TÀI LIỆU ĐÀO TẠO

ISO 9001:2015
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

CHI CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

MỤC TIÊU KHÓA HỌC

1. Cung cấp cho học viên kiến thức về đánh giá nội bộ theo Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

2. Giúp tổ chức, cá nhân áp dụng và kiểm soát hoạt động tại đơn vị một cách hiệu quả

YÊU CẦU HỌC VIÊN

- Đã nắm các yêu cầu về Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001
- Có kiến thức về bộ tiêu chuẩn ISO 9000

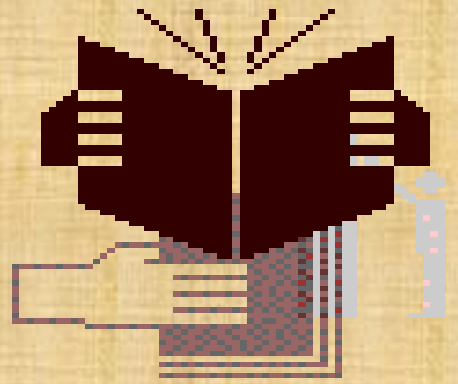
PHƯƠNG PHÁP TRÌNH BÀY

- Thuyết trình
- Làm bài tập

ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Học viên được cấp Giấy chứng nhận khi:

1. Vắng không quá 01 buổi học
2. Bài kiểm tra đạt tối thiểu 70% tổng số điểm



NỘI DUNG

Phần 1. Các khái niệm

Phần 2. Quy trình đánh giá nội bộ:

1. Các nguyên tắc đánh giá
2. Lập Chương trình đánh giá
3. Thực hiện đánh giá
4. Quản lý chương trình

Phần 3. Kỹ năng đánh giá

Phần 4. Năng lực của đánh giá viên

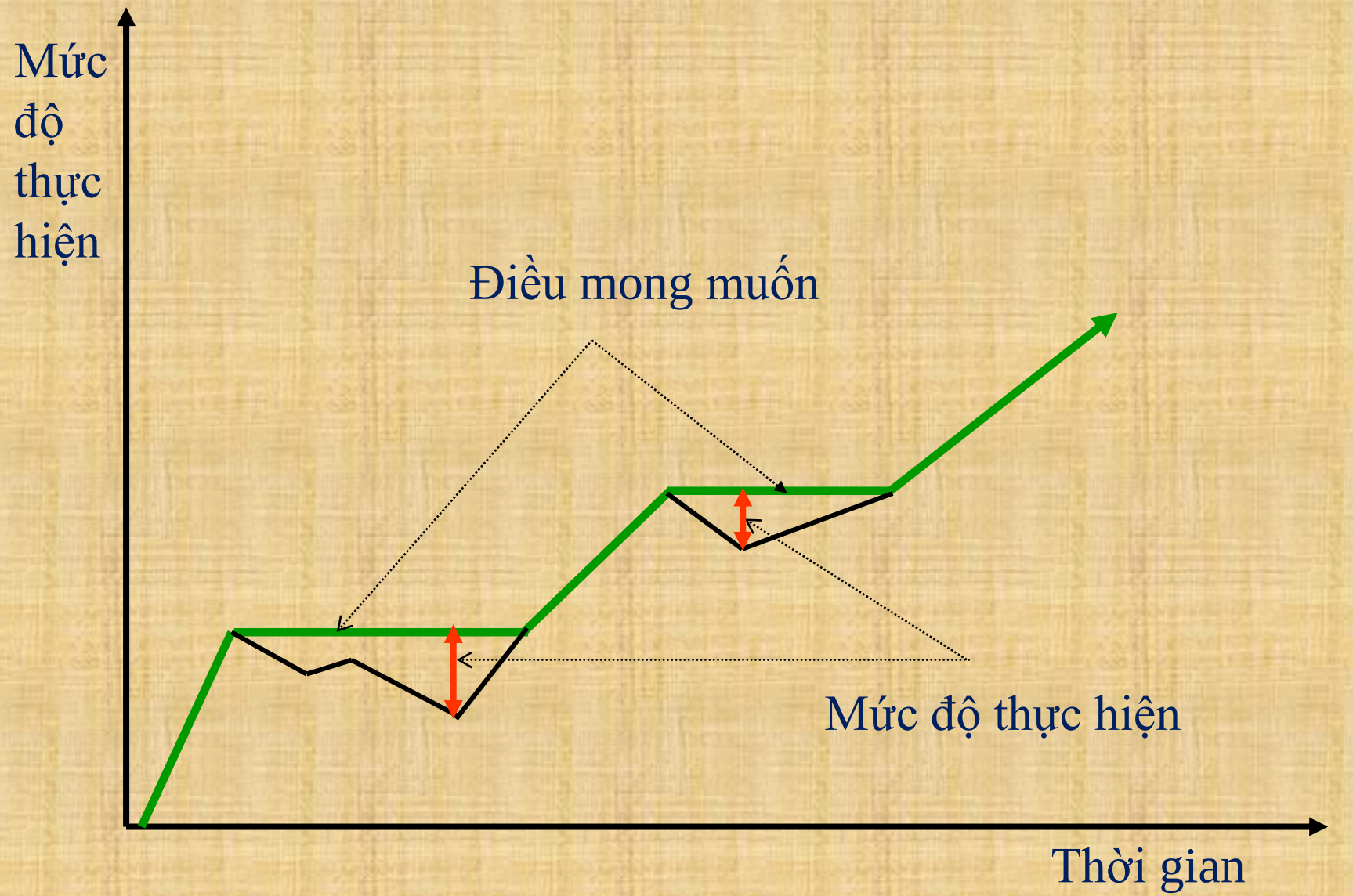
PHẦN 1

CÁC KHÁI NIỆM

KHÁI NIỆM VỀ ĐÁNH GIÁ (ISO 9000:2015)

- **Đánh giá:** Quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để thu được bằng chứng khách quan và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đánh giá

KHÁI NIỆM VỀ ĐÁNH GIÁ



Chuẩn mực đánh giá: Tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu được xác định là chuẩn để so sánh các bằng chứng đánh giá

Bằng chứng đánh giá: Hồ sơ trình bày về sự kiện hay thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.
*(*Bằng chứng đánh giá có thể định tính hoặc định lượng)

Phát hiện khi đánh giá: Kết quả của việc xem xét đánh giá các **bằng chứng đánh giá** thu thập được so với **chuẩn mực đánh giá**

(Phát hiện khi đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn cứ đánh giá, hoặc cơ hội cải tiến)

Kết luận đánh giá: kết quả của một cuộc đánh giá sau khi xem xét các mục tiêu đánh giá và mọi phát hiện khi đánh giá

Chuyên gia đánh giá: người có năng lực để tiến hành một cuộc đánh giá

Đoàn đánh giá: Một hay nhiều chuyên gia đánh giá tiến hành cuộc đánh giá

- Một người của đoàn đánh giá được chỉ định làm trưởng đoàn đánh giá.
- Đoàn đánh giá có thể bao gồm các chuyên gia đánh giá tập sự và, khi cần thiết, có các chuyên gia kỹ thuật
- Các quan sát viên có thể đi theo đoàn đánh giá nhưng không hành động như là bộ phận của đoàn

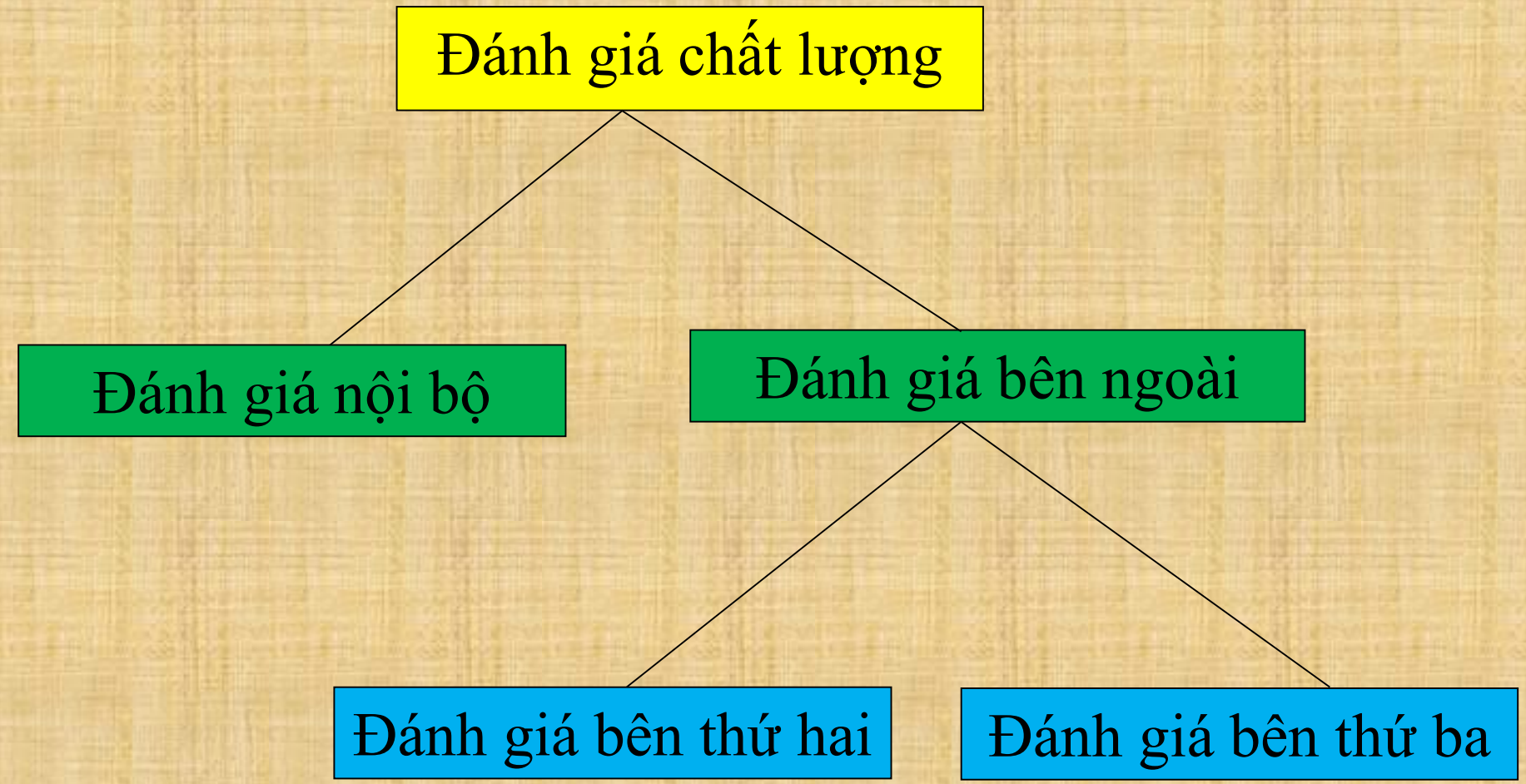
Chuyên gia kỹ thuật: Người đánh giá cung cấp các kiến thức hay kinh nghiệm chuyên môn cụ thể về đối tượng được đánh giá

Sự không phù hợp: sự không đáp ứng một yêu cầu

Khắc phục: hành động nhằm loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện

Hành động khắc phục: hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp, nhằm ngăn ngừa việc tái diễn

Phân loại đánh giá



Đánh giá nội bộ
(đánh giá bên thứ nhất)

Do tổ chức tự thực hiện hoặc thực hiện với danh nghĩa của tổ chức nhằm xem xét việc quản lý và các mục đích nội bộ khác và có thể tạo cơ sở cho việc công bố sự phù hợp của tổ chức

Mục tiêu đánh giá nội bộ

1. Đánh giá tính **phù hợp, hiệu lực** của hệ thống Xác định bộ phận cần cải tiến thường xuyên

2. Đánh giá sự sẵn sàng cho đánh giá của bên thứ hai và bên thứ ba

Đánh giá bên ngoài
(đánh giá của bên thứ hai và bên thứ ba)

- **Đánh giá của bên thứ hai:** do các bên quan tâm tiến hành (như khách hàng, hoặc đại diện của khách hàng)
- **Đánh giá của bên thứ ba:** do tổ chức đánh giá độc lập bên ngoài tiến hành như tổ chức cấp chứng nhận phù hợp hoặc cơ quan quản lý

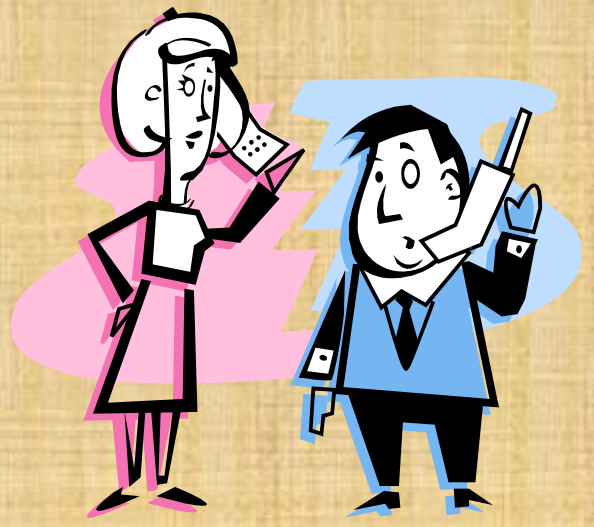
(Tổ chức cung cấp giấy chứng nhận hoặc đăng ký sự phù hợp với các yêu cầu của các tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 và TCVN ISO 14001)

Đánh giá kết hợp

Được thực hiệnđồng thời trên **hai hay nhiều hệ thống quản lý** (chất lượng và môi trường được đánh giá cùng lúc) chỉ cho một bên được đánh giá

Đồng đánh giá

Khi **hai hoặc nhiều tổ chức đánh giá** phối hợp để cùng đánh giá cho một bên được đánh giá được gọi là đồng đánh giá (đánh giá hỗn hợp).



Bài tập
Đánh giá nội bộ

Phần 2
Quy trình đánh giá nội bộ

1. Các nguyên tắc đánh giá
2. Chương trình đánh giá
3. Thực hiện đánh giá
4. Quản lý chương trình

1. Các nguyên tắc đánh giá

1. **Tính toàn vẹn:** nền tảng của tính chuyên nghiệp
2. **Trình bày trung thực**: nghĩa vụ báo cáo trung thực và chính xác
3. **Đánh giá chuyên nghiệp:** công bằng, có trách nhiệm và có suy xét trong đánh giá
4. **Bảo mật:** bảo mật thông tin có được trong quá trình đánh giá
5. **Độc lập:** cơ sở cho tính công bằng của cuộc đánh giá và tính khách quan của kết luận đánh giá
6. **Tiếp cận dựa trên bằng chứng**: phương pháp hợp lý để đạt được kết luận đánh giá đáng tin cậy

2. Chương trình đánh giá

Tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá được hoạch định cho một khoảng thời gian cụ thể và nhằm một mục đích cụ thể.

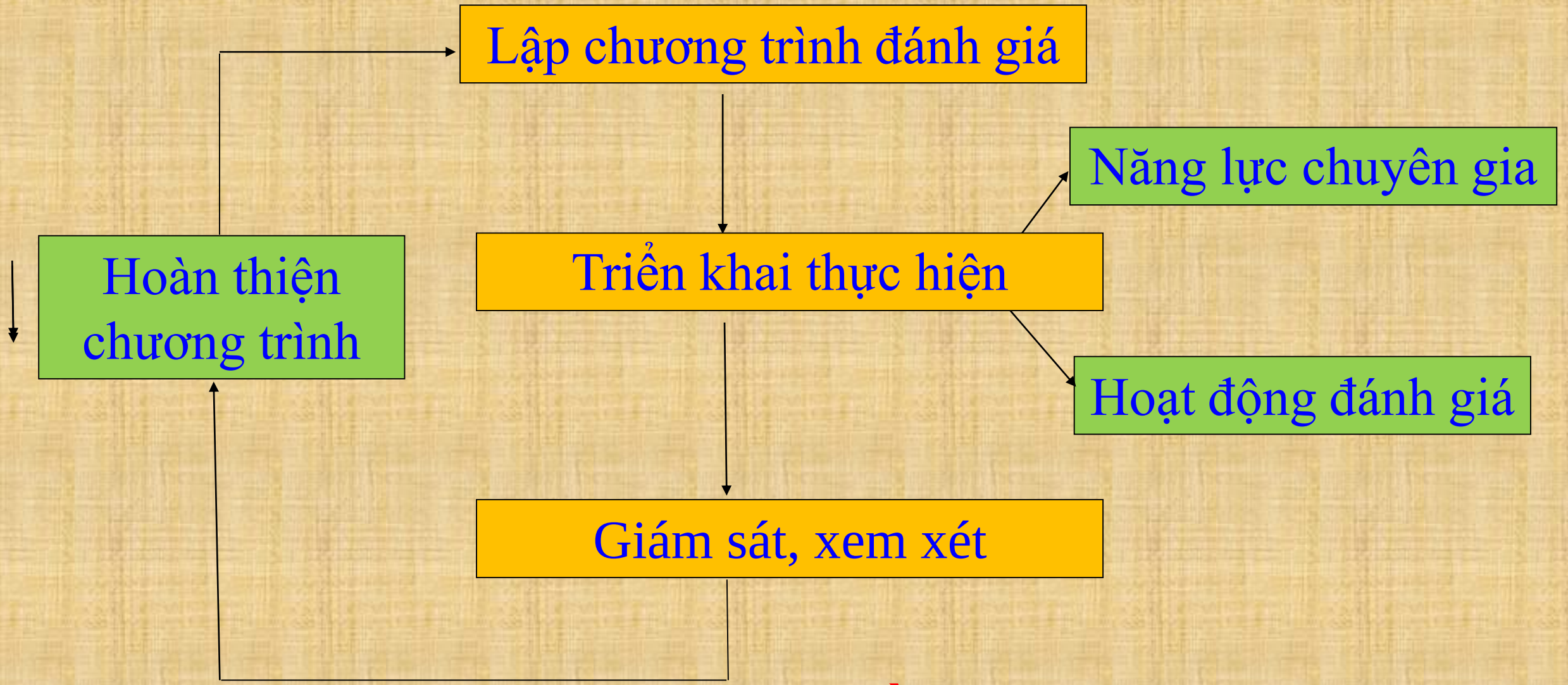
Các bước:

(1) Lập Chương trình tổng quát, chi tiết

(2) Triển khai

(3) Giám sát

(4) Cải tiến



Sơ đồ chương trình đánh giá

Chương trình đánh giá

Lập kế hoạch các cuộc đánh giá, thông báo cho Đoàn đánh giá, bên được đánh giá

- Lựa chọn chuyên gia
- Chỉ đạo thực hiện
- Duy trì hồ sơ

Chương trình đánh giá

Chương trình đánh giá bao gồm các nội dung:

1. Mục tiêu
2. Phạm vi
3. Nguồn lực

Chương trình đánh giá

Mục tiêu:

- Phù hợp với yêu cầu của HTQLCL
- Kiểm tra việc khắc phục sự không phù hợp
- Các cải tiến liên quan

Chương trình đánh giá

Phạm vi:

- Tầm quan trọng, mức độ quan trọng, phức tạp, số lượng quá trình đánh giá
- Các chuẩn mực đánh giá
- Kết quả của cuộc đánh giá trước

Chương trình đánh giá

Nguồn lực:

- Nhân lực - con người
- Tài liệu liên quan
- Tài chính (nếu có)
- Thời gian

Ví dụ:
Chương trình đánh giá năm 2017 cơ quan Z

Đơn vị được đánh giá	Mục tiêu	Phạm vi	Tài liệu/thủ tục đánh giá	Năng lực	Thời gian	Chi phí
Ban Lãnh đạo	Phù hợp HTQLCL ISO 9001	5.1-5.3; 9.2, 9.3	Quy chế HTQLCL, quy trình 01	02 CGĐG	01 buổi/ tháng 7 01 buổi /tháng 12	…
Phòng A	Phù hợp HTQLCL ISO 9001, các quy định liên quan hoạt động của phòng	6.1-6.3; 7.; 9.1; 9.2, 9.3; 10.	Quy chế HTQLCL, quy trình A, B	03 CGĐG, 01 CGKT	01 ngày /tháng 7 01 ngày /tháng 12	….
Trung tâm C	Phù hợp HTQLCL ISO 9001, các quy định liên quan hoạt động của TT	6.1-6.3; 7.; 8.1; 8.2; 8.4-8.7; 9.1; 9.2, 9.3; 10.	Quy trình C, D, E	04 CGĐG,	02 ngày /tháng 7 02 ngày/tháng 12	….

Bài tập

Lập kế hoạch đánh giá tại các phòng ban của cơ quan

3. Thực hiện đánh giá

Các bước thực hiện đánh giá:

- Bước 1: Chuẩn bị
- Bước 2: Tiến hành
- Bước 3: Lập báo cáo
- Bước 4: Kết thúc
- Bước 5: Kiểm tra sau đánh giá

Bước 1. Chuẩn bị

Đối với **trưởng đoàn** đánh giá:

- Xác định mục tiêu, chuẩn mực, phạm vi
- Xác định tính khả thi của cuộc đánh giá
- Phân công nhiệm vụ cho các đánh giá viên

Đối với **đánh giá viên**:

- Xem xét tài liệu liên quan
- Lập danh mục kiểm tra (checklist) cho các hoạt động đánh giá
- Chuẩn bị biểu mẫu, tài liệu cần thiết
- Hồ sơ của đợt đánh giá trước

Danh mục kiểm tra (checklist)

- Các chỉ dẫn khi đánh giá
- Bảng liệt kê các công việc, hạng mục, vấn đề chính, quan trọng cần kiểm tra đối với hoạt động, quá trình đánh giá
- Một trong các loại hồ sơ của hoạt động đánh giá

Biểu mẫu, tài liệu

- Kế hoạch/chương trình đánh giá chi tiết
- Danh mục kiểm tra (checklist)
- Sổ tay chất lượng
- Các quy trình, thủ tục,…hồ sơ liên quan
- Bộ TCVN ISO 9001

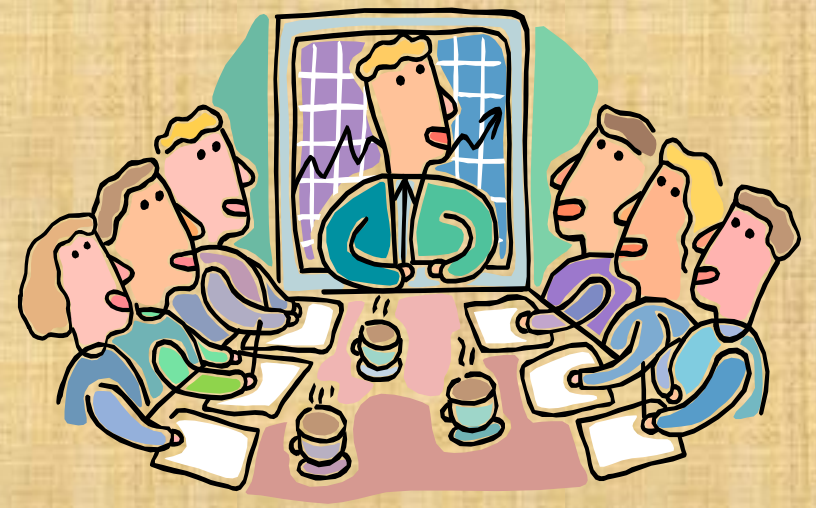
Bài tập

Chuẩn bị checklist các yêu cầu của tiêu chuẩn

Bước 2. Tiến hành

- Họp khai mạc
- Thu thập thông tin, kiểm tra, xem xét các bằng chứng khách quan
- Tạo lập phát hiện

Tiến hành



Họp khai mạc:

- Giới thiệu đoàn đánh giá
- Xác định mục tiêu, phạm vi, chuẩn mực đánh giá
- Xác định trách nhiệm, quyền hạn của đánh giá viên
- Xác định phương pháp trao đổi thông tin
- Thống nhất kế hoạch đánh giá

Tiến hành

Thu thập thông tin:

- Quan sát (hoạt động, môi trường, điều kiện làm việc)
- Phỏng vấn
- Xem tài liệu, hồ sơ

Tiến hành

Kiểm tra, xem xét các bằng chứng khách quan:

1. Lấy mẫu (bằng chứng đánh giá)
2. Đảm bảo tính khách quan và đại diện cho hoạt động đánh giá
3. Kiểm tra, xem xét mẫu
4. Đảm bảo tính đúng đắn, đầy đủ và chính xác
5. So sánh, đối chiếu với chuẩn mực đánh giá

Tiến hành

Tạo lập phát hiện:

- **Ghi chép bằng chứng** đánh giá (thông tin, dữ liệu, kết quả thực hiện các hồ sơ,…)
- **Đối chiếu** với chuẩn mực đánh giá (sổ tay chất lượng, quy trình, thủ tục, tiêu chuẩn, hợp đồng, …)

Tạo lập phát hiện có thể là:

- Cơ hội cải tiến
- Rủi ro, nguy cơ tiềm ẩn
- Các mặt mạnh (sự phù hợp)
- Sự không phù hợp

Bước 3. Lập báo cáo

- Họp đoàn đánh giá
- Viết kết luận

Họp đoàn đánh giá

- Xem xét, thảo luận các phát hiện đánh giá
- Thống nhất kết luận đánh giá, các kiến nghị liên quan

Viết kết luận đánh giá

- Điểm lưu ý
- Điểm không phù hợp
- Bằng chứng cụ thể
- Chuẩn mực không phù hợp

Viết kết luận đánh giá

- Đoàn đánh giá
- Tên Trưởng đoàn đánh giá, đánh giá viên
- Bộ phận được đánh giá
- Phạm vi đánh giá
- Chuẩn mực đánh giá (tiêu chuẩn, quy trình, …)
- Thời gian đánh giá
- Mức độ phù hợp của hệ thống
- Sự không phù hợp
- Việc áp dụng, duy trì, cải tiến
- Các kiến nghị

Viết kết luận đánh giá

Sự không phù hợp:

- Vấn đề không phù hợp
- Không phù hợp với chuẩn mực nào?
- Đối tượng, không gian, thời gian, tính chất, mức độ,… xảy ra sự không phù hợp

Ví dụ

- Vấn đề không phù hợp: *Chưa thực hiện xem xét lãnh đạo*
- Đối tượng, không gian, thời gian xảy ra sự không phù hợp: Của *Ban Giám đốc* *Công ty X* trong *6 tháng đầu năm 2017*
- Điều này KPH theo *Quy trình XXLĐ ngày tháng năm của Giám đốc Công ty X* …..

Bước 4. Kết thúc đánh giá

- Họp kết thúc (bên đánh giá, bên được đánh giá)
- Đoàn đánh giá thông báo và giải thích kết luận đánh giá
- Bên được đánh giá xác nhận kết luận đánh giá
- Đoàn đánh giá gửi kết luận đánh giá (để thực hiện khắc phục nếu có) và người quản lý chương trình đánh giá để theo dõi

Kiểm tra việc khắc phục

- **Bên được đánh giá**: khắc phục điểm không phù hợp
- **Đoàn đánh giá**: kiểm tra, xác nhận hành động khắc phục

Kiểm tra sau đánh giá

Bên được đánh giá:

(1) Thực hiện khắc phục theo thời hạn quy định

Sữa chữa sự không phù hợp đã được phát hiện

Tìm nguyên nhân, đưa ra biện pháp và giải quyết tận gốc

(2) Thông báo cho đoàn đánh giá kết quả khắc phục ngay sau khi hoàn tất

Kiểm tra sau đánh giá

Đoàn đánh giá:

- Thẩm tra kết quả thực hiện khắc phục sự không phù hợp của bên được đánh giá
- Gửi toàn bộ kết quả đánh giá cho người quản lý chương trình

4. Quản lý chương trình

Các bước thực hiện:

- Lập chương trình tổng quát, chi tiết
- Triển khai
- Giám sát
- Cải tiến

Giám sát

- Sự phù hợp với Chương trình/kế hoạch đánh giá
- Tuân thủ đúng chương trình về thời gian, nội dung yêu cầu,…
- Về cách bố trí đánh giá viên (độc lập, khách quan, …)
- Tính đầy đủ các bộ phận

- Năng lực, mức độ thành thạo của đánh giá viên:

- Kiến thức và kỹ năng
- Cách thức sử dụng tài liệu liên quan
- Khả năng phát hiện các điểm không phù hợp, lưu ý,…
- Cách lập báo cáo

- Các thông tin phản hồi của các bên liên quan (bên được đánh giá, lãnh đạo, quản lý, đánh giá viên, …)

- Xu hướng kết quả đánh giá có thể dẫn tới cơ hội cải tiến, hành động khắc phục, phòng ngừa

- Điểm phù hợp và xu hướng
- Điểm không phù hợp và xu hướng
- Kết quả khắc phục đợt đánh giá trước
- Số yêu cầu được đánh giá
- Số bộ phận được đánh giá

Phần 3
Kỹ năng đánh giá

(1) Tìm kiếm sự kiện

(2) Quản lý thời gian

(3) Lập báo cáo

(1) Tìm kiếm sự kiện

- Có óc quan sát, phân tích, tổng hợp
- Nắm vững yêu cầu tiêu chuẩn
- Tìm kiếm bằng chứng khách quan

(1) Tìm kiếm sự kiện

Kỹ thuật phỏng vấn

Đặt câu hỏi:

- Ai? Cái gì? Ở đâu? Khi nào? Bằng cách nào? Tại sao?
- Đặt câu hỏi đúng, rõ ràng, để nhận được câu trả lời đúng
- Hỏi đúng người, đúng thời điểm, tại địa điểm thích hợp với chủ đích rõ ràng
- Sử dụng luân phiên các câu hỏi mở và câu hỏi đóng

Nên sử dụng:

- câu hỏi mở (Ở đâu? Khi nào? Bằng cách nào? …)
- Câu hỏi làm rỏ vấn đề (làm ơn cho tôi biết, ….)

Hạn chế:

- Câu hỏi đóng, trừ khi muốn xác nhận lại vấn đề
- Câu hỏi giăng bẩy, gợi ý, ….
- Nên kết hợp ngôn ngữ cơ thể, giao tiếp bằng mắt, thái độ vui vẽ,…

(2) Quản lý thời gian

- Lập checklist
- Tránh tranh cãi
- Ghi chép đầy đủ
- Thu thập bằng chứng cần thiết

(3) Lập báo cáo

Cần nêu các vấn đề:

- Điểm lưu ý
- Điểm không phù hợp
- Bằng chứng cụ thể
- Chuẩn mực không phù hợp
- Các kiến nghị về cải tiến, nguy cơ tiềm ẩn,…

Chú ý:

Cần lưu ý việc phân loại các điểm:

- *lưu ý/nhận xét*
- *Không phù hợp nhẹ*
- *Không phù hợp nặng*

Bài tập

Nhận định tình huống

Phần 4
Năng lực của đánh giá viên

1. Phẩm chất
2. Kiến thức, kỹ năng
3. Kinh nghiệm, đào tạo

1. Phẩm chất

- Trung thực, khách quan, khiêm tốn
- Bảo mật, đáng tin cậy
- Lịch sự, biết lắng nghe
- Biết quan sát, phân tích, tổng hợp
- Phương pháp làm việc khoa học, khả năng quyết đoán, kết luận
- Am hiểu công việc, tuân thủ quy trình làm việc, có tính kiên trì
- Khả năng hoạt động độc lập, phối hợp hiệu quả

2. Kiến thức, kỹ năng

Đối với **trưởng đoàn** đánh giá:

- Hoạch định và sử dụng hiệu quả nguồn lực
- Tổ chức hoạt động của đoàn đánh giá
- Tạo cầu nối giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá
- Ngăn ngừa và giải quyết bất đồng
- Dẫn dắt đoàn đưa ra kết luận
- Hoàn tất báo cáo đánh giá

Đối với **đánh giá viên**:

- Hiểu biết về HTQLCL, tài liệu viện dẫn
- Các nguyên tắc, thủ tục, kỹ thuật đánh giá
- Các văn bản pháp luật, quy định liên quan hoạt động đánh giá
- Các vấn đề tổ chức

3. Kinh nghiệm, đào tạo

- **Học vấn**: trình độ đại học trở lên, tiếp nhận kiến thức và kỹ năng liên quan
- **Kinh nghiệm**: về kỹ thuật, quản lý, chuyên môn
- **Đào tạo**: đã được đào tạo chuyên gia đánh giá

Kiểm tra cuối khóa

CHÂN THÀNH CẢM ƠN

LIÊN HỆ

CHI CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG

ĐỊA CHỈ: 263/Điện Biên Phủ, P.7, Q.3, TP. HCM

ĐIỆN THOẠI: 0283.9307203

FAX: 0283.9307206

WEBSITE: http://chicuctdc.gov.vn