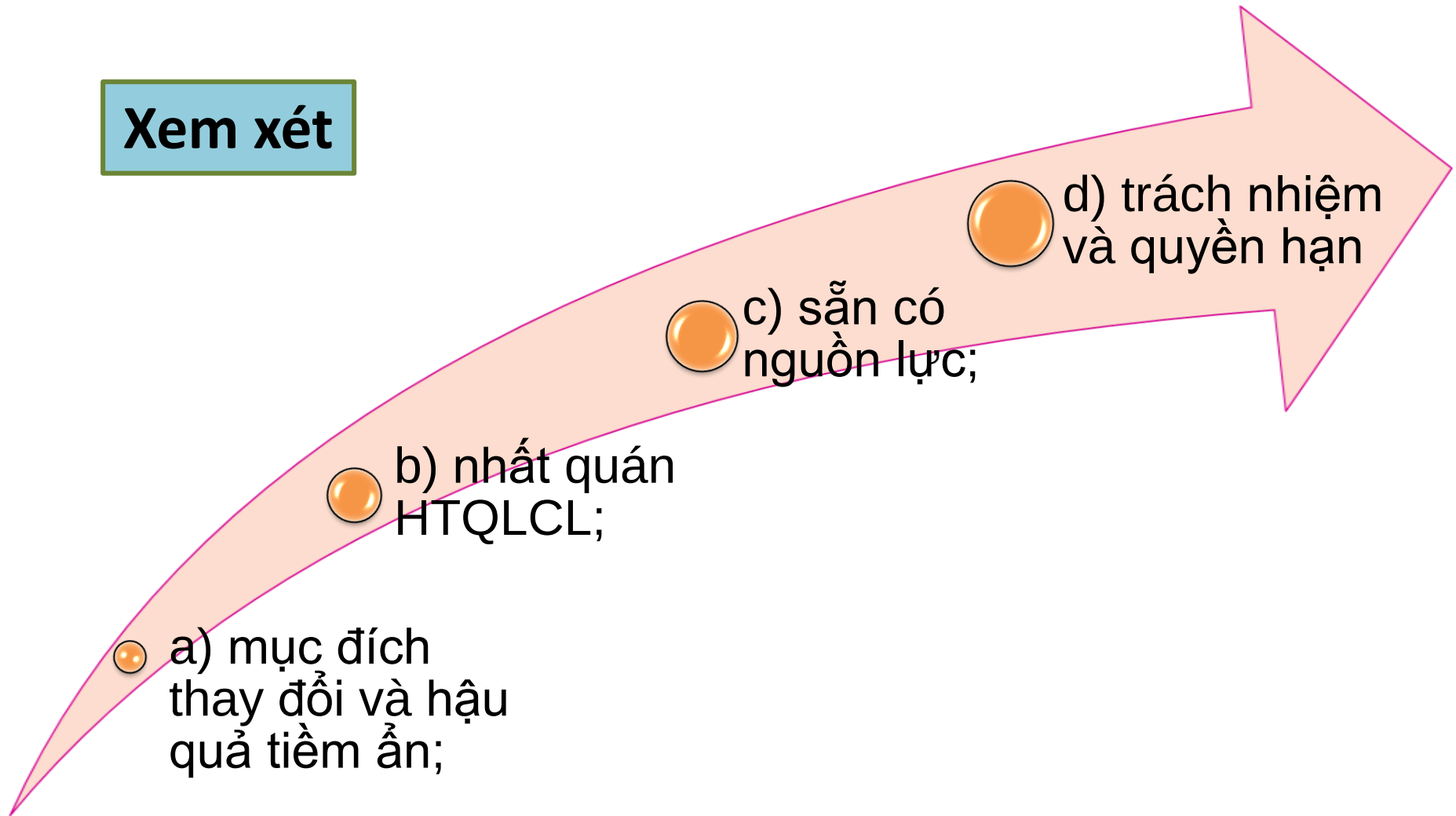


6.2 Mục tiêu chất lượng và hoạch định



6.3 Hoạch định sự thay đổi

Xem xét



7. Hỗ trợ

7.1

- Các nguồn lực

7.2

- Năng lực

7.3

- Nhận thức

7.4

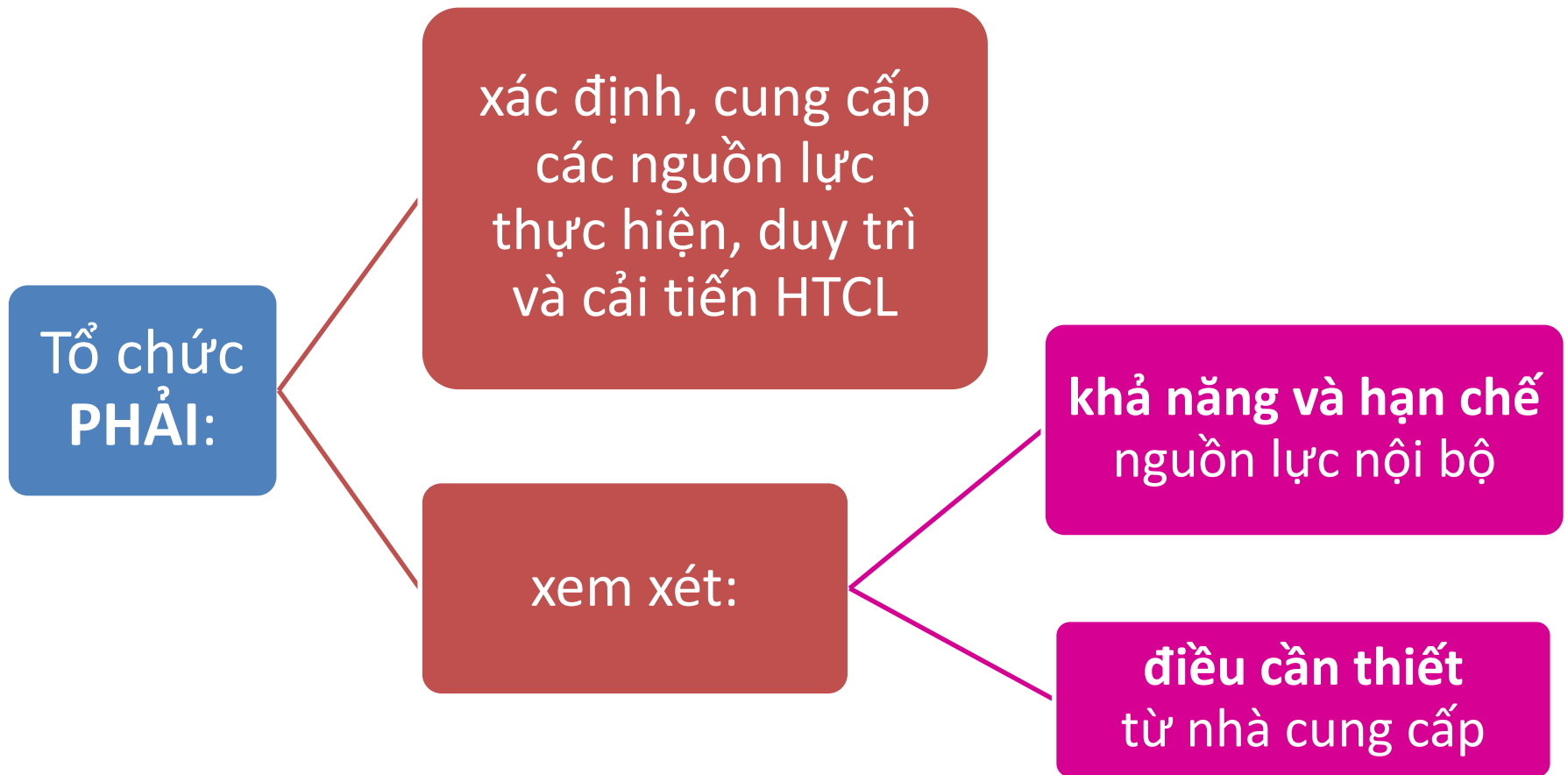
- Trao đổi thông tin

7.5

- Thông tin dạng văn bản

7.1 Các nguồn lực

7.1.1 Khái quát



7.1 Các nguồn lực

7.1.2 Nhân lực

Tchức phải:

- xác định
- cung cấp nhân lực

cho việc thực hiện hiệu quả HTQLCL, cho việc điều hành và kiểm soát các quá trình.

7.1 Các nguồn lực

7.1.3 Cơ sở hạ tầng

- xác định,
- cung cấp
- duy trì cơ sở hạ tầng



phù hợp SPDV

Gồm:

- nhà và phương tiện;
- trang thiết bị (phần cứng & phần mềm);
- nguồn lực vận chuyển;
- công nghệ thông tin và truyền thông.

7.1 Các nguồn lực

7.1.4 Môi trường cho việc vận hành của các quá trình

- xác định,
- cung cấp
- duy trì môi trường



phù hợp SPDV

***Môi trường thích hợp** (có thể là sự kết hợp giữa con người và vật lý), như :*

- xã hội (không phân biệt đối xử, không đối đầu, ...)
- tâm lý (giảm căng thẳng, ngăn ngừa kiệt sức, bảo vệ cảm xúc)
- vật lý (nhiệt độ, bức xạ nhiệt, độ ẩm, ánh sáng, dòng không khí, vệ sinh, tiếng ồn)

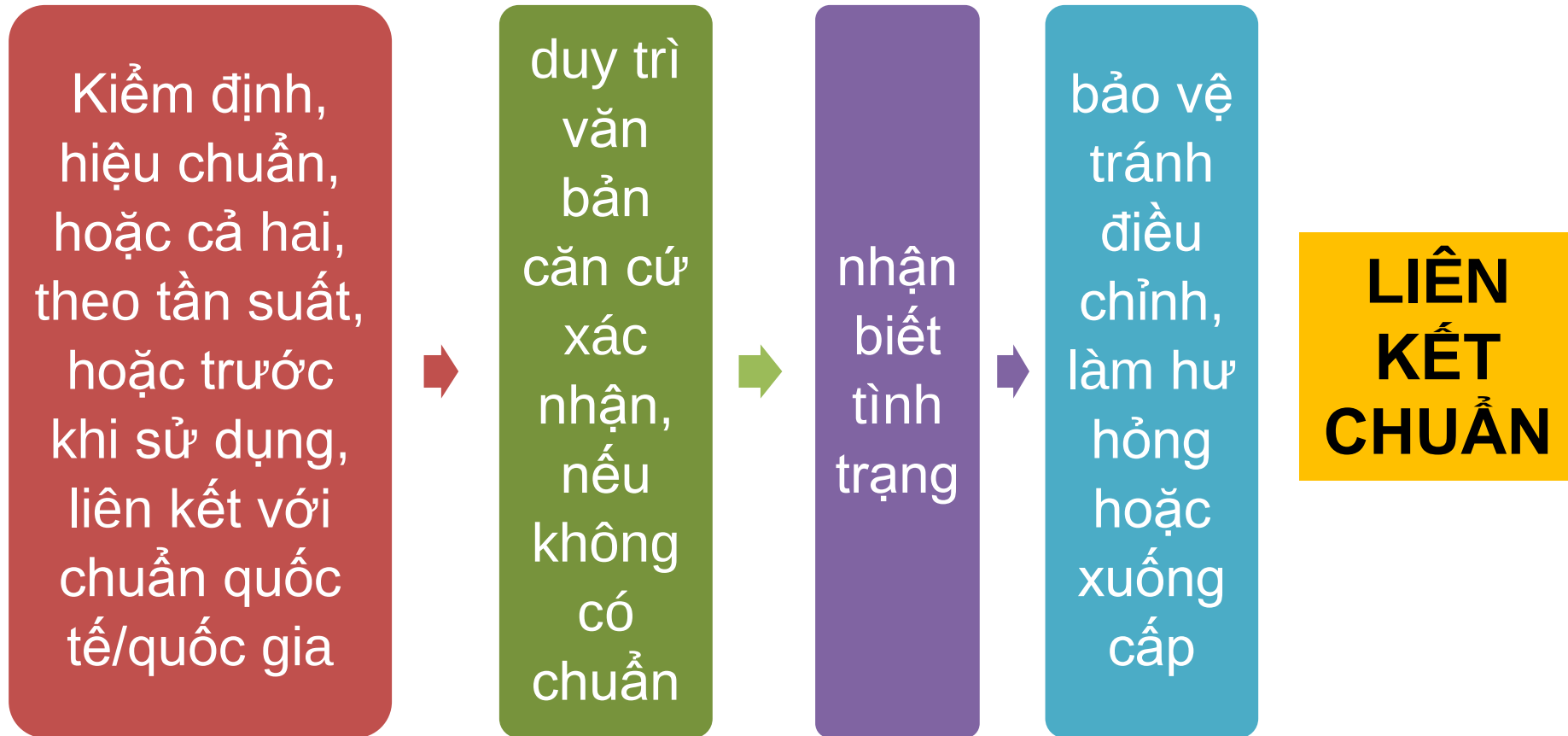
7.1 Các nguồn lực

7.1.5 Các nguồn lực theo dõi và đo lường

- ❖ xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết, đảm bảo độ tin cậy kết quả giám sát và đo lường
- ❖ đảm bảo các nguồn lực:
 - thích hợp các yêu cầu theo dõi và đo lường;
 - duy trì, liên tục phù hợp mục đích sử dụng
- ❖ duy trì thông tin dạng văn bản làm bằng chứng phù hợp nguồn lực giám sát và đo lường.

7.1 Các nguồn lực

7.1.5 Các nguồn lực theo dõi và đo lường



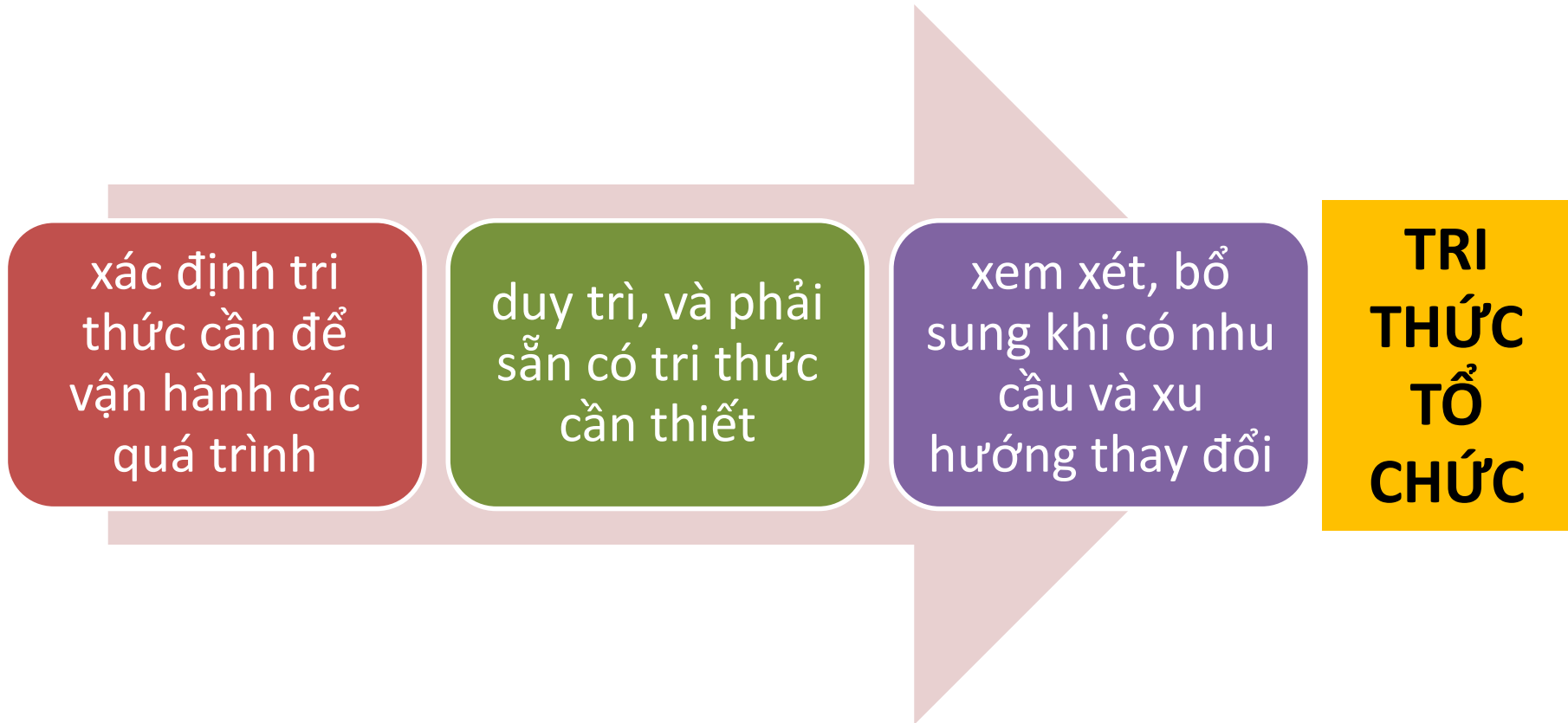
7.1 Các nguồn lực

7.1.5 Các nguồn lực theo dõi và đo lường

- xác định tính hợp lệ của kết quả đo trước đó bị ảnh hưởng bất lợi khi một dụng cụ đo được phát hiện là không phù hợp cho mục đích sử dụng
- thực hiện các hành động thích hợp khi cần thiết.

7.1 Các nguồn lực

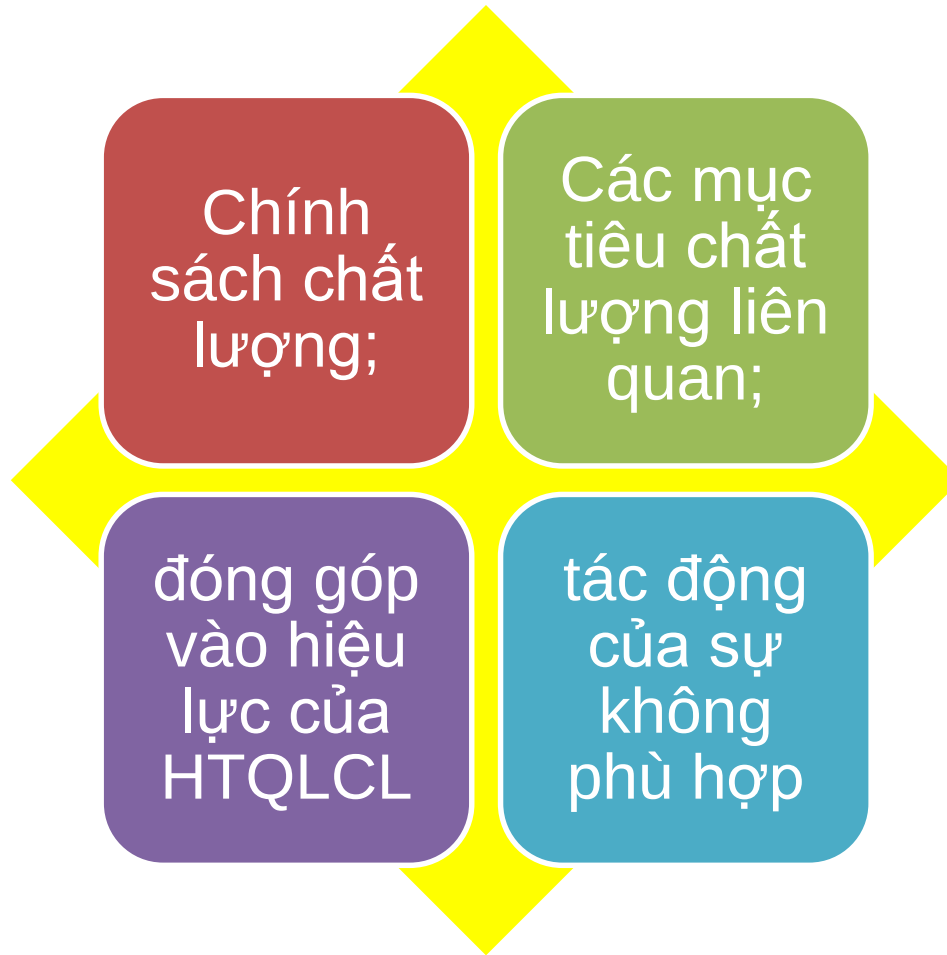
7.1.6 Tri thức của tchức



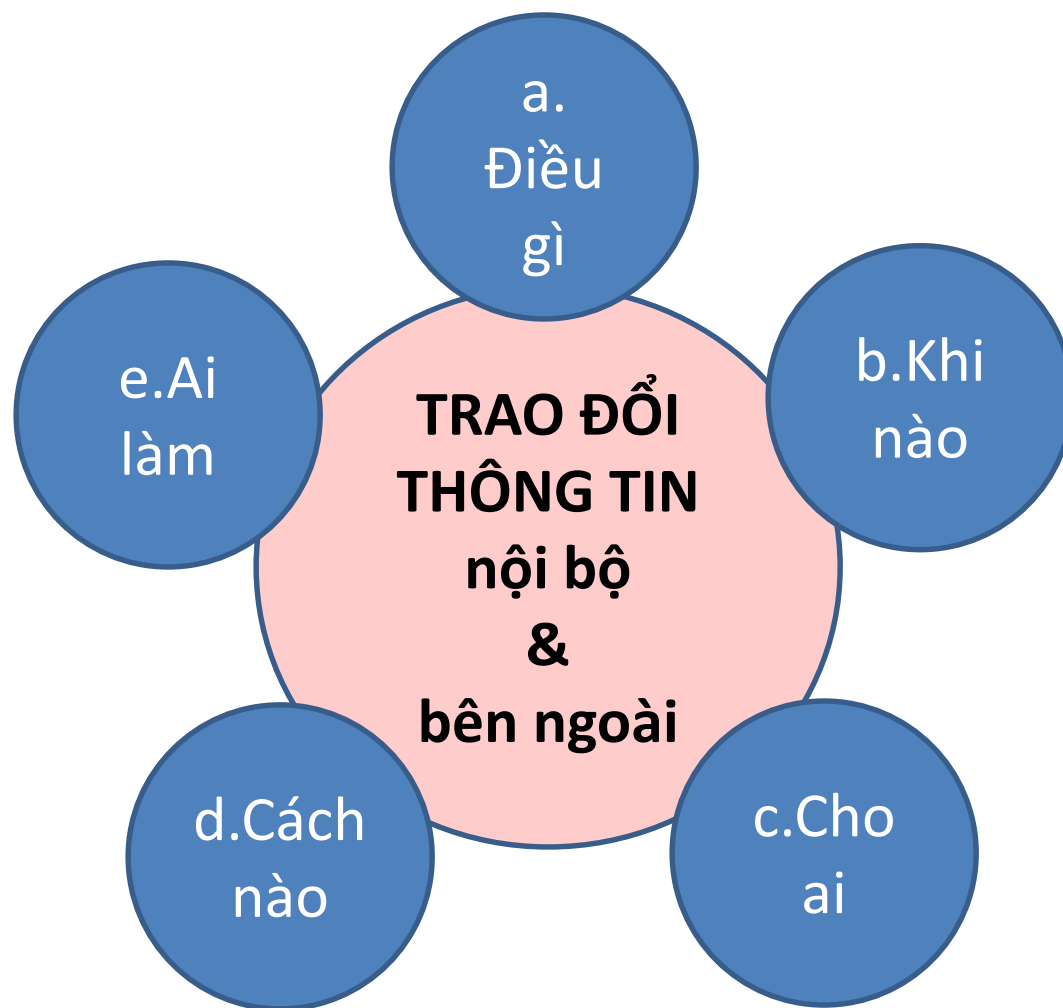
7.2 Năng lực



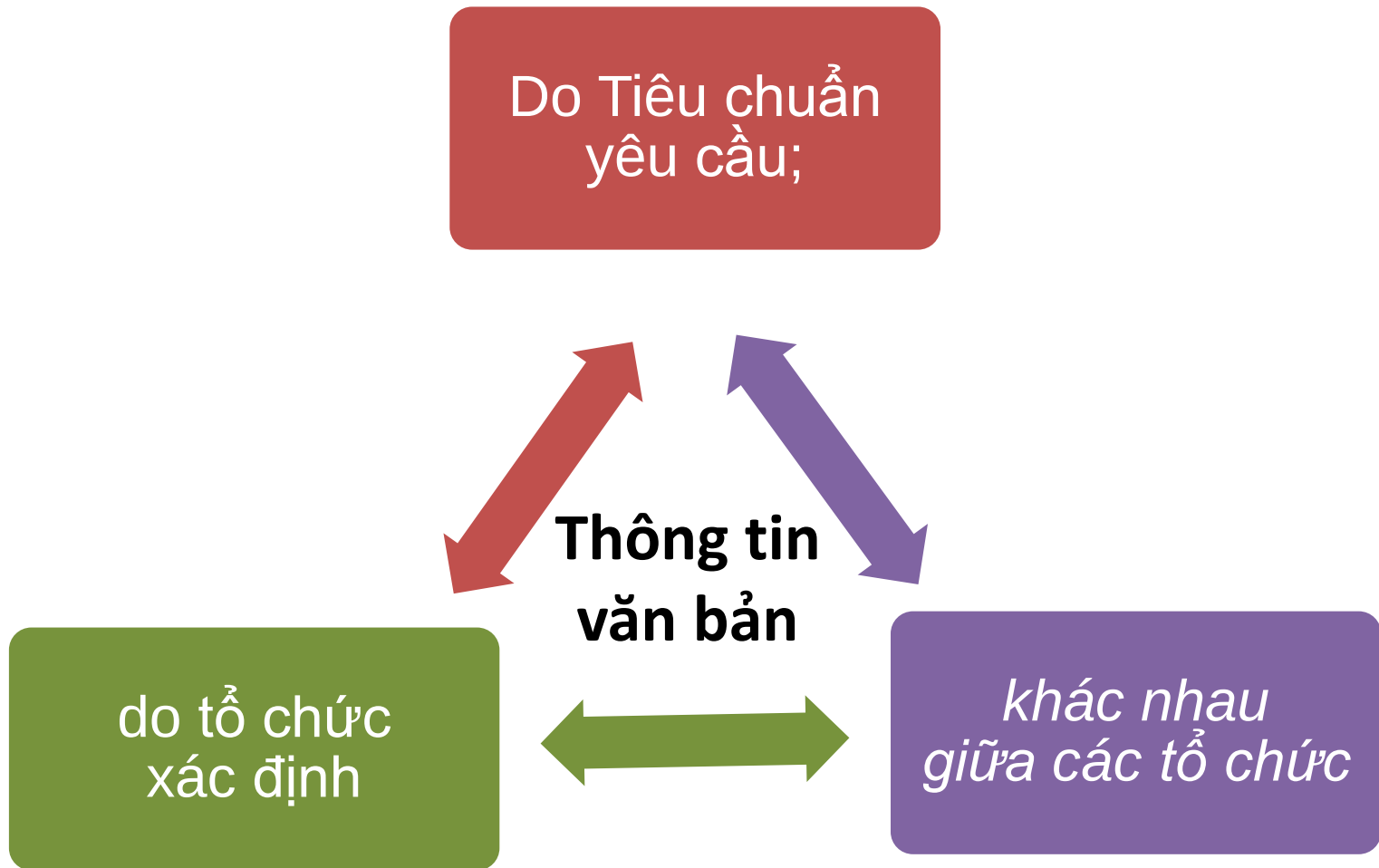
7.3 Nhận thức



7.4 Trao đổi thông tin



7.5 Thông tin dạng văn bản



7.5 Thông tin dạng văn bản

ISO 9001:2015

Thông tin dạng văn bản

- hỗ trợ điều hành
- chứng minh hoạt động như hoạch định
- không yêu cầu xây dựng thủ tục cụ thể

ISO 9001:2008

qui định cụ thể các loại tài liệu và hồ sơ hệ thống chất lượng

7.5 Thông tin dạng văn bản

7.5.2 Tạo mới và cập nhật



7.5 Thông tin dạng văn bản

7.5.3 Kiểm soát thông tin dạng văn bản

sẵn có và phù
hợp cho việc sử
dụng

được bảo vệ
thích hợp

phân phối,
truy cập, thu hồi
và sử dụng;

Bảo quản, duy
trì, mức độ rõ
ràng;

kiểm soát thay
đổi

giữ và hủy bỏ

nhận biết & kiểm soát
thông tin văn bản
nguồn gốc bên ngoài

8. Điều hành

- 8.1 Hoạch định và kiểm soát điều hành
- 8.2 Các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ
- 8.3 Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ
- 8.4 Kiểm soát quá trình, SPDV do bên ngoài cung cấp
- 8.5 Sản xuất và cung cấp dịch vụ
- 8.6 Chuyển giao sản phẩm và dịch vụ
- 8.7 Kiểm soát các đầu ra không phù hợp

8.1 Hoạch định và kiểm soát điều hành

Lập kế hoạch, thực hiện và kiểm soát các quá trình cung cấp SPDV:

- a) yêu cầu đối với SPDV;
- b) chuẩn mực các quá trình, SPDV
- c) nguồn lực cần thiết
- d) kiểm soát các quá trình
- e) thông tin dạng văn bản về hoạch định và sự phù hợp SPDV

- Kiểm soát thay đổi
- thực hiện hành động giảm thiểu tiêu cực, khi cần thiết.

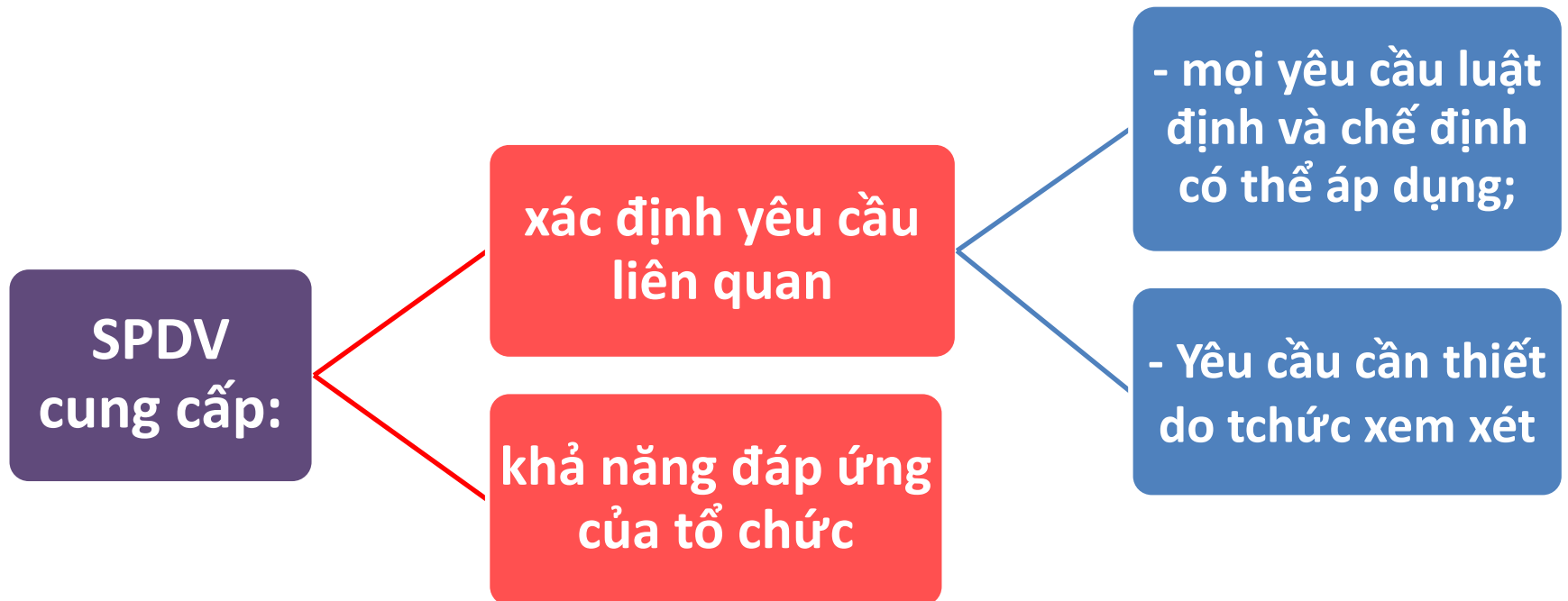
- kiểm soát quá trình thuê ngoài

8.2 Các yêu cầu với SPDV



8.2 Các yêu cầu với SPDV

8.2.2 Xác định các yêu cầu liên quan đến SPDV



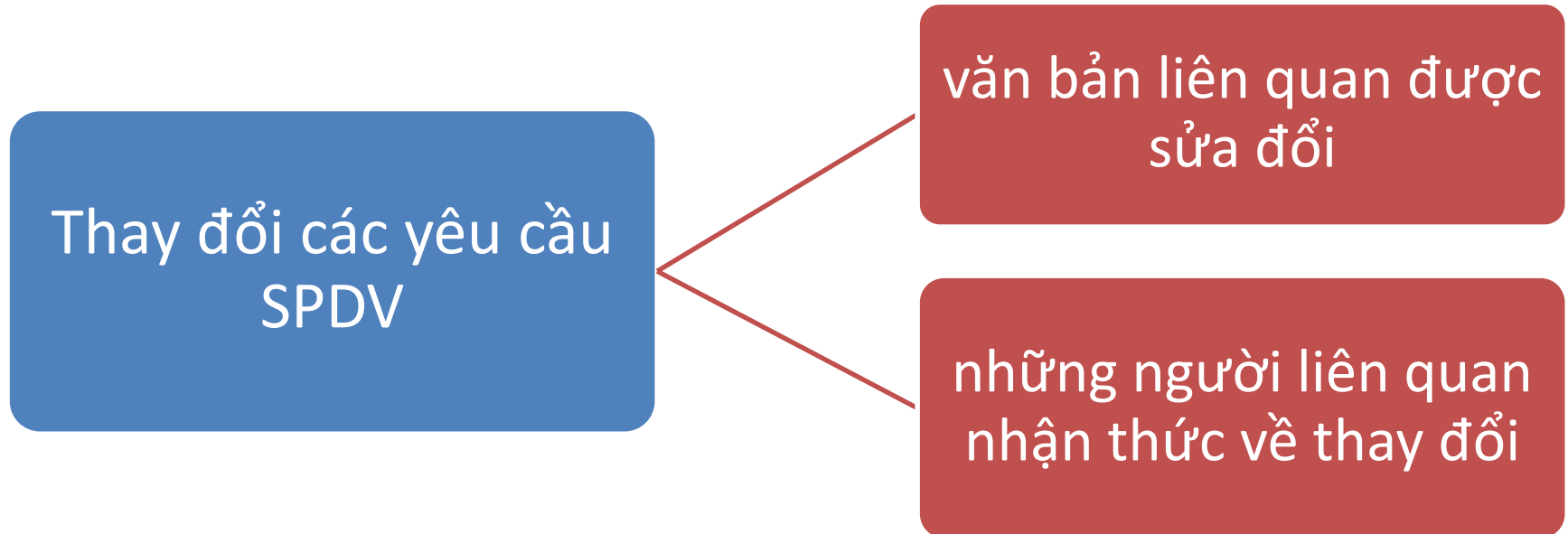
8.2 Các yêu cầu với SPDV

8.2.3 Xem xét các yêu cầu liên quan SPDV



8.2 Các yêu cầu với SPDV

8.2.4 Các thay đổi đối với yêu cầu SPDV



8.3 Thiết kế và phát triển SPDV

8.3.1 Khái quát



quá trình thiết kế và phát triển thích hợp

8.3 Thiết kế và phát triển SPDV

8.3.2 Hoạch định thiết kế và phát triển (TKPT)

a) bản chất, thời gian, độ phức tạp của TKPT;

b) các giai đoạn TKPT;

c) kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng TKPT;

d) trách nhiệm và quyền hạn TKPT;

e) nguồn lực TKPT (nội bộ và bên ngoài)

8.3 Thiết kế và phát triển SPDV

8.3.2 Hoạch định thiết kế và phát triển (TKPT)

f) nhu cầu kiểm soát tương tác những người tham gia TKPT;

g) nhu cầu tham gia của khách hàng và người dùng vào TKPT;

h) các yêu cầu với việc sản xuất và cung cấp dịch vụ;

i) mức độ kiểm soát TKPT từ khách hàng và các bên quan tâm khác;

j) văn bản chứng minh các yêu cầu được đáp ứng;

8.3 Thiết kế và phát triển SPDV

8.3.3 Đầu vào của thiết kế và phát triển (TKPT)

a) yêu cầu về chức năng và công dụng;

b) thông tin từ TKPT tương tự trước đó;

c) yêu cầu pháp luật và chế định;

d) tiêu chuẩn hoặc các quy tắc thực hành mà tchức cam kết thực hiện;

e) hậu quả tiềm ẩn của sự thất bại do bản chất SPDV;

Đầu vào phải đầy đủ, hoàn thiện và rõ ràng cho mục đích TKPT;

Mâu thuẫn các đầu vào phải giải quyết;

Duy trì thông tin dạng văn bản về các đầu vào

8.3 Thiết kế & phát triển SPDV

8.3.4 Kiểm soát thiết kế và phát triển



a) Kết quả cần đạt



b) xem xét thực hiện



c) hoạt động xác nhận thực hiện



d) hoạt động xác nhận giá trị sử dụng được thực hiện



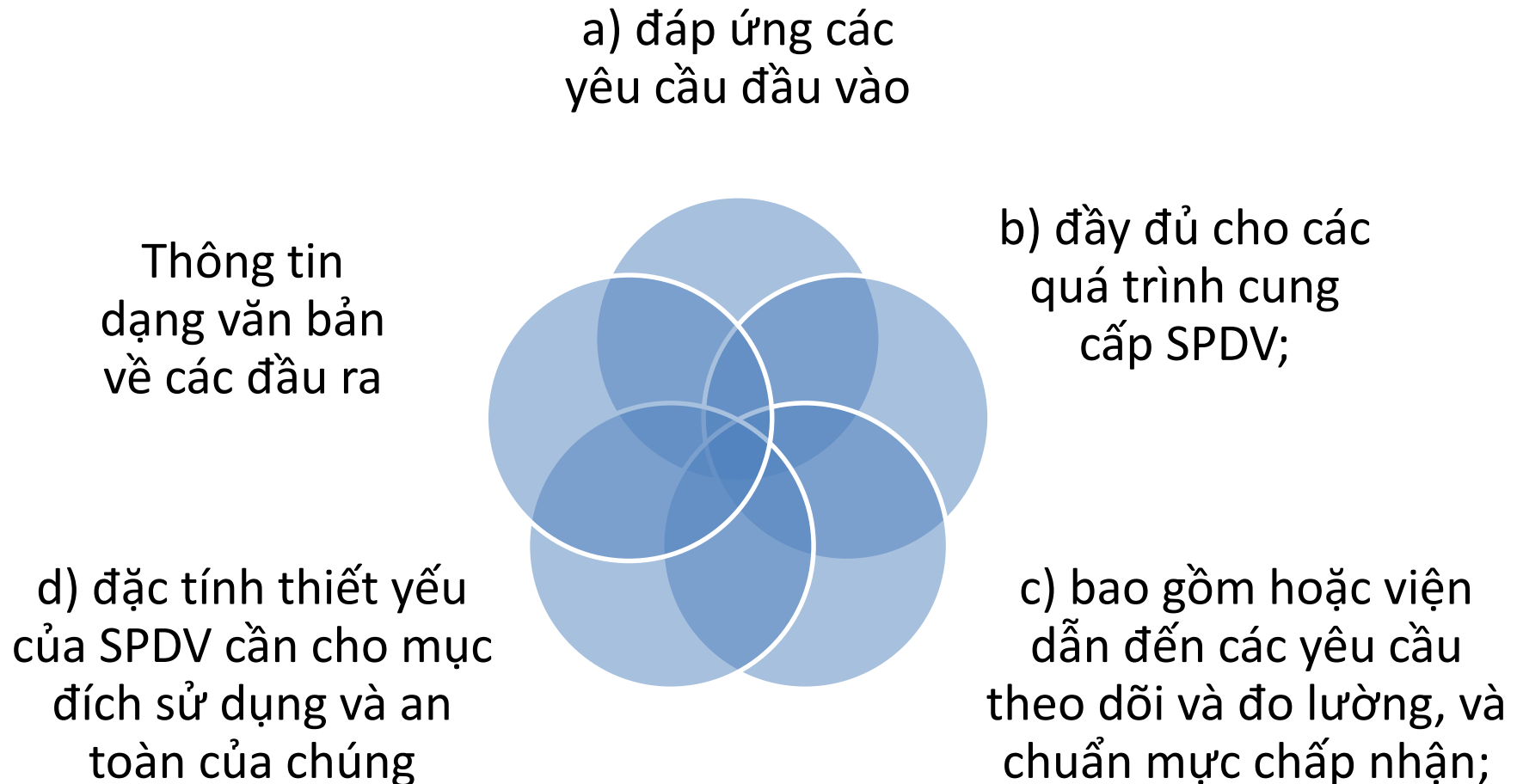
e) hành động cần thiết từ kết quả xem xét, kiểm tra xác nhận, xác nhận GTSD



f) thông tin dạng văn bản về các hành động này

8.3 Thiết kế và phát triển SPDV

8.3.5 Đầu ra của thiết kế và phát triển



8.3 Thiết kế và phát triển SPDV

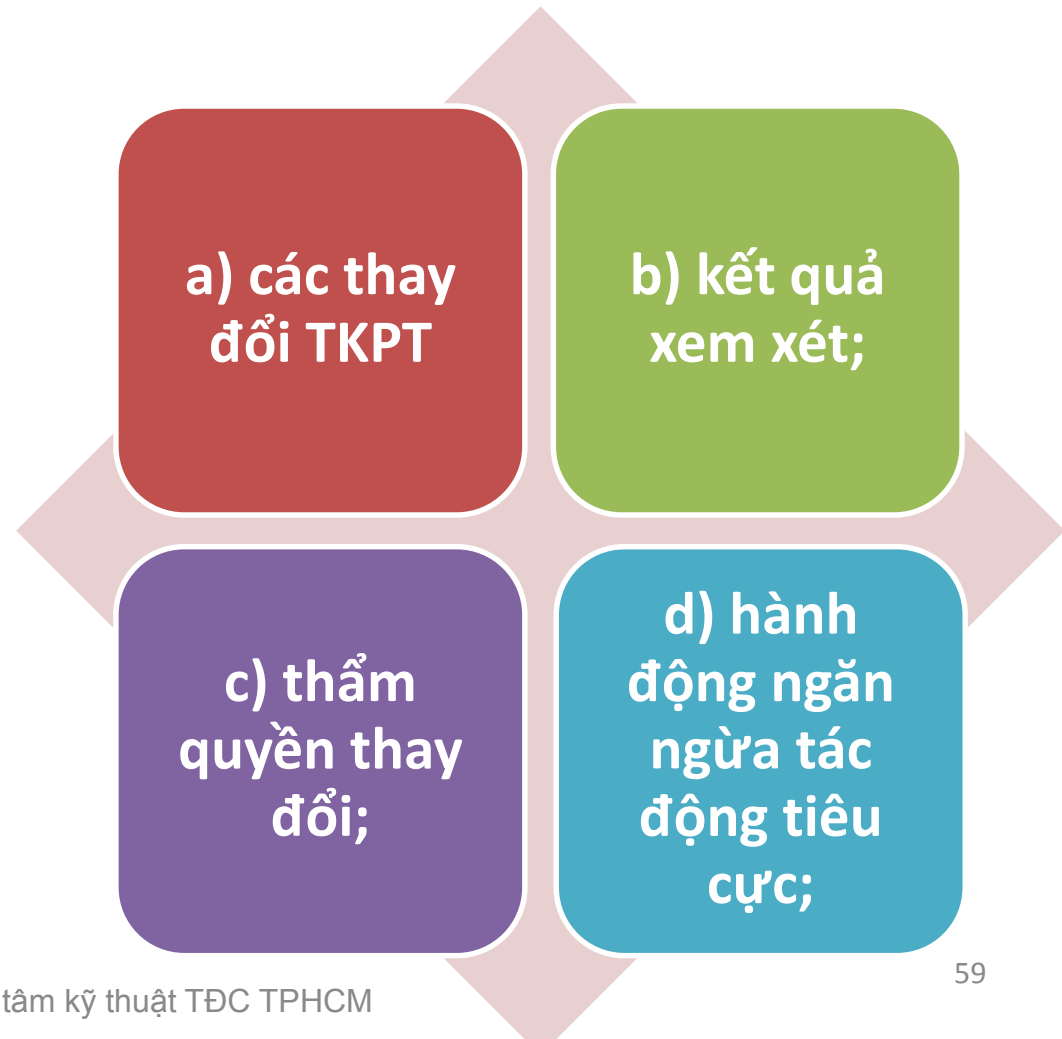
8.3.6 Thay đổi thiết kế và phát triển

- nhận biết
- xem xét
- kiểm soát thay đổi



không có tác động
tiêu cực đến sự phù
hợp yêu cầu

Duy trì thông tin văn bản:



8.4 Kiểm soát các quá trình, SPDV từ bên ngoài

8.4.1 Khái quát

Quá trình, SPDV bên ngoài cung cấp phù hợp yêu cầu

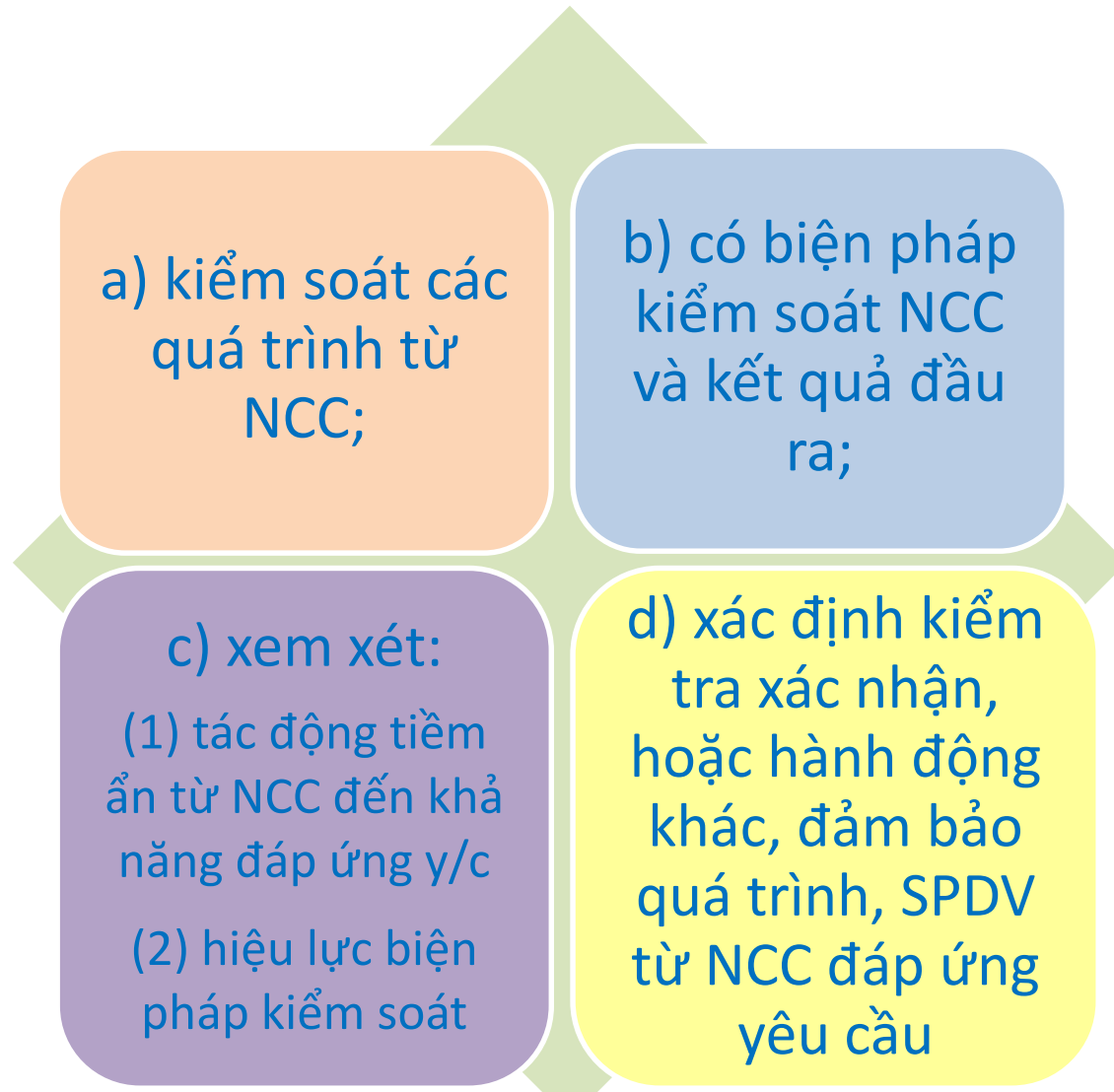
Kiểm soát khi:

- SPDV từ NCC hợp thành SPDV của tchức;
- NCC trực tiếp cung cấp SPDV cho khách hàng;
- quá trình hoặc một phần của quá trình do NCC thực hiện do tổ chức quyết định

Thiết lập và áp dụng tiêu chuẩn đánh giá, lựa chọn, theo dõi hoạt động và đánh giá lại các NCC
Có thông tin dạng văn bản về các hoạt động này và hành động cần thiết

8.4 Kiểm soát các quá trình, SPDV bên ngoài cung cấp

8.4.2 Cách thức và mức độ kiểm soát



8.4.3 Thông tin với các nhà cung cấp bên ngoài



8.5 Sản xuất và cung cấp dịch vụ

a) văn bản: (1) đặc tính SPDV, (2) kết quả cần đạt;

b) nguồn lực theo dõi & đo lường thích hợp;

c) theo dõi & đo lường để xác nhận rằng đầu ra đáp ứng yêu cầu;

d) cơ sở hạ tầng và môi trường thích hợp;

e) bổ nhiệm người có năng lực, gồm cả yêu cầu về bằng cấp;

f) xác nhận giá trị sử dụng, khi kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận bằng các biện pháp theo dõi & đo lường;

g) hành động ngăn ngừa sai lỗi do con người;

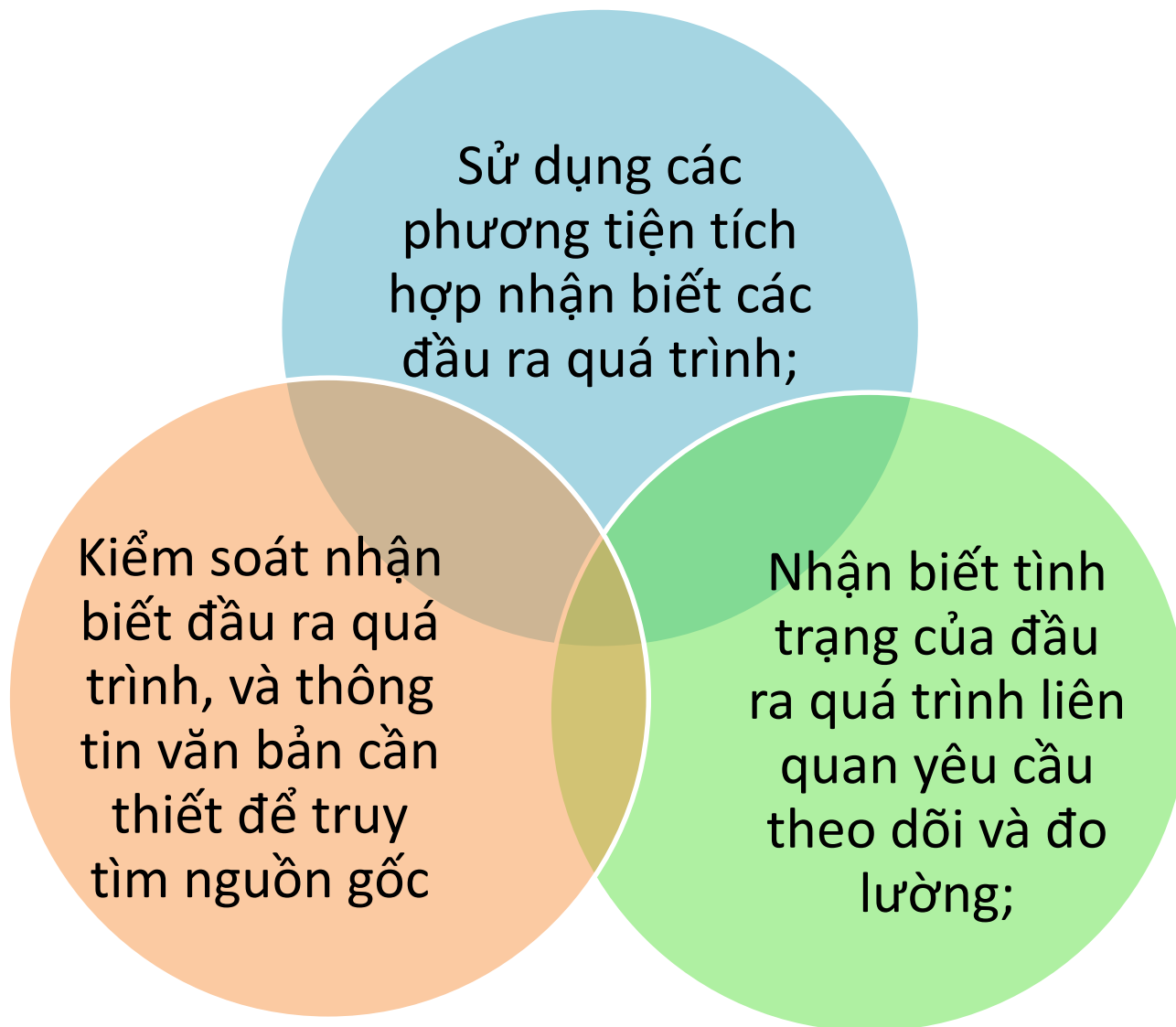
h) hoạt động thông qua, giao hàng và sau giao hàng



KIỂM
SOÁT

8.5 Sản xuất và cung cấp dịch vụ

8.5.2 Nhận biết và truy tìm nguồn gốc



8.5 Sản xuất và cung cấp dịch vụ

- nhận biết
- kiểm tra xác nhận
- bảo vệ

để sử dụng hoặc để tạo thành SPDV, khi tài sản do tchức kiểm soát hay sử dụng

8.5.3 Tài sản khách hàng hoặc nhà cung cấp

- Thông báo nếu:
 - sử dụng không đúng
 - mất mát
 - hư hỏng
 - được phát hiện không phù hợp để sử dụng
- Duy trì thông tin văn bản những điều đã xảy ra

8.5 Sản xuất và cung cấp dịch vụ

8.5.4 Bảo toàn

- Tổ chức phải đảm bảo bảo toàn các đầu ra của quá trình trong suốt quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ, ở mức độ cần thiết để duy trì sự phù hợp với các yêu cầu.

8.5 Sản xuất và cung cấp dịch vụ

**Hoạt động
sau giao hàng,
cần XEM XÉT**



8.5 Sản xuất và cung cấp dịch vụ

8.5.6 Kiểm soát thay đổi



8.6 Thông qua SPDV

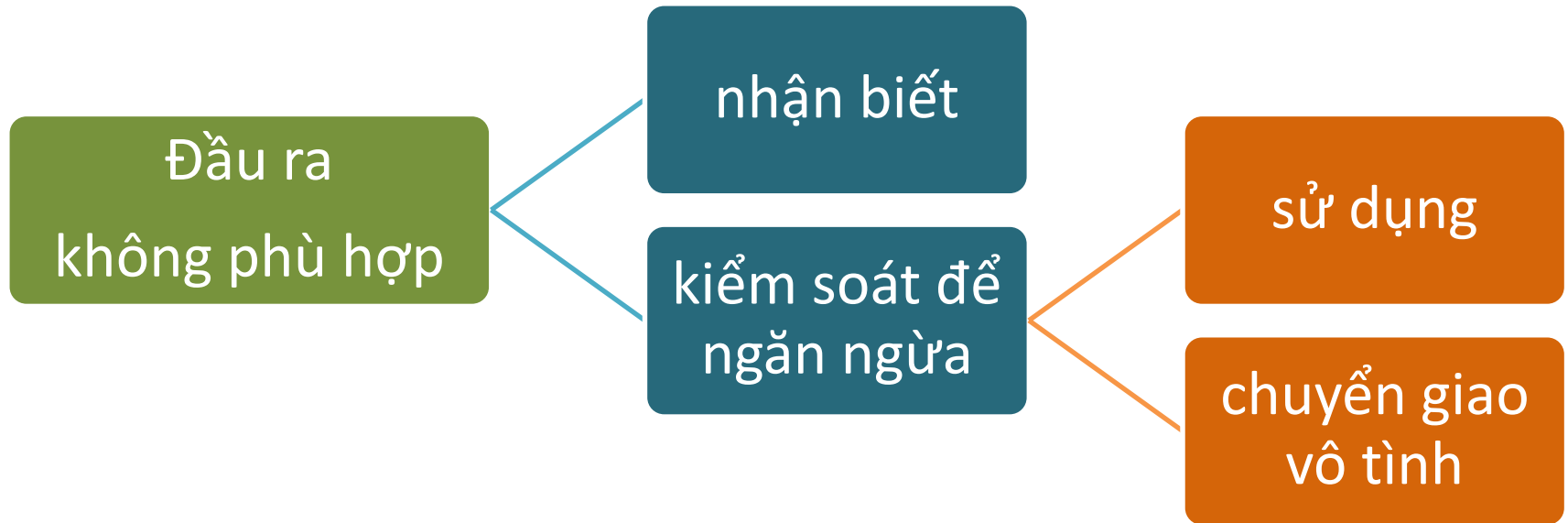
Hoạch định, xác nhận SPDV đáp ứng yêu cầu (ở giai đoạn thích hợp)

Thông qua SPDV khi xác nhận theo hoạch định hoặc phê duyệt của cấp thẩm quyền/khách hàng)

Thông tin văn bản thông qua SPDV:
(a) bằng chứng phù hợp chuẩn mực;
(b) truy vết đến người thông qua

**CHUYỂN
GIAO
SẢN
 PHẨM
 DỊCH VỤ**

8.7 Kiểm soát các đầu ra không phù hợp



Hành động thích hợp sự không phù hợp,
cả với SPDV đã chuyển giao

8.7 Kiểm soát các đầu ra không phù hợp

Xử lý các đầu ra không phù hợp:

a) khắc phục;

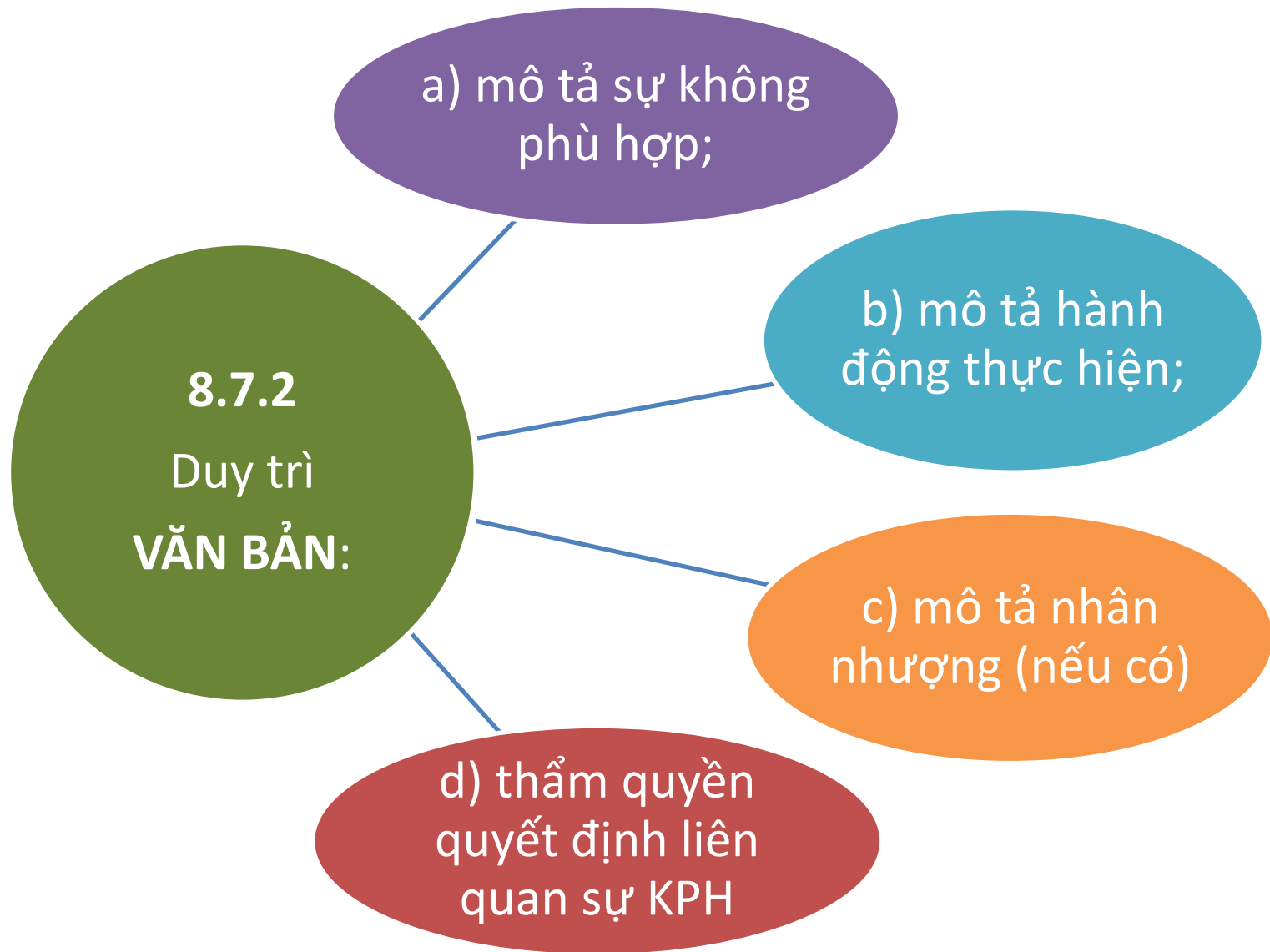
b) Tách biệt, trả lại hoặc ngưng cung cấp các SPDV;

c) thông tin đến khách hàng;

d) được phép nhân nhượng.

. Kiểm tra xác nhận sau khắc phục

8.7 Kiểm soát các đầu ra không phù hợp



9. Đánh giá kết quả hoạt động

9.1

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

9.2

- Đánh giá nội bộ

9.3

- Xem xét của lãnh đạo

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

9.1.1 Khái quát:

Xác định:

- Điều cần theo dõi và đo lường
- Phương pháp theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá
- Thời điểm theo dõi và đo lường
- Thời điểm phân tích và đánh giá các kết quả



Đánh giá:

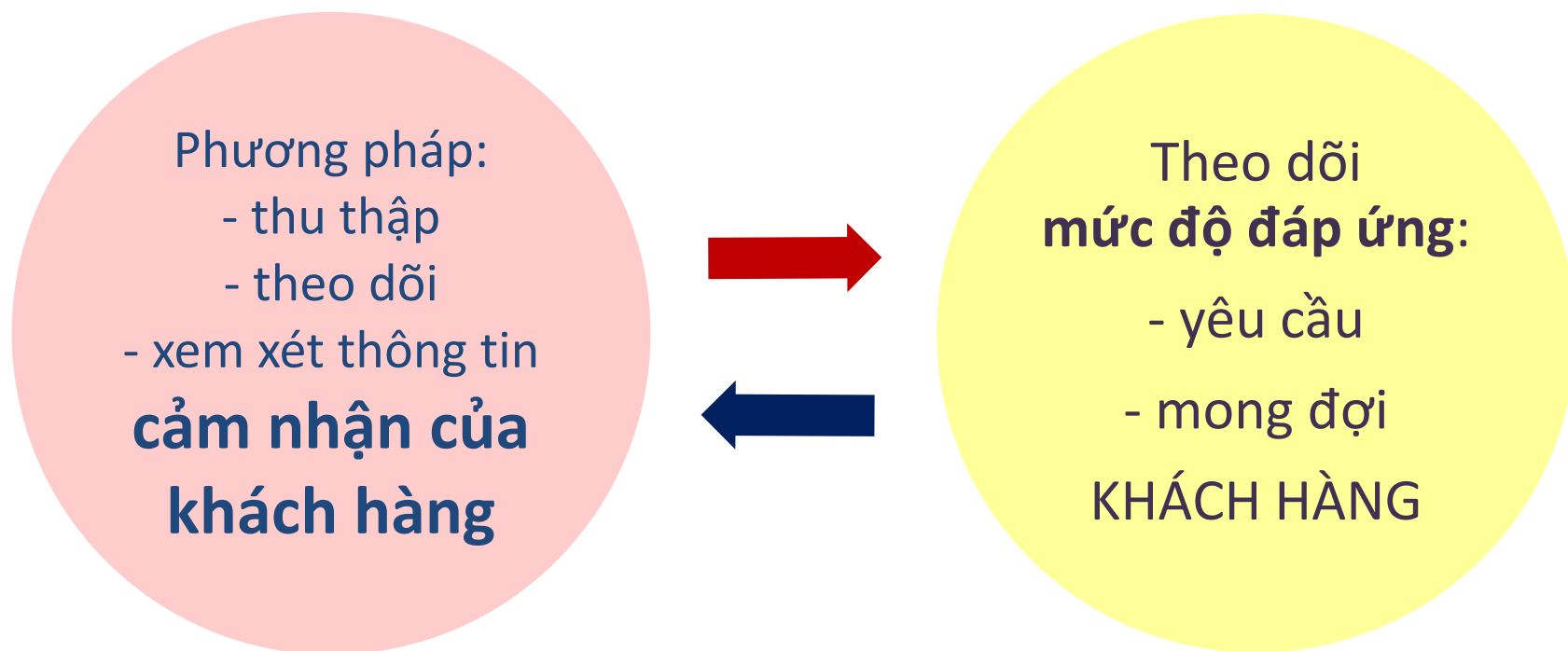
- kết quả hoạt động
- hiệu lực của HTQLCL



**Bảng
chứng
thích
hợp,
dạng
văn
bản**

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

9.1.2 Sự hài lòng của khách hàng



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

9.1.3 Phân tích & đánh giá

a) sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;

b) mức độ hài lòng của khách hàng;

c) kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL;

d) hiệu lực các hoạch định

e) hiệu lực các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

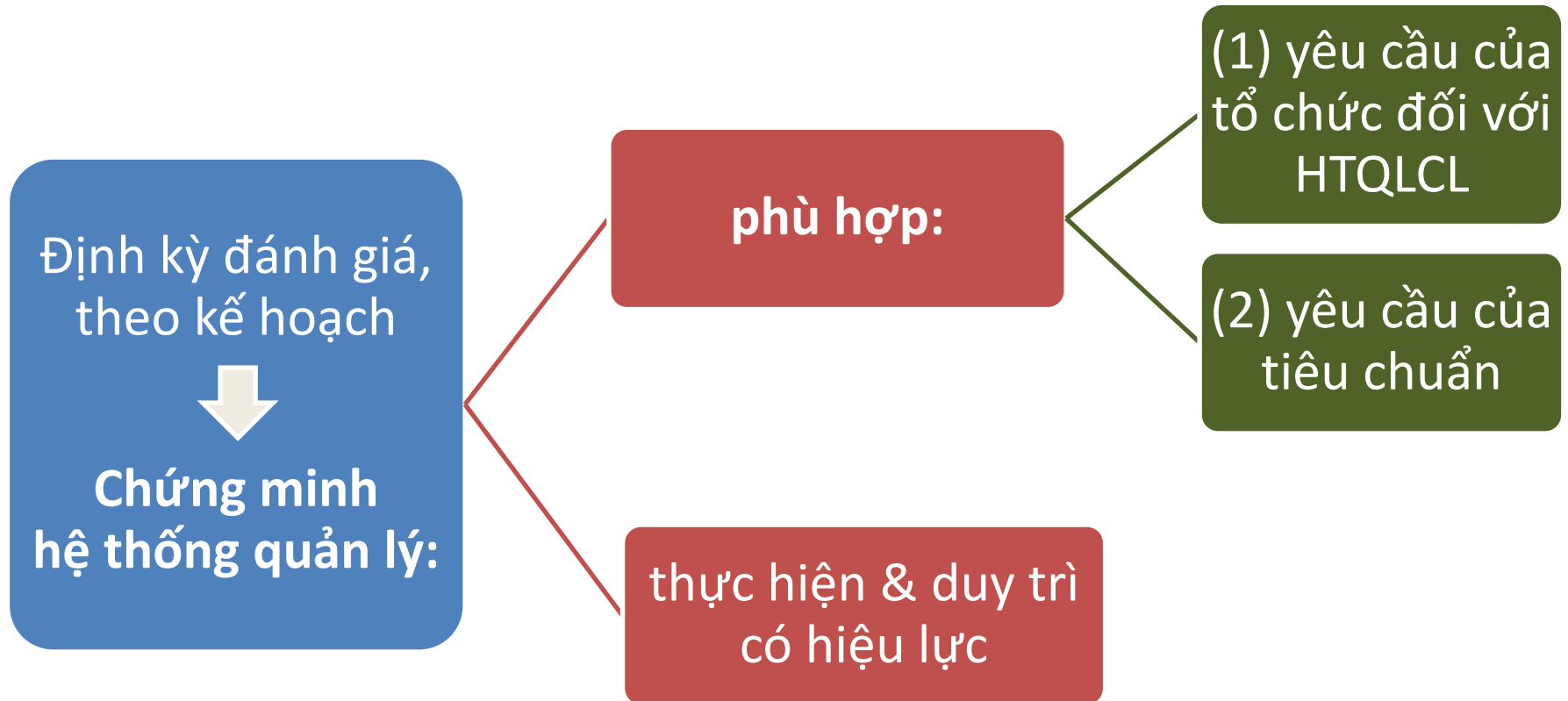
f) kết quả hoạt động của các nhà cung cấp

g) nhu cầu các cải tiến HTQLCL

Phân tích đánh giá

Phân tích dữ liệu có thể bao gồm các kỹ thuật thống kê.

9.2 Đánh giá nội bộ



9.2 Đánh giá nội bộ



9.3 Xem xét của lãnh đạo

ĐẦU VÀO:

- Tình trạng các lần xem xét trước
- Thay đổi liên quan HTCL (trong/ngoài)
- Kết quả hoạt động & hiệu lực của HTQLCL:
 - hài lòng của khách hàng
 - phản hồi từ các bên quan tâm
 - Kết quả thực hiện MTCL
 - kết quả quá trình, sự phù hợp SPDV
 - sự KPH và các hành động khắc phục
 - kết quả theo dõi và đo lường
 - kết quả đánh giá
 - kết quả hoạt động của NCC
- sự đầy đủ nguồn lực
- hiệu lực giải quyết các rủi ro & cơ hội
- cơ hội cải tiến

**Xem
xét
định
kỳ**

ĐẦU RA: văn bản

- cơ hội CẢI TIẾN
- nhu cầu THAY ĐỔI HTQLCL
- nhu cầu NGUỒN LỰC



10. Cải tiến

10.1

- Khái quát

10.2

- Sự không phù hợp và hành động khắc phục

10.3

- Cải tiến liên tục

10.1 Khái quát

- xác định, và lựa chọn
CƠ HỘI CẢI TIẾN
- thực hiện hành động cần thiết



- Đáp ứng các yêu cầu
- nâng cao sự hài lòng của KHÁCH HÀNG

Bao
gồm:

a) cải tiến SPDV để đáp ứng yêu cầu/nhu cầu/
mong đợi

b) khắc phục, phòng ngừa, giảm thiểu ảnh
hưởng không mong muốn

c) cải tiến kết quả hoạt động và hiệu lực của
HTQLCL.

10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Bằng chứng,
dạng văn bản:



bản chất của sự không phù hợp

cách hành động được thực hiện

các kết quả của mọi hành động khắc phục

10.3 Cải tiến liên tục

