

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG CÁN BỘ CÔNG THƯƠNG TRUNG ƯƠNG



BỘ TÀI LIỆU TẬP HUẤN

**“ĐÀO TẠO CHO DOANH NGHIỆP CÔNG NGHIỆP HỖ
TRỢ TRONG LĨNH VỰC Ô TÔ, ĐIỆN TỬ ÁP DỤNG TÍCH
HỢP 3 HỆ THỐNG QUẢN LÝ ISO 9001, OHSAS 18001, ISO
14001”**

**Thuộc chương trình
Đề án “Chương trình phát triển công nghiệp hỗ trợ năm 2019”**

Hà Nội, năm 2019

LỚP ĐÀO TẠO TÍCH HỢP ISO:

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG 9001:2015 QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG 14001:2008 QUẢN LÝ AN TOÀN – SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP 45001:2018

Tháng 07/2019

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Giới thiệu Giảng Viên:

-
- TS. Nguyễn Thanh Tùng

➤ Viện Trưởng Viện Quản Trị Tri Thức



➤ CEO – Trường Pathway Tuệ Đức



PATHWAY
KINDERGARTEN & PRIMARY
SCHOOL

➤ Nguyên Giám Đốc **Seagate**  Việt Nam

➤ Giảng viên thỉnh giảng chương trình Cao Học, MBA tại CFVG, PUF, FPT, ĐH Quốc Gia TP.HCM

➤ Kinh nghiệm:

- ✓ 26 năm công tác cho các công ty đa quốc gia.
- ✓ 14 năm làm quản lý, 03 năm quản lý cấp khu vực Châu Á.
- ✓ 12 năm giảng dạy các lớp CEO
- ✓ 06 năm giảng dạy các chương trình cao học MBA của Pháp, Mỹ, Việt Nam...

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Lecturer introduction:

- TS. Nguyễn Thanh Tùng

- Thành viên Hội chất lượng Châu Á



- Thành viên Hội chất lượng Vietnam



- Kinh nghiệm:

- ✓ Đào tạo & tư vấn Hệ thống Quản lý Chất lượng, Môi trường, An toàn cho nhiều tổ chức công ty.
- ✓ Báo cáo các chuyên đề về Hệ thống Quản lý Chất lượng trên thế giới.

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Nguyên tắc của lớp học



Đúng giờ



Chế độ rung

Nguyen Thanh Tung

5

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Nguyên tắc của lớp học



Làm việc theo nhóm



Trình bày

6

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Nguyên tắc của lớp học



Không chỉ có giảng viên
mà mỗi học viên đều có trách nhiệm làm cho
khóa học luôn sôi nổi hào hứng

7

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Mục đích đào tạo

1. **Nắm được khái niệm cơ bản về 03 hệ thống quản lý chất lượng, quản lý môi trường, an toàn – sức khỏe nghề nghiệp.**
2. **Tìm hiểu lợi ích của việc áp dụng 03 Hệ thống Quản lý (Chất lượng, môi trường, an toàn sức khỏe nghề) và các bước triển khai thực hiện trong Doanh nghiệp.**
3. **Tìm hiểu các yêu cầu của 3 hệ thống (ISO 9000, 14000, 45000) và cách thức đáp ứng các yêu cầu này.**
4. **Các công cụ kiểm soát trong 03 Hệ thống Quản lý (ISO 9000, 14000, 45000) và nâng cao hiệu suất hoạt động.**

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

PHẦN 1

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Mục đích đào tạo

1. **Nắm được khái niệm cơ bản về chất lượng, quản lý chất lượng.**
2. **Tìm hiểu 8 nguyên tắc về quản lý chất lượng, vai trò của 8 nguyên tắc này trong Hệ thống Quản lý Chất lượng.**
3. **Tìm hiểu lợi ích của việc áp dụng Hệ thống Quản lý Chất lượng và các bước triển khai thực hiện trong Doanh nghiệp.**
4. **Tìm hiểu các yêu cầu của ISO 9001:2015 và cách thức đáp ứng các yêu cầu này.**
5. **Các công cụ kiểm soát trong Hệ thống Quản lý Chất lượng.**

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Nội dung thảo luận

- 1: + Chất lượng và Hệ thống Quản lý Chất lượng
 + Các nguyên tắc Quản lý Chất lượng
- 2: + Lợi ích & các bước triển khai Hệ thống Quản lý Chất lượng
 + Nội dung và các yêu cầu của ISO 9001
- 3: + Các công cụ kiểm soát Hệ thống Quản lý Chất lượng

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Phần 1: Chất lượng và quản lý chất lượng

- Chất lượng là gì?
- Làm thế nào để đạt được chất lượng?
- Các mô hình hệ thống chất lượng và sự khác nhau?
- Các nguyên tắc quản lý chất lượng?

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Phần I: Chất lượng và quản lý chất lượng

Quan điểm của một số chuyên gia nổi tiếng:

“ Thỏa mãn nhu cầu khách hàng ” (W. Edwards Deming)

“ Thích hợp để sử dụng ” (J. M. Juran)

“ Làm đúng theo yêu cầu ” (Philip B. Crosby)

Một số quan điểm khác:

“ Làm đúng ngay từ đầu ”

“ Cung cấp sản phẩm và dịch vụ với tiêu chuẩn cao nhất ”

“ Chất lượng là những gì mà khách hàng muốn sao thì nó là như vậy ”

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

CHẤT LƯỢNG LÀ GÌ ?

“Mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có của một đối tượng đáp ứng các yêu cầu”

(Mục 3.6.2 - ISO 9000:2015)



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Phần I: Chất lượng và quản lý chất lượng

Đặc tính của chất lượng:

- Mang tính chủ quan
- Thay đổi theo thời gian, không gian và điều kiện sử dụng



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Phần I: Chất lượng và quản lý chất lượng

Một số quan niệm chưa đúng về chất lượng

- ✓ Tập trung vào chất lượng sẽ giảm năng suất
- ✓ Chất lượng kém là do người lao động
- ✓ Cải tiến chất lượng đòi hỏi đầu tư lớn
- ✓ Chất lượng được đảm bảo nếu kiểm tra chặt chẽ



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Chất lượng và quản lý chất lượng

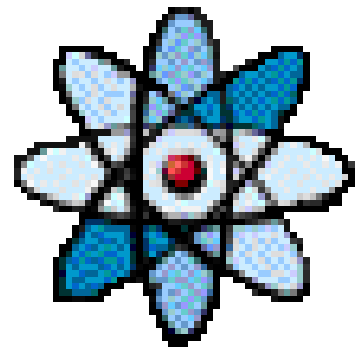
Các mô hình hệ thống chất lượng



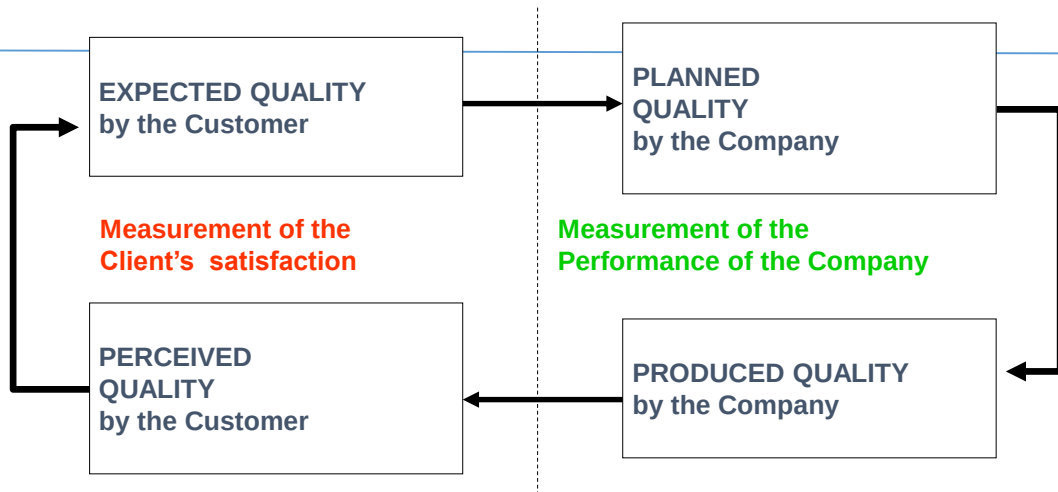
"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Các nguyên tắc quản lý chất lượng

"là quy tắc cơ bản và toàn diện để: lãnh đạo và điều hành tổ chức, nhằm cải tiến liên tục hoạt động của tổ chức trong một thời gian dài bằng cách tập trung vào khách hàng trong khi vẫn chú trọng đến nhu cầu của các bên liên quan".



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Transition towards TQM



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

8 nguyên tắc của quản lý chất lượng



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

1. Định hướng khách hàng

“Các tổ chức tồn tại phụ thuộc vào khách hàng của mình, do đó họ cần phải hiểu các nhu cầu hiện tại và tiềm tàng của khách hàng, đáp ứng các yêu cầu và phấn đấu vượt sự mong đợi của khách hàng.”



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

1. Định hướng khách hàng

CHẤT LƯỢNG LÀ THỎA MÃN KHÁCH HÀNG

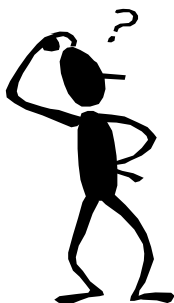


ĐÓ LÀ LÀM CHO KHÁCH HÀNG SUNG SƯỚNG

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

1. Định hướng khách hàng

AI LÀ KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TA?



HỌ CÓ THỎA MÃN KHÔNG?



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

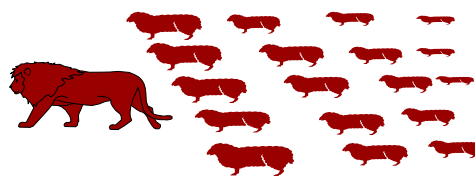
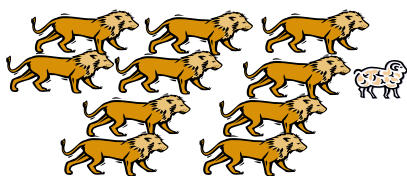
Lợi ích khi áp dụng nguyên tắc này

- Tăng doanh thu và thị phần nhờ việc linh động và nhanh chóng phản ứng với các cơ hội của thị trường
- Tăng hiệu quả trong việc sử dụng nguồn tài nguyên của doanh nghiệp để tăng sự hài lòng của khách hàng
- Cải thiện được sự trung thành của khách hàng dẫn đến việc sẽ có cơ hội lặp lại các công việc kinh doanh

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

2 - Vai trò lãnh đạo

“Lãnh đạo các tổ chức, doanh nghiệp cần phải xác định mục đích và phương hướng thống nhất cho tổ chức của mình. Họ cần phải tạo và duy trì môi trường nội bộ mà ở đó mọi người tham gia tích cực vào việc đạt được các mục tiêu của tổ chức”.



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Đường dẫn đến kinh doanh thành công

Là một người chủ, người quản lý cấp cao nhất:

- Lãnh đạo phải đề ra mục tiêu và hướng đi cho doanh nghiệp.
- Trách nhiệm là tạo ra và duy trì một môi trường nội bộ mà trong đó nhân viên của bạn có thể để hết tâm trí vào để đạt được mục tiêu của doanh nghiệp

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Phải làm gì để đạt được điều này?

- Cân nhắc nhu cầu của những bên có liên quan
- Tạo ra một cái nhìn tương lai rõ ràng cho doanh nghiệp
- Đặt ra những mục tiêu và mục đích thử thách
- Tạo ra và duy trì việc chia sẻ giá trị, công bằng
- Tạo ra sự tin tưởng và loại bỏ những sợ hãi trong nhân viên
- Cung cấp cho nhân viên những nguồn tài nguyên cần thiết để thực hiện các công việc có trách nhiệm và uy tín
- Truyền cảm hứng, động viên những đóng góp của nhân viên cho doanh nghiệp

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Lợi ích khi áp dụng nguyên tắc này

- Nhân viên của bạn sẽ hiểu và cảm thấy có động lực để đạt được mục tiêu của doanh nghiệp.
- Bạn sẽ có thể đánh giá, và thực hiện những hoạt động bằng một cách duy nhất và đạt được mục tiêu đã đặt ra.
- Giảm thiểu việc hiểu lầm giữa bạn và các nhân viên khác, và giữa các tầng lớp nhân viên trong công ty.

Để đạt được những điều trên tất cả đều dựa vào người làm chủ!

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

3 - Sự tham gia của mọi người

“Con người, ở mọi vị trí, là tài sản quý nhất của mỗi tổ chức. Thu hút được sự tham gia tích cực của mọi người cho phép khai thác khả năng của họ trong việc mang lại lợi ích cho tổ chức”.



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

4 – Tiếp cận theo quá trình

“ Kết quả mong muốn sẽ đạt được một cách hiệu quả hơn khi các nguồn lực và các hoạt động liên quan được quản lý như một quá trình”.

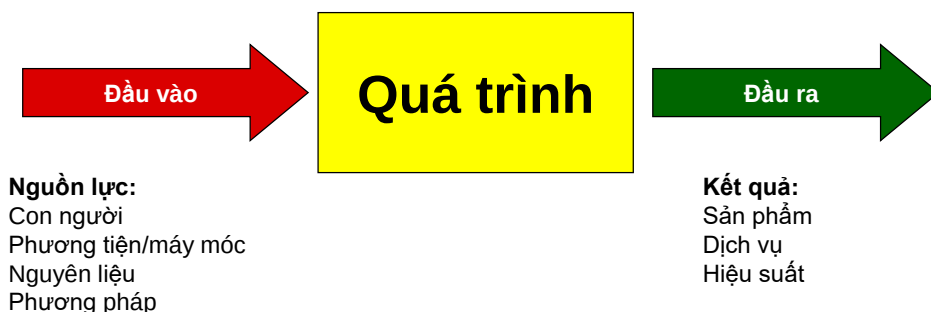


“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

4 – Tiếp cận theo quá trình

Quá trình là gì?

Là hoạt động nhằm biến đổi đầu vào thành đầu ra

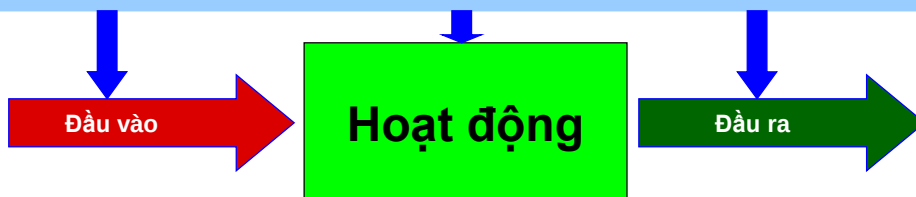


“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Thế nào là quá trình được quản lý?

Giám sát và đo lường quá trình

Đảm bảo đầu vào đúng, các hoạt động chuyển đổi được thực hiện ổn định và kết quả mong muốn đạt được, sau đó thì cải tiến quá trình theo nhu cầu



Nguồn lực đúng:

Con người được phê duyệt
Đúng máy móc, thiết bị
Nguyên liệu phù hợp
Phương pháp chuẩn

Kết quả mong muốn:

Chất lượng sản phẩm
Chất lượng dịch vụ
Khách hàng thỏa mãn

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Đo lường quá trình như thế nào?



Nguồn lực đúng:

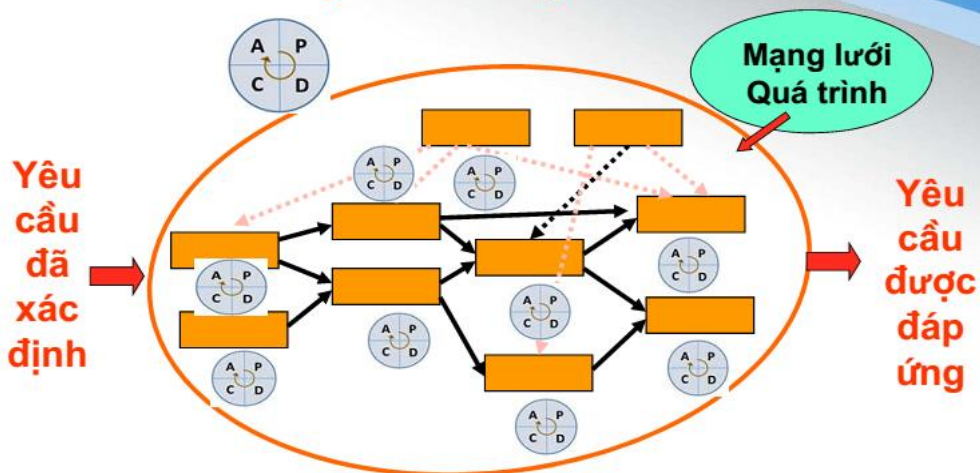
Con người được phê duyệt
Đúng máy móc, thiết bị
Nguyên liệu phù hợp
Phương pháp chuẩn

Kết quả mong muốn:

Chất lượng sản phẩm
Chất lượng dịch vụ
Khách hàng thỏa mãn

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

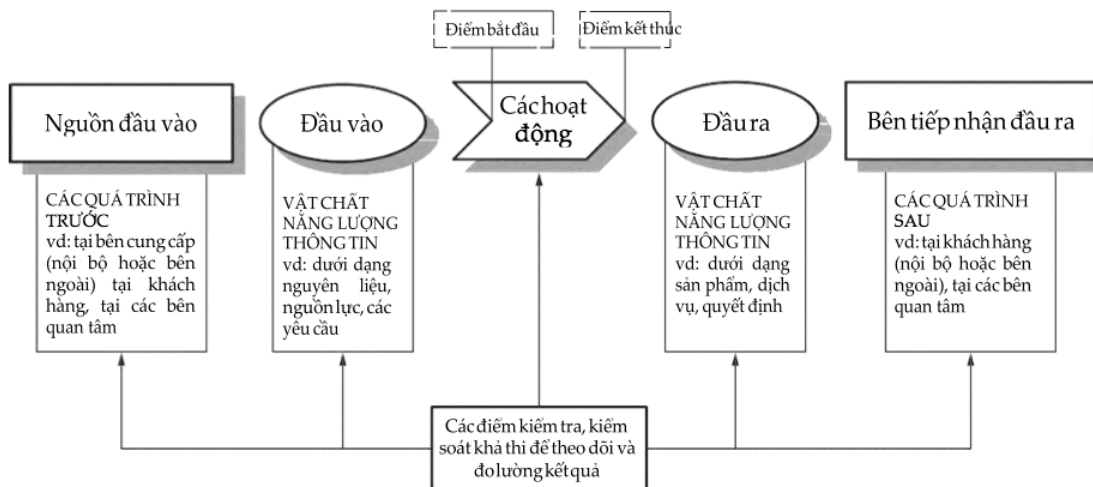
CÁCH TIẾP CẬN THEO QUÁ TRÌNH



35

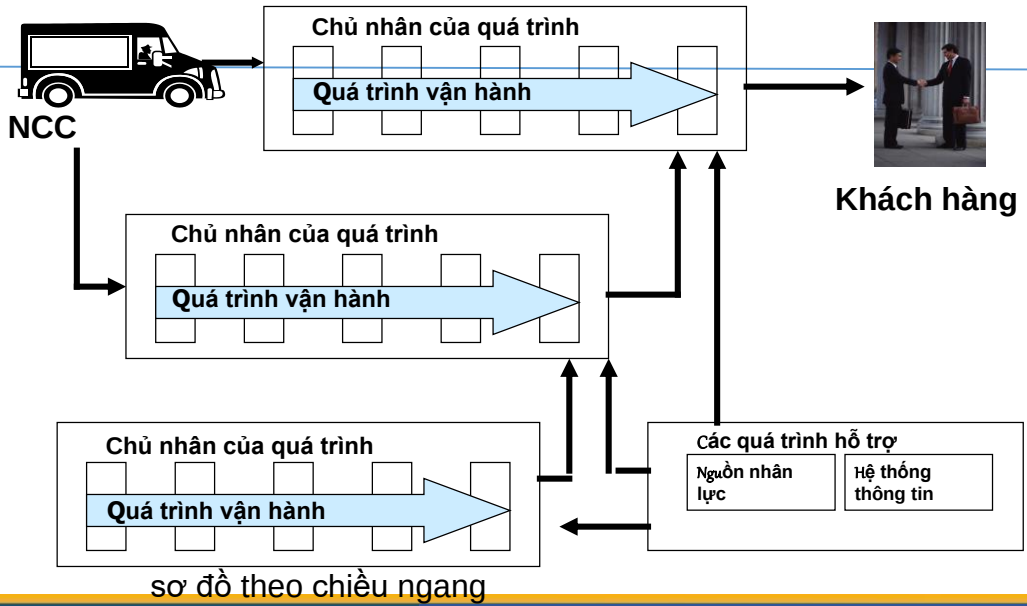
"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

SƠ ĐỒ BIỂU DIỄN CÁC YẾU TỐ CỦA MỘT QUÁ TRÌNH



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Quan điểm quá trình của tổ chức



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Ví dụ các quá trình:

- ❖ Quá trình phân tích dữ liệu
- ❖ Quá trình quản lý vật tư thiết bị
- ❖ Quá trình quản lý nguồn lực

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Cách tiếp cận quá trình cho ta 10 lợi ích cơ bản:

1. Giảm sự lặp lại của các hoạt động
2. Dễ dàng xác định sự không hiệu quả của quá trình
3. Nhận thức của nhân viên được nâng lên đáng kể
4. Quản lý, cập nhật và kiểm soát hệ thống dễ dàng hơn
5. Chắc chắn sẽ đạt được mục tiêu chất lượng
6. Dễ dàng thực hiện thay đổi
7. Tăng cường sự tham gia quản lý
8. Dễ dàng đo lường hiệu suất của quá trình
9. Nâng cao các chỉ số kinh tế
10. Cách tiếp cận ổn định để thực hiện sản xuất kinh doanh.

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Áp dụng cách tiếp cận theo quá trình

➤ Xác định các quá trình của tổ chức

- Xác định mục đích của tổ chức
- Xác định chính sách và mục tiêu của tổ chức
- Xác định các quá trình bên trong tổ chức
- Xác định mối quan hệ tương tác giữa các quá trình
- Xác định chủ nhân của quá trình
- Xác định các tài liệu của quá trình

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Áp dụng cách tiếp cận theo quá trình

➤ Hoạch định quá trình

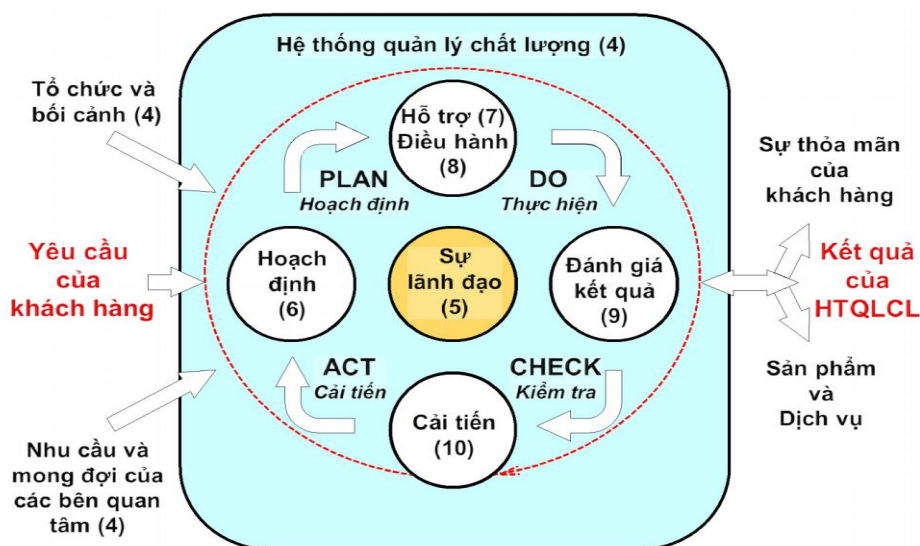
- Xác định các hoạt động trong quá trình (Quá trình nhỏ)
- Xác định việc giám sát và đo lường các yêu cầu
- Xác định các nguồn lực cần thiết
- Kiểm tra các quá trình và các hoạt động của nó so với mục tiêu kế hoạch

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Áp dụng cách tiếp cận theo quá trình

- Thực hiện và đo lường các quá trình
- Phân tích các quá trình
- Thực hiện các hành động khắc phục và cải tiến liên tục quá trình

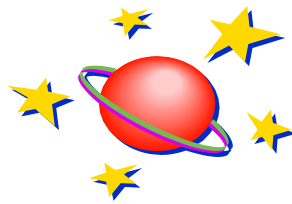
“Educating the mind without educating the heart is no education at all”



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

5. Tiếp cận theo hệ thống đối với quản lý

“Việc xác định, nắm vững và quản lý một hệ thống bao gồm nhiều quá trình liên quan lẫn nhau nhằm đạt tới mục tiêu đã định giúp nâng cao hiệu lực và hiệu quả của tổ chức”.



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

6. Cải tiến liên tục

“Cải tiến liên tục phải được coi là mục tiêu thường trực của tổ chức”.



Everything can be improved.

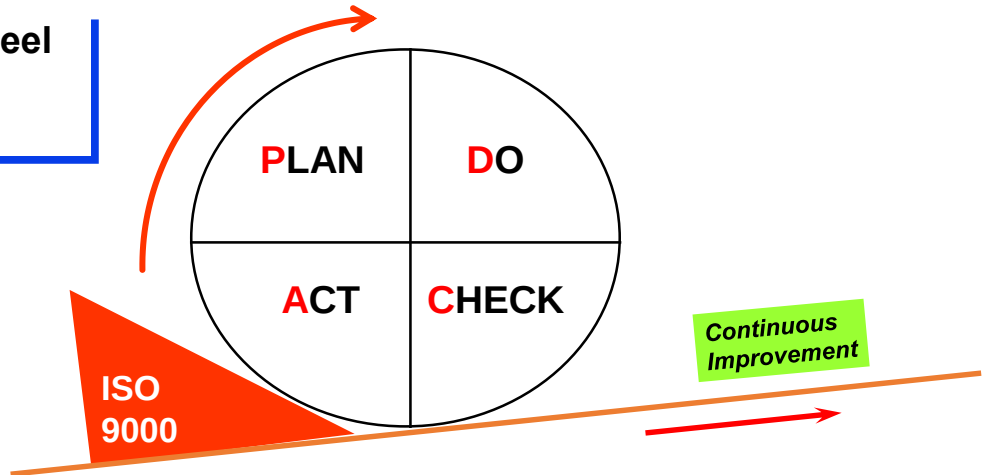
C. W. Barron



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Continuous improvement ?

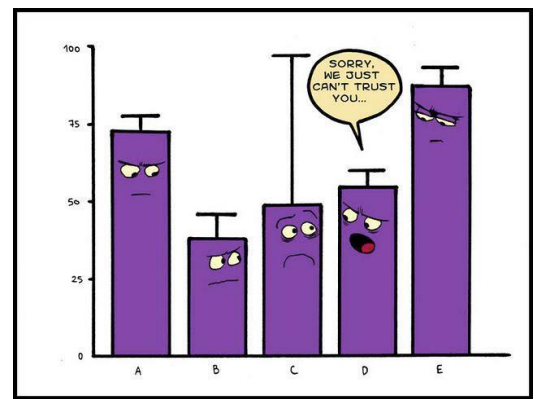
Deming's wheel
(P.D.C.A)



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

7. Quyết định dựa trên dữ kiện.

“Quyết định chỉ có hiệu lực khi dựa trên kết quả phân tích thông tin và dữ liệu”.



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

8. Mối quan hệ cùng có lợi với nhà cung cấp

“ Tổ chức và các nhà cung ứng phụ thuộc lẫn nhau, mối quan hệ hai bên cùng có lợi tạo điều kiện cho việc nâng cao khả năng của cả hai bên trong việc tạo giá trị”.



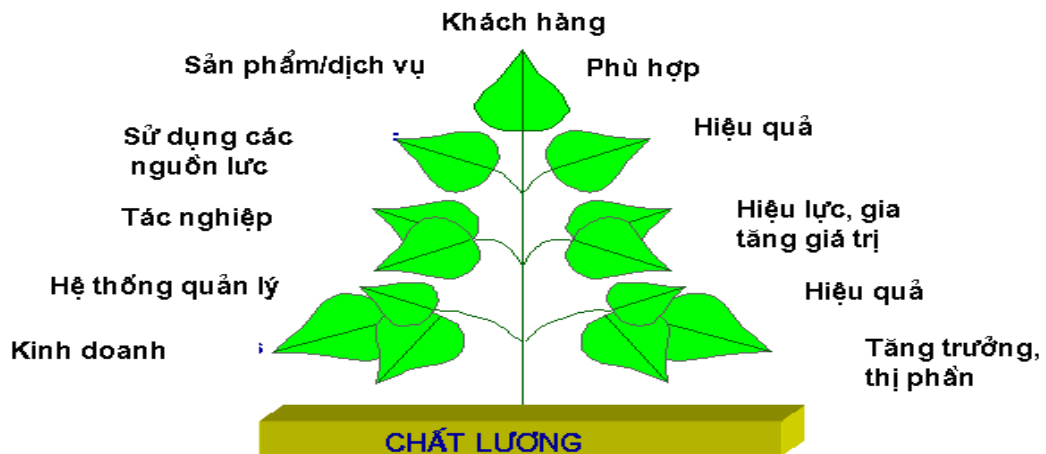
“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Phần 2

Lợi ích và các bước áp dụng Hệ thống Quản lý Chất lượng & Nội dung và các yêu cầu của ISO 9001

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Lợi ích áp dụng HT QLCL



Lợi ích áp dụng HT QLCL

Đối với cá nhân:

- Cung cấp một phương pháp làm việc tốt
- Phân rõ trách nhiệm và quyền hạn
- Có cơ hội học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm

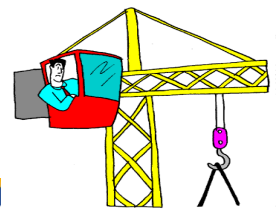


"Educating the mind without educating the heart is no education."

Lợi ích áp dụng HT QLCL

Đối với tổ chức:

- Tạo nền móng cho sản phẩm có chất lượng
- Tăng năng suất, giảm giá thành
- Tăng khả năng cạnh tranh
- Tăng uy tín của tổ chức
- Tích lũy và phát huy các kinh nghiệm và bí quyết làm việc tốt
- Nâng cao ý thức người lao động
- Đáp ứng các yêu cầu luật định



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Lợi ích áp dụng HT QLCL

Đối với tổ chức:

- Cung cấp phương tiện để thực hiện công việc đúng ngay từ đầu.



"Do the Right thing Right at the first time"

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Lợi ích áp dụng HT QLCL

Đối với tổ chức:

- Cung cấp công cụ để thực hiện nhiệm vụ với cách thức ổn định để đạt được hiệu quả công việc cao nhất.



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Lợi ích áp dụng HT QLCL

Đối với tổ chức:

- Kinh nghiệm, bí quyết của Công ty được văn bản hoá - Cơ sở cho của Quản lý Tri thức Doanh nghiệp

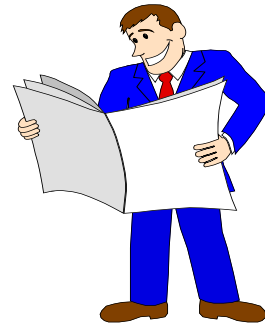


"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Lợi ích áp dụng HT QLCL

Đối với tổ chức:

- Cung cấp bằng chứng khách quan về hệ thống chất lượng của công ty, mang lại niềm tin cho khách hàng và các đối tác.



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Lợi ích áp dụng HT QLCL

Đối với tổ chức:



- Mọi người hiểu công việc của mình, Cán bộ quản lý không phải can thiệp vào các công việc mang tính sự vụ.

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Lợi ích áp dụng HT QLCL

Đối với khách hàng:

- Được cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thoả mãn yêu cầu và vượt sự mong đợi
- Có niềm tin đối với nhà sản xuất (tổ chức)



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Các bước thực hiện...

"Hãy xây dựng kế hoạch ...

..và hãy thực hiện kế hoạch đó"



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Thời gian để thực hiện

Phụ thuộc vào:

- Cam kết của lãnh đạo
- Phạm vi áp dụng
- Mức độ phức tạp của doanh nghiệp
- Thực trạng hệ thống quản lý chất lượng hiện có



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Hệ thống chất lượng không hiệu quả?

Nguyên nhân:

- Thiếu sự cam kết của lãnh đạo
- Không cung cấp đủ nguồn lực thích hợp
- Xây dựng tài liệu không phù hợp
- Thiếu sự tham gia của mọi người
- ...?

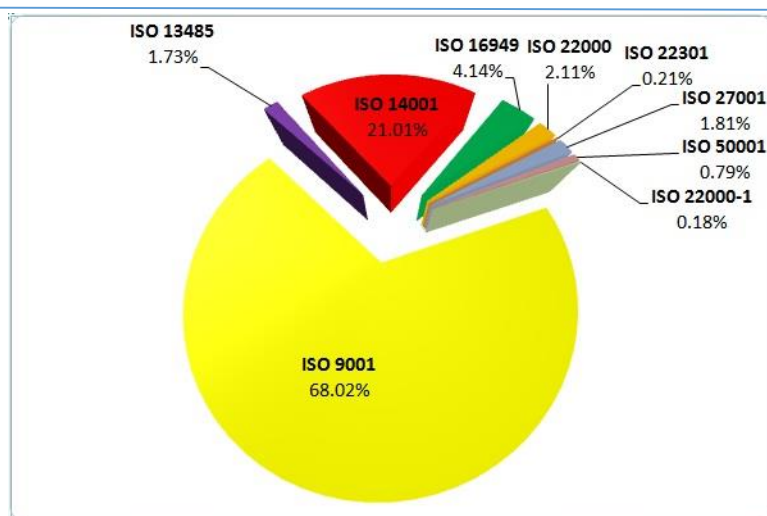
"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Phát triển hệ thống quản lý trên cơ sở ISO 9001

- Sự tích hợp các Hệ thống Quản lý dựa trên tiêu chuẩn (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 50001, HACCP...)
- Sự kết hợp ứng dụng các công cụ quản lý: Kaizen-5S, Quản lý Tri thức Doanh nghiệp (KM), Quản lý Quan hệ Khách hàng (CRM)...
- Sự ứng dụng của Công nghệ thông tin

"Educating the mind without educating the heart is no education at all" 63

Phát triển hệ thống quản lý trên Thế giới



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015

TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ * INTERNATIONAL STANDARD

ISO 9001:2015

Xuất bản lần 5
Fifth edition

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG – CÁC YÊU CẦU
QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS – REQUIREMENTS

tion at all”

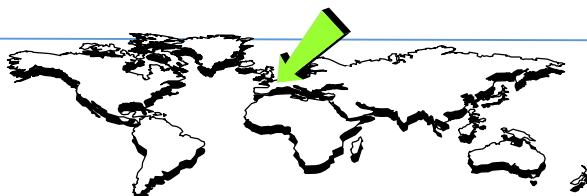
Phần

TỔNG QUAN
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
ISO 9001:2015 – CÁC YÊU CẦU

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ISO ?...

- ISO thành lập năm 1946
- Trụ sở ở Geneva
- >100,000 tiêu chuẩn
- 163 nước thành viên
- Tất cả các tiêu chuẩn đều dựa trên sự đồng thuận



ORGANISATION
INTERNATIONALE DE
NORMALISATION



INTERNATIONAL
ORGANIZATION FOR
STANDARDIZATION

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

BỘ TIÊU CHUẨN ISO 9000



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

MỤC ĐÍCH CỦA TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015

Quy định các yêu cầu đối với **hệ thống quản lý chất lượng**, được sử dụng khi một tổ chức cần:

- Chúng tôi **khả năng cung cấp ổn định** sản phẩm/dịch vụ đáp ứng yêu cầu khách hàng và luật định thích hợp
- **Nâng cao sự thoả mãn của khách hàng**
- Giải quyết các **rủi ro và cơ hội** kết hợp với bối cảnh và mục tiêu của tổ chức

Tiêu chuẩn được áp dụng chung cho mọi tổ chức *(có thể tuyên bố không áp dụng (non-applicability) một số điều khoản nếu không có hoạt động tương ứng)*

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Nguyên tắc

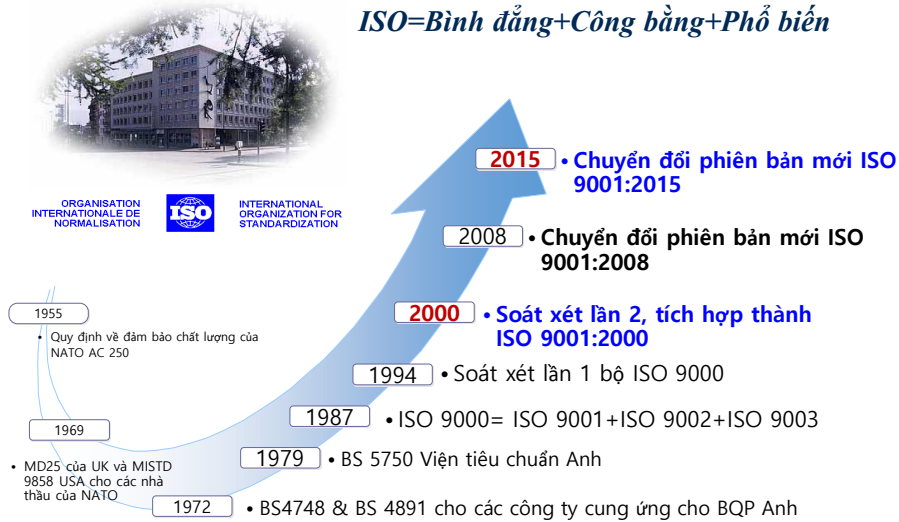
- Chỉ nêu các yêu cầu cần đáp ứng **(WHAT)**
- Không nêu đáp ứng yêu cầu đó như thế nào **(HOW)**
- Mỗi hệ thống quản lý có những *phương pháp*, cách thức *khác nhau*



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

LỊCH SỬ HÌNH THÀNH & PHÁT TRIỂN

ISO=Bình đẳng+Công bằng+Phổ biến



Hệ thống Công nhận và Chứng nhận

**Hội đồng công nhận
UKAS (RAB, RvA)**

ISO/IEC Guide

Công nhận

Chứng nhận

Cơ quan chứng nhận:
BVQI, DNV, Lloyds, TUV,
SGS, QuaCert...

ISO/IEC Guide

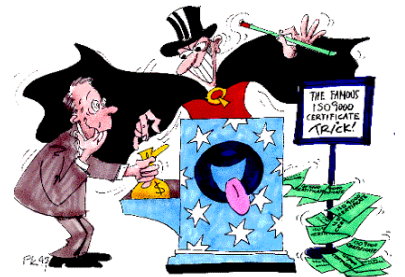
Công ty / tổ chức

ISO 9001

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

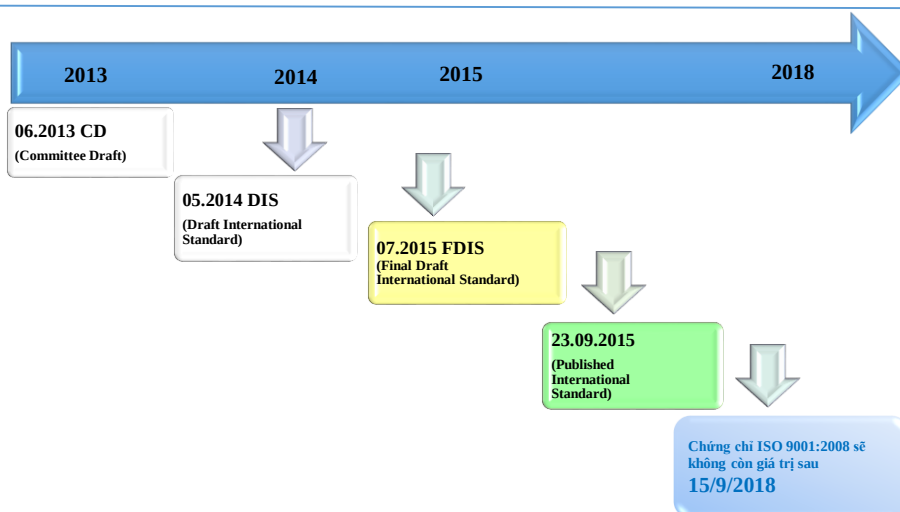
Chứng chỉ Quản lý Chất lượng ISO 9001

- Không phải là giấy chứng nhận cho sản phẩm
- Có giá trị trong 3 năm
- Định kỳ sẽ có giám sát
- Sẽ bị thu hồi chứng chỉ nếu không duy trì.



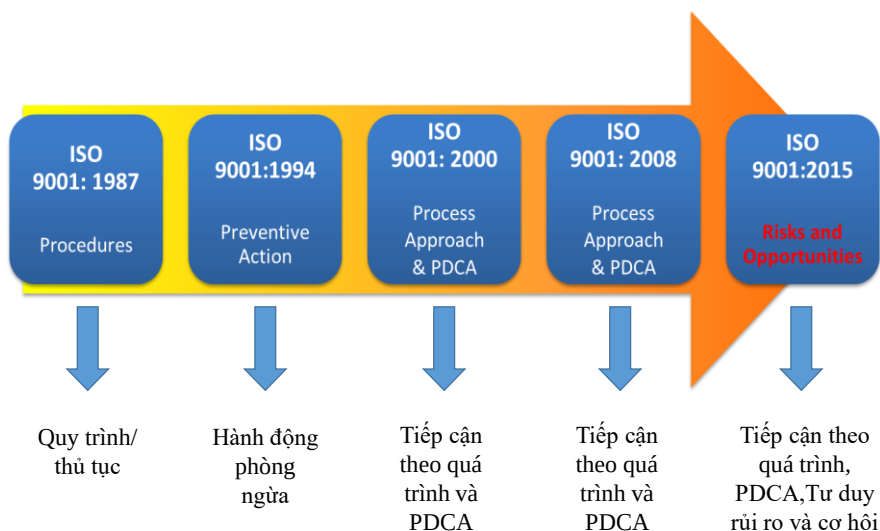
"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

QUÁ TRÌNH SOÁT XÉT VÀ SỬA ĐỔI ISO 9001:2015



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

MÔ HÌNH CÁCH TIẾP CẬN QUA CÁC GIAI ĐOẠN



LÝ DO SỬA ĐỔI

- *Thế giới phẳng, cạnh tranh, nhiều rào cản kỹ thuật thương mại*
- *Chuỗi cung ứng phức tạp, cần đáp ứng nhanh*
- *Nhu cầu về hệ thống quản lý hiệu quả hơn*
- *Truy cập thông tin tức thì*
- *Khó khăn khi tích hợp các HTQL*



- Xây dựng HTQL phù hợp với bối cảnh của tổ chức
- Yêu cầu lãnh đạo phải tham gia, cần đổi yếu tố chất lượng trong định hướng chiến lược phát triển của tổ chức
- Tư duy dựa trên rủi ro, phòng ngừa lỗi, thúc đẩy cải tiến liên tục
- Giảm thiểu sự “cồng kềnh” của hệ thống tài liệu
- Đồng bộ với các HTQL khác: cấu trúc, thuật ngữ, ...

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Hội đồng công nhận
(JAS-ANZ, UKAS, RvA, JAB ANAB, IAF...)

ISO/IEC Guide 61

Công nhận năng lực



Tổ chức chứng nhận

ISO/IEC Guide 62

Chứng nhận phù hợp

Tổ chức doanh nghiệp



“Educating the mind without educa

all”

NHỮNG NỘI DUNG CHÍNH CỦA TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

A1. CẤU TRÚC “HIGH LEVEL STRUCTURE”

0. Giới thiệu

1. Phạm vi

2. Tài liệu viện dẫn

3. Thuật ngữ & Định nghĩa

4. Bối cảnh của Tổ chức

5. Lãnh đạo

6. Hoạch định

7. Hỗ trợ

8. Điều hành

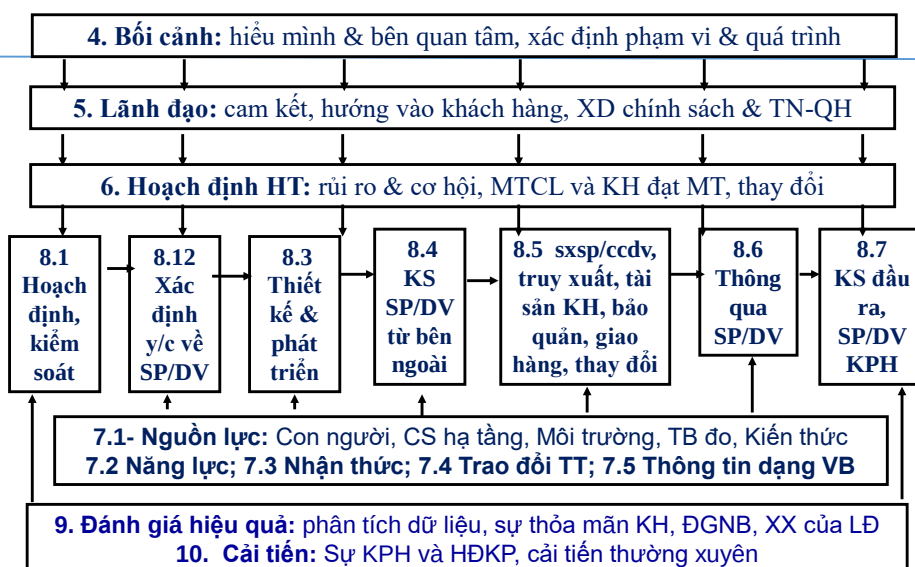
9. Đánh giá kết quả thực hiện

10. Cải tiến

Theo quy định của ISO, các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý sẽ được xây dựng trên một cấu trúc thống nhất (10 phần).

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

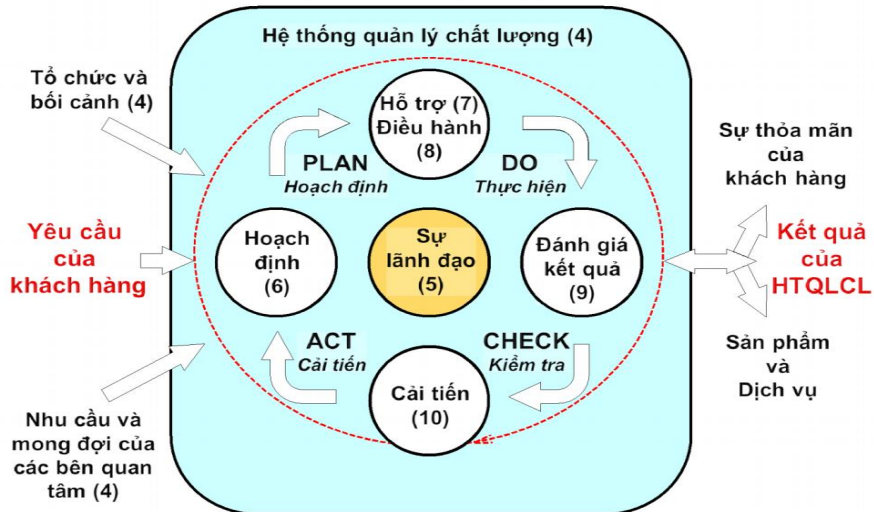
CÁC YÊU CẦU CỦA ISO 9001:2015



80

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

MÔ HÌNH TIẾP CẬN THEO QUÁ TRÌNH CỦA ISO 9001:2015

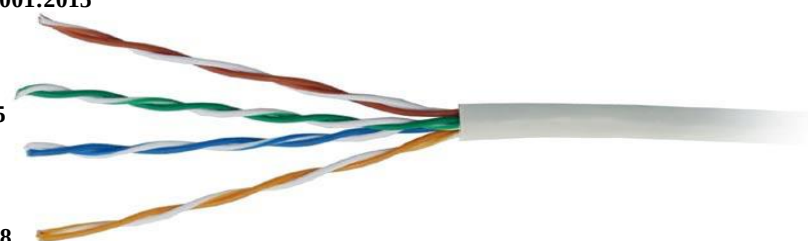


"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

ISO 45001:2018



NHU CẦU TÍCH HỢP CÁC HỆ THỐNG QUẢN LÝ

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

A2. SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ (Products and Services)

- Bao gồm tất cả các loại đầu ra
- Nhấn mạnh sự khác biệt giữa sản phẩm và dịch vụ trong việc áp dụng một số yêu cầu.



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

A3. HIỂU NHU CẦU VÀ MONG ĐỢI CỦA CÁC BÊN QUAN TÂM

Đề cập trong Điều 4.2 – ISO 9001:2015

Yêu cầu:

- Xác định các bên quan tâm (có liên quan tới HT QLCL)
- Theo dõi và xem xét các thông tin về các bên quan tâm và các yêu cầu liên quan của họ.

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

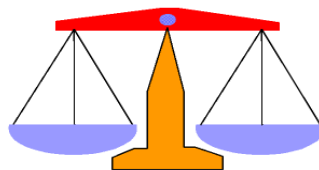
A4. TƯ DUY DỰA TRÊN RỦI RO

- **Đề cập trong điều 6.1 – ISO 9001:2015**

- Khái niệm “rủi ro” :

“Tác động của sự không chắc chắn.” (3.7.9 - ISO 9000:2015)

- Tư duy rủi ro được thay thế hành động phòng ngừa khi xây dựng hệ thống QLCL
- Tư duy dựa trên rủi ro là một phần của tiếp cận theo quá trình.



Opportunities

Risks

85

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

VÌ SAO CHÚNG TA CẦN QUẢN TRỊ RỦI RO?

Chỉ có duy nhất một cách có thể thay thế cho Quản trị rủi ro (Risk), đó là Quản trị khủng hoảng (Crisis). Mà Quản trị khủng hoảng thì tốn kém hơn nhiều, mất nhiều thời gian hơn và khó khăn hơn.

JAMES LAM, Enterprise Risk Management, Wiley Finance © 2003

Không thực hiện Quản trị rủi ro tốt, Doanh nghiệp không thể quản lý nguồn lực hiệu quả. Quản trị rủi ro không chỉ có ý nghĩa là chuẩn bị cho tình huống xấu nhất, đồng thời cũng có nghĩa là tận dụng cơ hội để cải tiến dịch vụ và chi phí.

Sheila Fraser, Auditor General of Canada

A5. KHẢ NĂNG ÁP DỤNG

Đề cập trong điều 4.3 – ISO 9001:2015

Có thể quyết định một yêu cầu nào đó trong tiêu chuẩn ISO 9001:2015 không thể áp dụng khi:

- Hoạt động đó nằm ngoài phạm vi của HT QLCL
- Không ảnh hưởng tới sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ

87

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

A6. THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN

- Đề cập trong điều 7.5 - ISO 9001:2015
- Điều 4.4 (hệ thống quản lý chất lượng và quy trình): Các tổ chức phải thiết lập ⁽¹⁾, (~~lập thành văn bản~~), thực hiện ⁽²⁾, duy trì ⁽³⁾ và cải tiến liên tục ⁽⁴⁾ HTQLCL

Văn bản trong ISO 9001:2008

- Sổ tay chất lượng
- Chính sách chất lượng
- Mục tiêu chất lượng
- Các quy trình hệ thống
- Tài liệu khác
- Hồ sơ

Văn bản trong ISO 9001:2015

Phân biệt 2 yêu cầu riêng biệt về “**Duy trì - Maintain**” và “**Lưu giữ - Retain**” với Thông tin bằng văn bản, trong đó “Duy trì” được ám chỉ sử dụng cho các tài liệu, trong khi “Lưu giữ” được ám chỉ sử dụng cho các hồ sơ.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

A7. TRI THỨC CỦA TỔ CHỨC

Đề cập trong điều 7.1.6 – ISO 9001:2015

Mục đích

- Bảo vệ tổ chức khỏi sự mất mát về tri thức
- Khuyến khích tổ chức đạt được các tri thức



Để đảm bảo vận hành các quá trình và đạt được các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

A8. KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH, SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DO BÊN NGOÀI CUNG CẤP

Đề cập trong điều 8.4 – ISO 9001:2015

ĐỐI TƯỢNG KIỂM SOÁT:

- Các quá trình hoặc một phần quá trình
- Các sản phẩm
- Các dịch vụ đi kèm

Loại hình và mức độ kiểm soát tùy thuộc tính chất của quá trình, sản phẩm, dịch vụ.

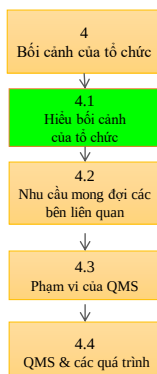
“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Phần 3

TÌM HIỂU CÁC YÊU CẦU CỦA TIÊU CHUẨN “HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015 – CÁC YÊU CẦU”

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 4 - Bối cảnh của tổ chức



Điều khoản 4.1

- Xác định các vấn đề bên trong và bên ngoài liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược của tổ chức và chúng ảnh hưởng đến khả năng đạt được các mục tiêu mong muốn của HTQLCL
- Theo dõi & xem xét các thông tin về các vấn đề bên ngoài và nội bộ

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

PHÂN TÍCH BỐI CẢNH BẰNG MÔ HÌNH SWOT



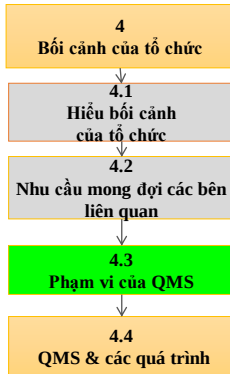
"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

PHÂN TÍCH BỐI CẢNH BẰNG MÔ HÌNH PEST



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 4 - Bối cảnh của tổ chức



Điều khoản 4.3

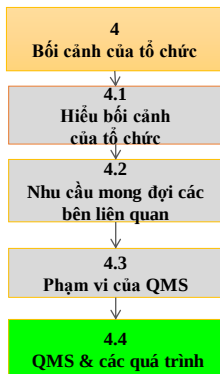
Xác định phạm vi của HTQLCL:

- Ranh giới & khả năng áp dụng của hệ thống
- Lĩnh vực: Sản phẩm và dịch vụ
- Các điều khoản không áp dụng và lý giải
- Duy trì thông tin dạng văn bản

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 4 - Bối cảnh của tổ chức

Điều khoản 4.4



- Thiết lập, thực hiện, duy trì & cải tiến liên tục HTQLCL
- Xác định các quá trình cần thiết và việc áp dụng các quá trình trong tổ chức:
 - ✓ Đầu vào & đầu ra
 - ✓ Trình tự và sự tương tác
 - ✓ Tiêu chí và phương pháp điều hành, kiểm soát các quá trình
 - ✓ Các nguồn lực
 - ✓ Phân công trách nhiệm và quyền hạn
 - ✓ Giải quyết các rủi ro và cơ hội
 - ✓ Đánh giá, cải tiến
- Duy trì và lưu trữ thông tin dạng văn bản cần thiết để thực hiện các quá trình

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo

Điều khoản 5.1.1: Khái quát

Lãnh đạo phải chứng tỏ vai trò lãnh đạo thông qua:



- Chịu trách nhiệm về hiệu lực của HTQLCL
- Thiết lập chính sách và mục tiêu chất lượng
- Đảm bảo tích hợp yêu cầu HTQCL trong các quá trình KD của tổ chức
- Thúc đẩy tiếp cận quá trình và tư duy dựa trên rủi ro
- Đảm bảo sẵn có các nguồn lực,
- Truyền đạt một cách có hiệu lực và phù hợp về tầm quan trọng của QLCL
- Đảm bảo HTQLCL đạt được kết quả dự kiến
- Tham gia, chỉ đạo & hỗ trợ định hướng nhân viên đóng góp vào HTQLCL
- Thúc đẩy cải tiến
- ...

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo

Điều khoản 5.1.2: Hướng vào khách hàng

Lãnh đạo cao nhất cam kết và định hướng KH bằng cách:



- Xác định, thấu hiểu và đáp ứng yêu cầu KH, luật định & chế định
- Xác định và giải quyết rủi ro, cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ
- Tập trung nâng cao thỏa mãn KH luôn được duy trì

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo



Điều khoản 5.2

- 5.2.1: Phát triển chính sách chất lượng
LĐ phải thiết lập, thực hiện & duy trì CSCL:
 - ✓ Phù hợp với mục đích và bối cảnh của tổ chức
 - ✓ Cung cấp cơ sở cho việc thiết lập và xem xét mục tiêu
 - ✓ Bao gồm cam kết thỏa mãn yêu cầu
 - ✓ Bao gồm cam kết cải tiến không ngừng HTQLCL
- 5.2.2: Truyền đạt chính sách chất lượng
CSCL phải:
 - ✓ Sẵn có & được duy trì thông tin dạng văn bản
 - ✓ Được truyền đạt, thấu hiểu và được áp dụng
 - ✓ Sẵn có cho các bên liên quan

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo



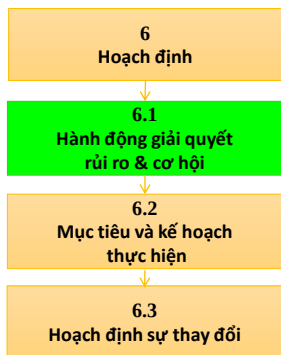
Điều khoản 5.3

- LĐ phải đảm bảo TNQH cho các vai trò liên quan được thiết lập, truyền đạt & thấu hiểu trong tổ chức
- LĐ phải phân công TNQH để:
 - ✓ Đảm bảo HTQLCL phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn
 - ✓ Đảm bảo đầu ra quá trình như dự kiến
 - ✓ Báo cáo kết quả hoạt động của HTQLCL, cơ hội cải tiến
 - ✓ Đảm bảo HTQLCL được duy trì khi có thay đổi

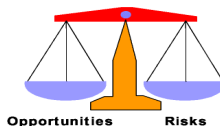
"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.1



- Xác định được những rủi ro và cơ hội khi hoạch định hệ thống quản lý chất lượng



- Lập kế hoạch hành động để giải quyết các rủi ro và cơ hội
- Đánh giá tính hiệu lực của các hành động được thực hiện

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Tư duy dựa trên rủi ro

- Tư duy dựa trên rủi ro là thứ mà tất cả chúng ta đã làm một cách tiềm thức và tự động hàng ngày.
- “Rủi ro”: “**Tác động/ ảnh hưởng của sự không chắc chắn lên mục tiêu.**” (ISO 31000:2011)
- Ảnh hưởng: là sự biến động của kỳ vọng (có thể là tích cực hoặc tiêu cực)
- Sự không chắc chắn: là toàn bộ hoặc một phần của sự thiếu các thông tin liên quan đến sự hiểu biết hoặc kiến thức về một sự kiện, hậu quả hoặc khả năng.
- Rủi ro thường được đặc trưng bởi các sự kiện tiềm năng và các hậu quả hoặc kết hợp giữa chúng.
- Rủi ro thường được mô tả bằng sự kết hợp giữa **HẬU QUẢ** của một sự kiện và **KHẢ NĂNG** xảy ra

102

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Đánh giá Rủi ro và cơ hội

Xem xét:

- Bối cảnh của tổ chức
- Yêu cầu của các bên quan tâm
- Các mục tiêu chất lượng
- Các quá trình

-...

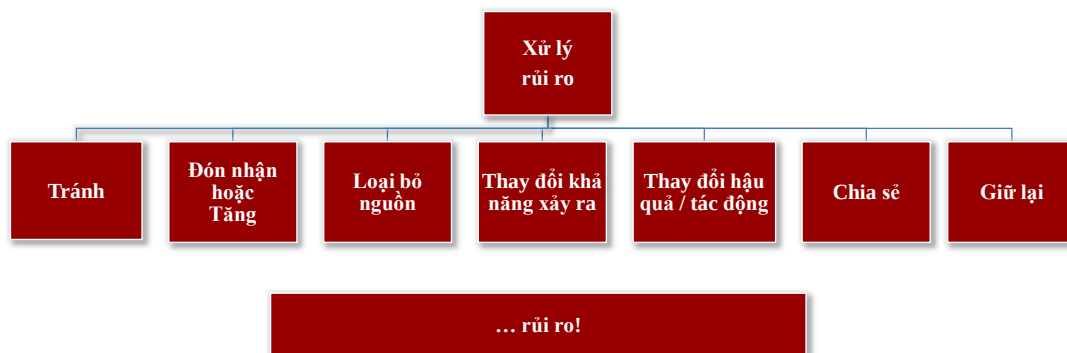
Để xác định các **rủi ro và cơ hội**



103

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Xử lý rủi ro bằng cách nào



104

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Rủi ro và cơ hội

- Khi thực hiện xác định / nhận diện rủi ro, phân tích, đánh giá, xử lý rủi ro lưu lại các tài liệu / hồ sơ sau:
- Tài liệu của công ty có nội dung về phương pháp luận đánh giá rủi ro QMS,
- Danh sách các rủi ro / cơ hội đã được xác định
- Hồ sơ về phân tích rủi ro
- Hồ sơ về các hành động xử lý rủi ro
- Các kế hoạch nguồn lực, kế hoạch chất lượng,

105

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Biểu mẫu nhận diện, phân tích đánh giá rủi ro (tham khảo)

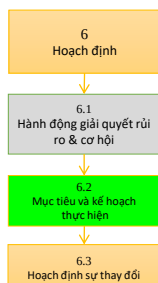
Phòng ban / Quá trình	Nhận diện rủi ro	Khả năng xảy ra	Ảnh hưởng	Mức độ rủi ro	Biện pháp xử lý hiện tại	Kế hoạch xử lý tiếp theo	Trách nhiệm	Đánh giá lại

106

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.2.1: Mục tiêu chất lượng



- Các mục tiêu chất lượng phải được thiết lập tại các cấp, bộ phận chức năng và quá trình thích hợp.
- Các mục tiêu chất lượng phải...

Điều khoản 6.2.2: Kế hoạch thực hiện MTCL

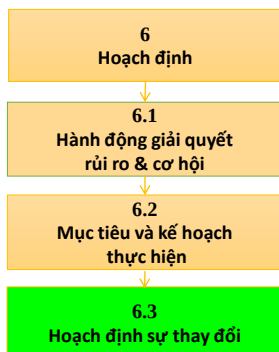
Kế hoạch thực hiện để đạt được mục tiêu chất lượng phải xác định:

- điều gì sẽ được hoàn thành;
- những nguồn lực nào sẽ được yêu cầu;
- ai sẽ phải chịu trách nhiệm;
- khi nào chúng sẽ được hoàn thành;
- kết quả sẽ được đánh giá như thế nào.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.3



- Thay đổi HTQLCL được thực hiện có kế hoạch và hệ thống
- Xem xét mục đích của sự thay đổi và hậu quả tiềm ẩn
- Sự sẵn có nguồn lực
- Phân bổ hoặc phân bổ lại trách nhiệm và quyền hạn

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ



Điều khoản 7.1

Xác định và cung cấp các nguồn lực gồm

- Nhân lực
- Cơ sở hạ tầng
- Môi trường vận hành các quá trình
- Nguồn lực theo dõi và đo lường
(lưu trữ các thông tin dạng văn bản)
- Tri thức của tổ chức

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ



Điều khoản 7.2

- Xác định năng lực cần thiết
- Đảm bảo đủ năng lực
(qua giáo dục, đào tạo, kinh nghiệm ...)
- Hành động thích hợp để đủ năng lực cần thiết và đánh giá tính hiệu lực của hành động này
- Thông tin dạng văn bản về các bằng chứng chứng minh năng lực

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

Điều khoản 7.3

Những người làm việc dưới sự kiểm soát của tổ chức phải nhận thức được:

- Chính sách chất lượng
- Mục tiêu chất lượng
- Đóng góp cho hiệu lực của HTQLCL
- Hậu quả do không phù hợp với yêu cầu HTQLCL



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

Điều khoản 7.4

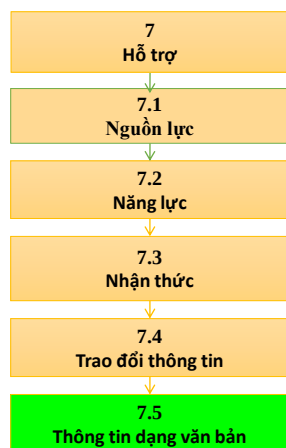
Trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài liên quan đến HTQLCL:

- Trao đổi thông tin gì **(What)**
- Khi nào trao đổi **(When)**
- Trao đổi với ai **(Whom)**
- Ai thực hiện việc trao đổi **(Who)**
- Trao đổi như thế nào **(How)**



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ



Điều khoản 7.5.1

HTQLCL của tổ chức bao gồm các thông tin dạng văn bản:

- Theo yêu cầu của tiêu chuẩn;
- Do tổ chức xác định là cần thiết.

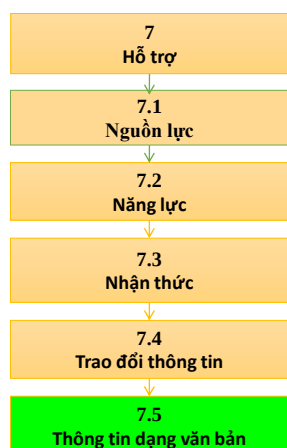
Chú thích:

Mức độ thông tin được văn bản hóa của tổ chức phụ thuộc:

- Quy mô và loại hình hoạt động
- Mức độ phức tạp của các quá trình và sự tương tác
- Năng lực của CBNV

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ



Điều khoản 7.5.2

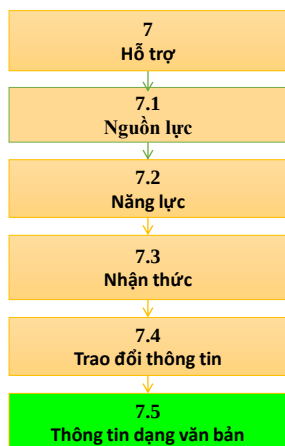
Tạo mới và cập nhật thông tin dạng văn bản, phải đảm bảo:

- Việc nhận biết và mô tả thích hợp (vd: tiêu đề, ngày, tác giả, số tham chiếu, ...)
- Định dạng trình bày thích hợp (vd: ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, hình ảnh, ...) và dạng phát hành (vd: giấy, điện tử, ...)
- Xem xét và phê duyệt

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

Điều khoản 7.5.3



Kiểm soát thông tin dạng văn bản, phải đảm bảo:

- Sẵn có và thích hợp cho việc sử dụng bất cứ ở đâu và khi nào cần thiết;
- Được bảo vệ đầy đủ (vd: tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích, hoặc mất tính nhất quán)

Các hành động để kiểm soát :

- Phân phối, truy cập, thu hồi và sử dụng;
- Lưu trữ, bảo quản (bao gồm cả bảo quản sự rõ ràng)
- Kiểm soát sự thay đổi;
- Lưu trữ và hủy bỏ;
- Nhận biết và kiểm soát với thông tin dạng văn bản có nguồn gốc từ bên ngoài;
- Bảo vệ các thông tin dạng văn bản được giữ lại làm bằng chứng cho sự phù hợp để tránh bị sửa đổi.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện



Điều khoản 8.1

Lập kế hoạch, thực hiện & kiểm soát các quá trình để đáp ứng yêu cầu cung cấp SP & DV, bằng cách:

- Xác định các yêu cầu và tiêu chí chấp nhận với SP & DV;
- Thiết lập chuẩn mực cho quá trình;
- Xác định các nguồn lực cần thiết;
- Kiểm soát quá trình theo chuẩn mực;
- Xác định và lưu trữ các thông tin dạng văn bản cần thiết để:
 - ✓ Đảm bảo quá trình được thực hiện;
 - ✓ Chứng minh sự phù hợp với các yêu cầu của SP & DV.

Kiểm soát các quá trình thuê ngoài.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện



Điều khoản 8.2

- ❖ Trao đổi thông tin với khách hàng,
- ❖ Xác định yêu cầu liên quan đến SP & DV

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện



Điều khoản 8.2:

- ❖ Xác định yêu cầu liên quan đến SP & DV, phải đảm bảo:
 - Yêu cầu luật định, chế định thích hợp;
 - Yêu cầu do tổ chức xác định là cần thiết;
 - Tổ chức có thể đáp ứng với các yêu cầu của SP & DV mà tổ chức cung cấp.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện

Điều khoản 8.3:



❖ Hoạch định thiết kế và phát triển, phải xem xét:

- Bản chất, thời gian và mức độ phức tạp;
- Các giai đoạn TKPT;
- Xác nhận giá trị sử dụng & kiểm tra xác nhận;
- Trách nhiệm và quyền hạn trong quá trình TKPT;
- Nguồn lực nội bộ & bên ngoài;
- Kiểm soát sự tương giữa những người tham gia;
- Sự tham gia của khách hàng và người sử dụng;
- Yêu cầu về việc cung cấp SP & DV sau đó;
- Mức độ kiểm soát quá trình TKPT bởi KH & bên quan tâm;
- Các thông tin dạng văn bản cần thiết để chứng minh yêu cầu TKPT được đáp ứng

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện



Điều khoản 8.4.1 – Khái quát:

Xác định và áp dụng các chuẩn mực để:

- Đánh giá, lựa chọn,
- Giám sát kết quả hoạt động và
- Đánh giá lại nhà cung cấp bên ngoài
- Lưu trữ các thông tin dạng văn bản các hoạt động trên và mọi hoạt động cần thiết phát sinh từ hoạt động đánh giá.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện



Điều khoản 8.5.1 – Kiểm soát Sản xuất & Cung cấp dịch vụ

Thực hiện sản xuất và cung cấp dịch vụ trong điều kiện được kiểm soát. Các điều kiện được kiểm soát:

- Thông tin dạng văn bản mô tả đặc tính của SPDV hoặc các hoạt động được thực hiện; các kết quả cần đạt được;
- Các nguồn lực theo dõi và đo lường;
- Việc thực hiện hoạt động theo dõi và đo lường;
- Cơ sở hạ tầng, môi trường làm việc;
- Nguồn nhân lực có đủ năng lực;
- Việc xác nhận giá trị sử dụng và định kỳ tái xác nhận khả năng đạt được kết quả dự kiến của QT;
- Thực hiện hành động phòng ngừa sai lỗi do con người;
- Thực hiện các hoạt động phát hành, giao hàng và sau giao hàng.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện



Điều khoản 8.5.2 – Nhận biết và xác định nguồn gốc

- Sử dụng cách thức thích hợp để nhận biết các kết quả đầu ra (khi cần thiết)
- Khi thực hiện theo dõi và đo lường trong suốt quá trình SX & cung cấp dịch vụ, phải nhận biết tình trạng của các kết quả đầu ra
- Kiểm soát việc nhận dạng là duy nhất của các kết quả đầu ra trong trường hợp cần để truy xuất nguồn gốc
- Lưu trữ các thông tin dạng văn bản để truy xuất nguồn gốc

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện



Điều khoản 8.5.3 – Tài sản của KH hoặc nhà cung cấp (NCC)

Khi tài sản của KH/NCC thuộc sự kiểm soát hoặc được tổ chức sử dụng, tổ chức phải:

- Nhận biết
- Kiểm tra xác nhận,
- Gìn giữ, bảo vệ, bảo quản
- Khi bị mất mát, hư hỏng, không phù hợp,... phải thông báo cho KH/NCC và lưu trữ thông tin dạng văn bản về việc đã xảy ra.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện



Điều khoản 8.5.4 Bảo toàn:

Nhận biết



Bảng biện pháp thích hợp: biển, nhãn, móc v.v..

Xếp dỡ



Đề ra phương pháp ngăn ngừa hư hỏng, suy giảm chất lượng

Bao gói



Kiểm soát bao bì, quá trình bao gói ghi nhận với các yêu cầu cụ thể

Lưu giữ



- Sử dụng mặt bằng kho để ngăn ngừa hư hỏng, suy giảm chất lượng
- Qui định phương pháp giao, nhận
- Kiểm tra kho định kỳ

Bảo quản, chuyển giao, vận chuyển, ...

Áp dụng phương pháp bảo quản và phân cách thích hợp

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện



Điều khoản 8.5.5 - Hoạt động sau giao hàng:

- Đáp ứng các yêu cầu đối với các hoạt động sau giao hàng có liên quan đến SPDV
- Mức độ các hoạt động cần thiết sau giao hàng được xác định trên cơ sở xem xét:
 - ✓ Yêu cầu luật định và chế định;
 - ✓ Hậu quả tiềm ẩn không mong muốn liên quan đến SPDV
 - ✓ Bản chất, việc sử dụng và tuổi thọ dự kiến của SPDV
 - ✓ Yêu cầu của khách hàng;
 - ✓ Phản hồi của khách hàng.

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 8 – Thực hiện



Điều khoản 8.5.6 – Kiểm soát các thay đổi:

- Kiểm soát sự thay đổi của SX & cung cấp DV nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với các yêu cầu
- Lưu trữ thông tin dạng văn bản mô tả về:
 - ✓ Kết quả xem xét các thay đổi
 - ✓ Những người cho phép thay đổi
 - ✓ Các hành động cần thiết phát sinh từ việc xem xét.

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 8 – Thực hiện

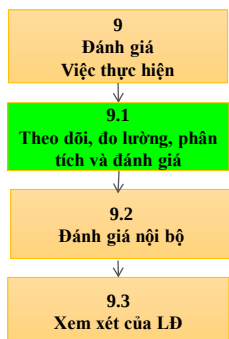


Điều khoản 8.7 – Kiểm soát đầu ra KPH:

- Nhận biết & kiểm soát kết quả đầu ra KPH (*trước, trong hoặc sau khi thực hiện các quá trình sản xuất và cung cấp SP,DV*)
- Thực hiện hành động thích hợp dựa trên bản chất của sự KPH và ảnh hưởng của nó đến sự phù hợp của SPDV
- Giải quyết các kết quả đầu ra KPH, bằng cách:
 - Khắc phục
 - Biệt trừ, cô lập, trả lại hoặc ngừng cung cấp SPDV;
 - Thông báo tới khách hàng;
 - Nhận sự cho phép chấp nhận có nhân nhượng;
 - Kiểm tra xác nhận lại sự phù hợp sau khi đã khắc phục

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện

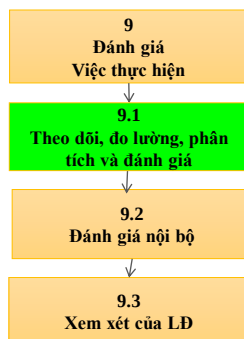


Điều khoản 9.1.1 – Khái quát – Yêu cầu chung:

- Theo dõi đo lường cái gì
- Phương pháp để theo dõi, đo lường, phân tích, đánh giá
- Khi nào thực hiện theo dõi, đo lường
- Khi nào thực hiện phân tích, đánh giá kết quả theo dõi và đo lường
- Đánh giá kết quả hoạt động và tính hiệu lực của HTQLCL
- Lưu trữ thông tin dạng văn bản thích hợp về bằng chứng của các kết quả

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện

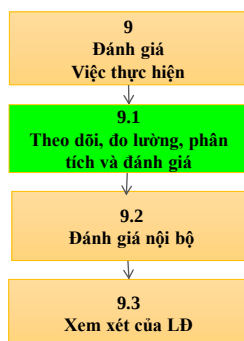


Điều khoản 9.1.2 – Đo lường sự thỏa mãn KH:

- Theo dõi cảm nhận của khách hàng về mức độ hài lòng của họ;
- Xác định phương pháp thu thập, theo dõi và xem xét các thông tin về sự hài lòng của khách hàng

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện

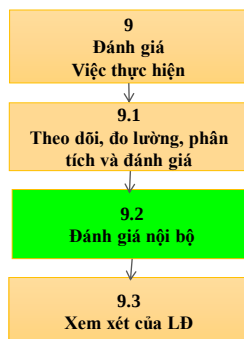


Điều khoản 9.1.3 – Phân tích và đánh giá:

- Phân tích và đánh giá các dữ liệu thích hợp, các thông tin có được từ hoạt động theo dõi, đo lường.
- Kết quả phân tích phải được sử dụng để đánh giá:
 - ✓ Sự phù hợp của Sản phẩm/Dịch vụ;
 - ✓ Mức độ hài lòng của Khách hàng;
 - ✓ Kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL;
 - ✓ Kế hoạch được thực hiện có hiệu lực?
 - ✓ Hiệu lực của các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội
 - ✓ Kết quả thực hiện công việc của nhà cung cấp
 - ✓ Nhu cầu cải tiến HTQLCL

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện

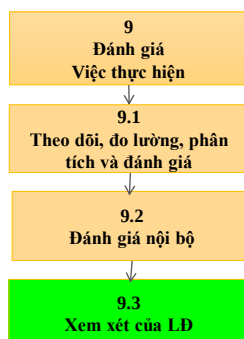


Điều khoản 9.2 – Đánh giá nội bộ:

- Thiết lập, thực hiện và duy trì chương trình đánh giá bao gồm: tần suất, phương pháp, trách nhiệm, kế hoạch, báo cáo trên cơ sở tầm quan trọng của các quá trình, sự thay đổi và kết quả đánh giá trước đó.
- Xác định chuẩn mực đánh giá, phạm vi của mỗi lần đánh giá;
- Lựa chọn chuyên gia và thực hiện cuộc đánh giá phải đảm bảo tính khách quan, không thiên vị;
- Tiến hành không chậm trễ sự khắc phục và HĐ khắc phục thích hợp;
- Lưu trữ thông tin dạng văn bản: bằng chứng thực hiện chương trình và các kết quả đánh giá.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện



Điều khoản 9.3 – Xem xét của lãnh đạo

- **Phải định kỳ thực hiện việc xem xét** và lưu trữ thông tin văn bản các kết quả xem xét của lãnh đạo
- **Đầu vào của xem xét:**
 - ✓ Tình trạng các hành động từ lần xem xét trước
 - ✓ Các thay đổi bên trong và ngoài có liên quan đến HTQLCL
 - ✓ Kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL
 - ✓ Sự đầy đủ của các nguồn lực
 - ✓ Hiệu lực của các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội
 - ✓ Các cơ hội cải tiến
- **Đầu ra của việc xem xét: các quyết định và hành động liên quan:**
 - ✓ Cơ hội cải tiến
 - ✓ Nhu cầu thay đổi HTQLCL;
 - ✓ Các nguồn lực

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 10 - Cải tiến

Điều khoản 10:



- ❖ Phải xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến và thực hiện các hành động cần thiết để đáp ứng & nâng cao sự hài lòng của Khách hàng, điều này phải bao gồm:
- ❖ Lưu trữ thông tin dạng văn bản về:
 - Bản chất của sự Không phù hợp và hành động thực hiện sau đó
 - Kết quả của bất kỳ hành động khắc phục
- ❖ Cải tiến liên tục sự phù hợp, đầy đủ và hiệu lực của HTQLCL trên cơ sở xem xét kết quả phân tích, đánh giá và đầu ra từ việc xem xét của lãnh đạo

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

PHẦN

ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

ISO 9001:2015

134

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Các bước thực hiện chính



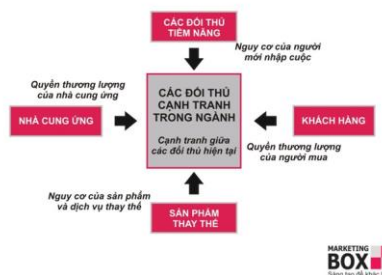
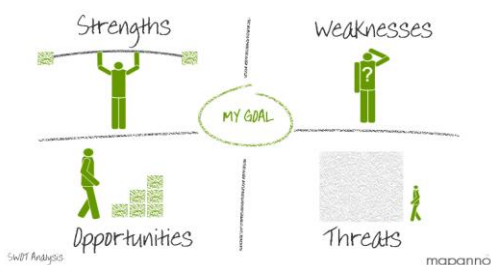
135

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

BƯỚC 1

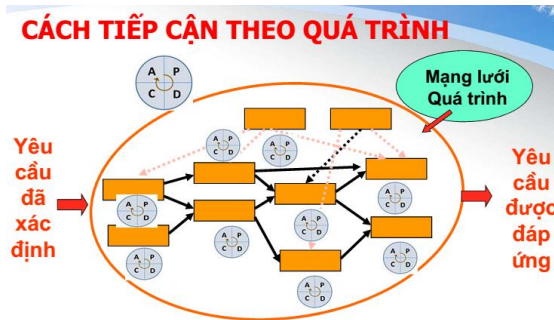
Đảm bảo rằng đã hiểu rõ BỐI CẢNH của Tổ chức và nhu cầu, mong đợi của CÁC BÊN QUAN TÂM.

- **Hiểu rõ bối cảnh:** Tham khảo mô hình SWOT / PEST... đánh giá rủi ro và cơ hội;
- **Hiểu rõ các bên quan tâm:** là ai và hiểu rõ nhu cầu của họ, đánh giá rủi ro và cơ hội
- **Đánh giá cơ hội và rủi ro của bối cảnh và các bên quan tâm**



BƯỚC 2 PHÂN TÍCH “GAP”

- **Xác định các quá trình và sơ đồ tương tác các quá trình theo phạm vi áp dụng**, đầu vào, đầu ra các quá trình, trách nhiệm quá trình. Có tính cân nhắc tích hợp vào các HTQL khác hiện có (nếu cần)
- **Xác định thứ tự ưu tiên cho các quá trình** bằng cách thiết lập tiêu chí ưu tiên. Đánh giá **rủi ro và cơ hội** đối với các quá trình ưu tiên.
- **Đánh giá khảo sát, phân tích mức độ đáp ứng hiện tại** so với các yêu cầu của tiêu chuẩn mới, xác định các vấn đề cần sửa đổi bổ sung và cải tiến.



BƯỚC 3 Xây dựng, cập nhật Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng

Xây dựng chính sách chất lượng dựa trên:

- Sứ mệnh, nhiệm vụ tồn tại và phát triển của tổ chức
- Mục tiêu và chiến lược của tổ chức
- Bối cảnh của tổ chức
- Nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan

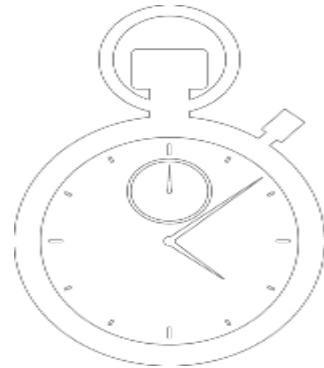
Mục tiêu chất lượng

- Nhất quán với chính sách chất lượng
- Thiết lập tại các cấp thích hợp
- Đảm bảo “SMART”

BƯỚC 4

Xây dựng lộ trình triển khai

- **Xác định mục tiêu** cho HT QLCL
- Thành lập nhóm và **phân công trách nhiệm, quyền hạn** nhân sự thực hiện
- **Lập kế hoạch** thực hiện



BƯỚC 5

Đào tạo, huấn luyện cho Lãnh đạo, nhóm triển khai và các nhân sự khác

- Lập kế hoạch và chương trình đào tạo, huấn luyện
- Chú trọng việc tạo nhận thức đúng đắn về bản chất và lợi ích của HT QLCL
- Đảm bảo hiểu rõ các các vấn đề cốt lõi tiêu chuẩn mới bổ xung sửa đổi



BƯỚC 6

Văn bản hóa các Quá trình của HT QLCL và Thiết lập mục tiêu, cách đánh giá đo lường quá trình

1. **Thiết lập văn bản** của Hệ thống Quản lý chất lượng theo yêu cầu của tiêu chuẩn và yêu cầu kiểm soát nội bộ
2. Xây dựng **mục tiêu** cho các quá trình
3. Xác định các **rủi ro và cơ hội** của các quá trình
4. Xác định **phương pháp đánh giá, đo lường** các quá trình



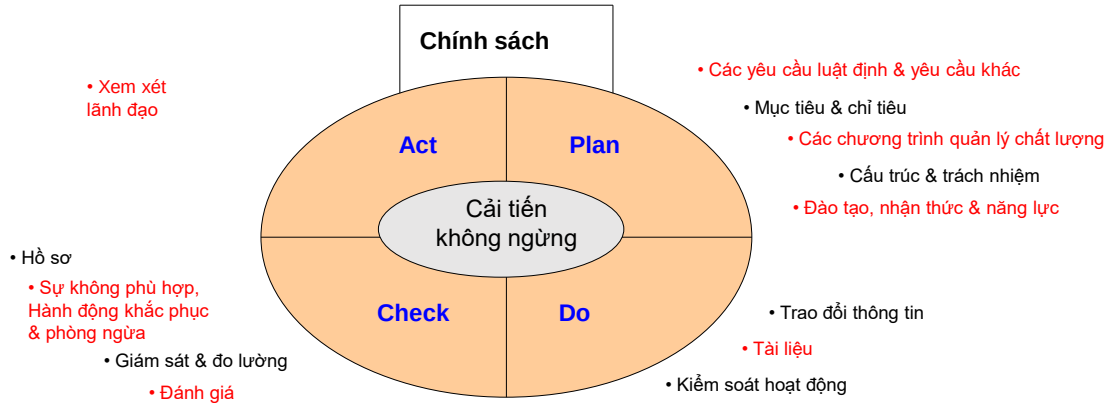
THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN BẮT BUỘC TRONG ISO 9001:2015

1. Phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng (Đk 4.3)
2. Chính sách chất lượng (Đk 5.2)
3. Mục tiêu chất lượng (Đk 6.2)
4. Chuẩn mực cho việc đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp SP/DV bên ngoài (Đk 8.4.1) và các hồ sơ bắt buộc cho việc đánh giá
5. Hồ sơ hiệu chuẩn và kiểm định thiết bị theo dõi và đo lường (Đk 7.1.5.1)
6. Hồ sơ đào tạo, kỹ năng, kinh nghiệm và trình độ nhân sự (Đk 7.2)
7. Hồ sơ xem xét yêu cầu SP/DV (Đk 8.2.3.2)
8. Hồ sơ về xem xét đầu ra của thiết kế và phát triển (Đk 8.3.2)
9. Hồ sơ đầu vào thiết kế và phát triển (Đk 8.3.3)
10. Hồ sơ kiểm soát thiết kế và phát triển (Đk 8.3.4)
11. Hồ sơ đầu ra thiết kế và phát triển (Đk 8.3.5)
12. Hồ sơ kiểm soát thay đổi thiết kế và phát triển (Đk 8.3.6)
13. Thông tin bằng văn bản về đặc tính của SP/DV (Đk 8.5.1)
14. Hồ sơ tài sản khách hàng (Đk 8.5.3)
15. Hồ sơ kiểm soát thay đổi sản xuất hoặc cung cấp DV (Đk 8.5.6)
16. Hồ sơ về sự phù hợp của SP/DV với chuẩn mực khi chuyển giao (Đk 8.6)
17. Hồ sơ đầu ra không phù hợp (Đk 8.7.2)
18. Hồ sơ kết quả theo dõi và đo lường (Đk 9.1.1)
19. Hồ sơ thực hiện chương trình và kết quả đánh giá nội bộ (Đk 9.2)
20. Hồ sơ kết quả xem xét của lãnh đạo (Đk 9.3)
21. Hồ sơ kết quả hành động khắc phục (Đk 10.1)



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

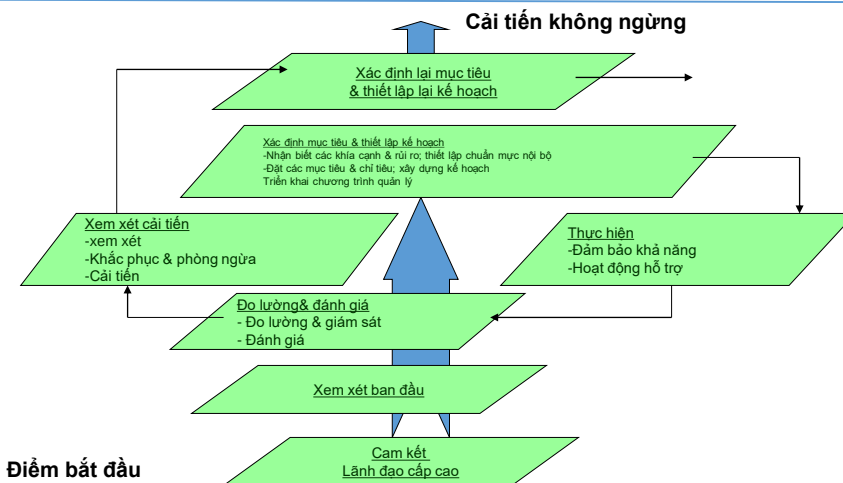
Cải tiến liên tục



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Mô hình Cải tiến liên tục

Mô hình cải tiến
Không ngừng



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

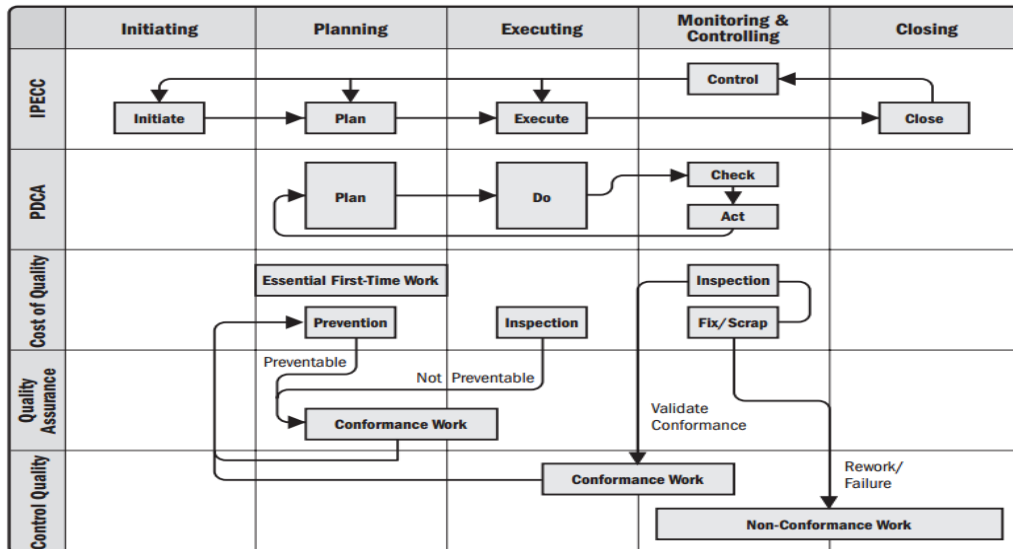


Figure 8-2. Fundamental Relationships of Quality Assurance and Control Quality to the IPECC, PDCA, Cost of Quality Models and Project Management Process Groups

Plan Quality Management

• Chi phí chất lượng:

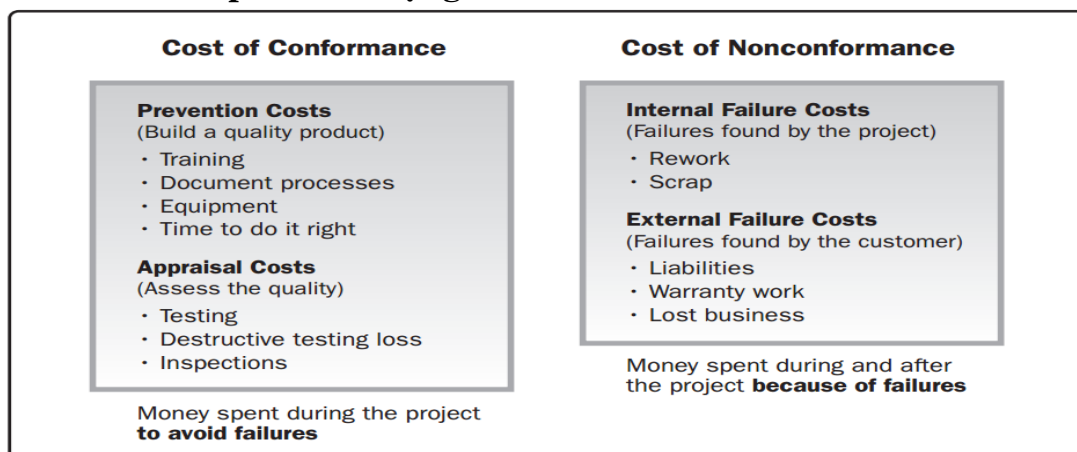


Figure 8-5. Cost of Quality

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

PHẦN II

HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG ISO 14001:2015

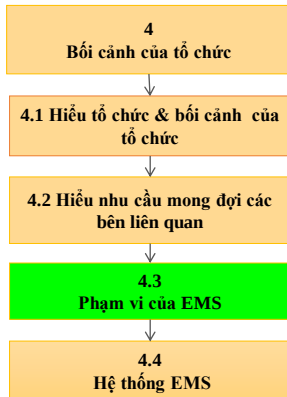
"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Mục đích đào tạo

1. **Nắm được khái niệm cơ bản về hệ thống quản lý Môi Trường.**
2. **Tìm hiểu lợi ích của việc áp dụng Hệ thống Quản lý Môi Trường và các bước triển khai thực hiện trong Doanh nghiệp.**
3. **Tìm hiểu các yêu cầu của ISO 14001:2015 và cách thức đáp ứng các yêu cầu này.**

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 4 - Bối cảnh của tổ chức



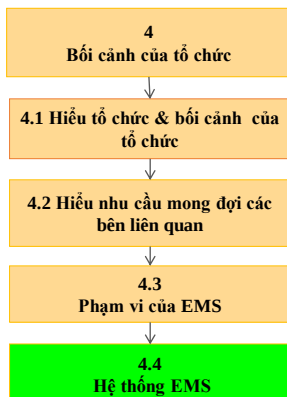
Điều khoản 4.3

Xác định phạm vi của HTQLMT:

- Ranh giới & khả năng áp dụng của hệ thống (các đơn vị, BP chức năng, công việc, ranh giới vật lý)
- Lĩnh vực: các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ
- Quyền hạn và khả năng thực hiện, kiểm soát, ảnh hưởng
- Các điều khoản không áp dụng và lý giải

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 4 - Bối cảnh của tổ chức



Điều khoản 4.4

- Thiết lập, thực hiện, duy trì & cải tiến liên tục HTQLMT
- Xác định các quá trình cần thiết và việc áp dụng các quá trình trong tổ chức

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo

Điều khoản 5.1.1: Khái quát

Lãnh đạo phải chứng tỏ vai trò lãnh đạo thông qua:

- Chịu trách nhiệm về hiệu lực của HTQLMT
- Thiết lập chính sách và mục tiêu môi trường
- Đảm bảo tích hợp yêu cầu HTQMT trong các quá trình hoạt động của tổ chức
- Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho HTQLMT,
- Trao đổi thông tin một cách có hiệu lực và phù hợp về tầm quan trọng của các yêu cầu với HTQLMT
- Đảm bảo HTQLMT đạt được kết quả dự kiến
- Định hướng và hỗ trợ nhân viên đóng góp vào tinh thần hiệu lực của HTQLMT
- Thúc đẩy cải tiến
- Hỗ trợ các vai trò quản lý liên quan khác để thể hiện tính lãnh đạo của họ

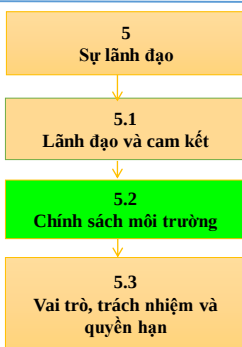


“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo

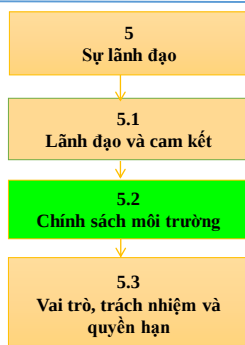
Điều khoản 5.2

- Lãnh đạo phải thiết lập, thực hiện & duy trì Chính sách môi trường:
 - ✓ Thích hợp với mục đích và bối cảnh của tổ chức
 - ✓ Cung cấp cơ sở cho việc thiết lập và xem xét mục tiêu
 - ✓ Bao gồm cam kết bảo vệ môi trường và ngăn ngừa ô nhiễm
 - ✓ Bao gồm cam kết khác:
 - Sử dụng bền vững nguồn tài nguyên,
 - Giảm nhẹ & thích ứng biến đổi khí hậu,
 - Bảo vệ đa dạng sinh học & các hệ sinh thái khác
- ✓ Cam kết cải tiến liên tục



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo



Điều khoản 5.2

- Chính sách môi trường phải:
 - ✓ Duy trì được thông tin dạng văn bản
 - ✓ Được trao đổi thông tin trong toàn bộ tổ chức
 - ✓ Sẵn có cho các bên liên quan

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo



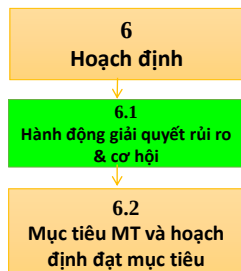
Điều khoản 5.3

- Lãnh đạo phải đảm bảo trách nhiệm quyền hạn đối với các vị trí, cho các vai trò liên quan được phân công & trao đổi trong tổ chức
- Lãnh đạo cao nhất phải phân công TNQH để:
 - ✓ Đảm bảo HTQLMT phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn
 - ✓ Báo cáo kết quả hoạt động của HTQLMT (tìm cơ hội cải tiến) và kết quả hoạt động môi trường.

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.1

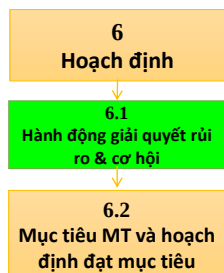


- 6.1.1 Khi hoạch định hệ thống quản môi trường, tổ chức phải cân nhắc:
 - ✓ Đảm bảo HTQLMT có thể đạt được như kết quả dự kiến
 - ✓ Ngăn ngừa hoặc giảm tác động không mong muốn, kể cả tác động tiềm ẩn đến các điều kiện môi trường bên ngoài ảnh hưởng đến tổ chức
 - ✓ Đạt được sự cải tiến liên tục
- Trong phạm vi HTQLMT tổ chức phải xác định các tình huống khẩn cấp tiềm ẩn, bao gồm những trường hợp có thể tác động đến môi trường
- Tổ chức phải duy trì thông tin dạng văn bản
 - ✓ Các rủi ro và cơ hội được giải quyết
 - ✓ Các quá trình cần thiết để có sự tin cậy rằng các quy trình được thực hiện

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.1



6.1.2 Khía cạnh môi trường:

- Tổ chức phải xác định các khía cạnh môi trường của các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ mà tổ chức có thể kiểm soát và những điều có thể ảnh hưởng, và các tác động môi trường tương ứng của chúng, có cân nhắc đến quan điểm vòng đời.
- Khi xác định các khía cạnh môi trường, tổ chức phải tính đến:
 - ✓ a) Sự thay đổi, bao gồm cả những sự phát triển đã hoạch định hoặc mới, và các hoạt động, các sản phẩm và dịch vụ mới hoặc có sửa đổi;
 - ✓ b) Các điều kiện bất thường và tình huống khẩn cấp có thể dự đoán một cách hợp lý.

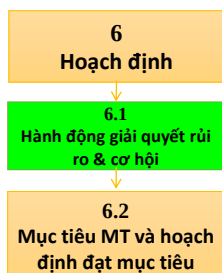
“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.1

6.1.2 Khía cạnh môi trường:

- Tổ chức phải xác định những khía cạnh môi trường có hoặc có thể có tác động đáng kể tới môi trường, nghĩa là các khía cạnh môi trường có ý nghĩa, bằng cách sử dụng các chuẩn mực đã thiết lập.
- Tổ chức phải trao đổi về các khía cạnh môi trường có ý nghĩa của tổ chức giữa các cấp và bộ phận chức năng khác nhau, khi thích hợp.
- Tổ chức phải duy trì thông tin dạng văn bản về:
 - ✓ Khía cạnh môi trường và các tác động môi trường tương ứng;
 - ✓ Các chuẩn mực sử dụng để xác định các khía cạnh môi trường có ý nghĩa của mình;
 - ✓ Các khía cạnh môi trường có ý nghĩa.



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Nhận diện khía cạnh môi trường

Hoạt động	Đầu vào	Đầu ra	Khía cạnh	Tác động
Sử dụng điện thoại	Điện năng	Nhiệt	Sinh nhiệt	Làm nóng môi trường
		Ánh sáng	Tia sáng	Gây mỏi hoặc tật ở mắt
			Sử dụng điện	Ô nhiễm môi trường, cạn kiệt tài nguyên và phá hoại môi trường sinh thái
Thải bỏ	Điện thoại hỏng	Rác thải công nghiệp	Phát sinh rác thải công nghiệp	Ô nhiễm môi trường
		Pin rác thải nguy hại	Phát sinh rác thải nguy hại	

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Nhận diện khía cạnh môi trường

Hoạt động	Đầu vào	Đầu ra	Khía cạnh	Tác động	Rủi ro	Đánh giá khía cạnh				Phân loại
						Tăng suất	Mức độ ảnh hưởng	Yêu cầu pháp luật	Tổng điểm	
Vệ sinh nhà xưởng	Nước sinh hoạt	Nước thải sinh hoạt	Tạo nước thải	Ô nhiễm môi trường	Trần đổ nước thải chưa được xử lý ra môi trường, Vi phạm pháp luật	5	2	1	30	Có nghĩa
			Sử dụng nguồn tài nguyên nước	Cạn kiệt nguồn tài nguyên nước	Vi phạm pháp luật	5	1	1	5	Bình thường
	Hoà chất lau chùi	Vỏ chai lọ hoá chất	Phát sinh rác thải sinh hoạt	Ô nhiễm môi trường đất	Vi phạm pháp luật	2	1	1	4	Thấp
			Trần đổ hoá chất	ảnh hưởng người thao tác						
	Giẻ lau	Giẻ lau thải	Phát sinh rác thải sinh hoạt	Ô nhiễm môi trường đất	Vi phạm pháp luật	2	1	1	4	Thấp

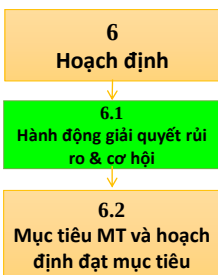
“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.1

6.1.3 Nghĩa vụ tuân thủ:

- Tổ chức phải:
 - a. xác định và tiếp cận các nghĩa vụ tuân thủ liên quan đến các khía cạnh môi trường của tổ chức;
 - b. xác định cách thực hiện các nghĩa vụ tuân thủ này đối với tổ chức;
 - c. có tính đến các nghĩa vụ tuân thủ này khi thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hệ thống quản lý môi trường của tổ chức.
- Tổ chức phải duy trì thông tin dạng văn bản về các nghĩa vụ tuân thủ của mình.



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.1

6.1.4 Hoạch định hành động

▪ Tổ chức phải hoạch định:

a. Thực hiện các hành động để giải quyết:

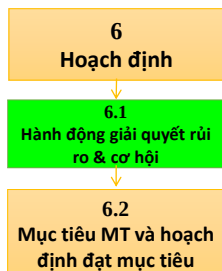
1. Các khía cạnh môi trường có ý nghĩa;
2. Các nghĩa vụ tuân thủ;
3. Các rủi ro và cơ hội được nhận biết tại 6.1.1;

b. Phương pháp để:

1. Tích hợp và thực hiện các hành động vào các quá trình của hệ thống quản lý môi trường (xem 6.2, điều 7, điều 8 và 9.1), hoặc các quá trình hoạt động chủ chốt khác;
2. Đánh giá tính hiệu lực của các hành động này (xem 9.1).

▪ Khi hoạch định cả hành động này, tổ chức phải cân nhắc việc lựa chọn công nghệ và các yêu cầu về hoạt động chủ chốt và tịa chính của mình.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”



ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.2

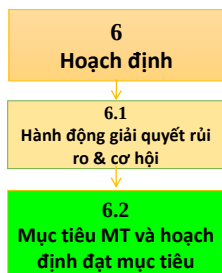
6.2.1 Mục tiêu môi trường

Tổ chức phải thiết lập các mục tiêu MT ở từng cấp và các bộ phận chức năng liên quan, có tính đến các khía cạnh MT có ý nghĩa và các nghĩa vụ tuân thủ liên quan và cân nhắc đến các rủi ro và cơ hội của tổ chức.

▪ Các mục tiêu môi trường phải:

- a. Nhất quán với chính sách môi trường;
- b. Đo lường được (nếu có thể);
- c. Được theo dõi;
- d. Được trao đổi;
- e. Được cập nhật khi thích hợp.

▪ Tổ chức phải duy trì các thông tin dạng văn bản về các mục tiêu MT



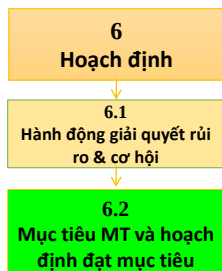
“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.2

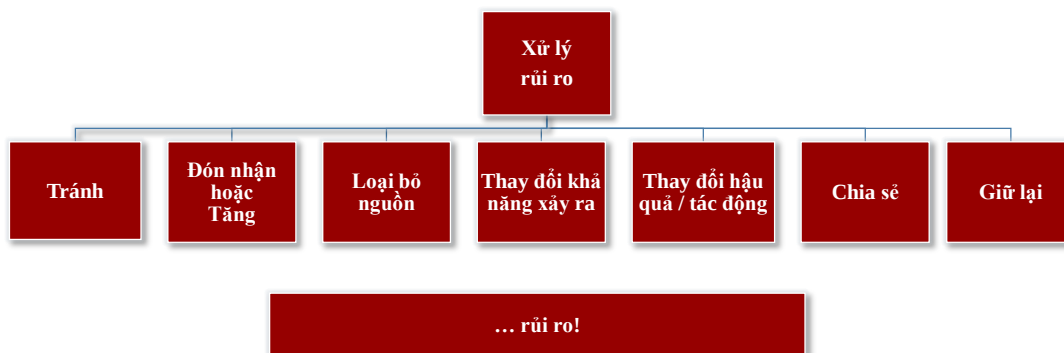
6.2.2 Hoạch định hành động để đạt được các mục tiêu môi trường

- Khi hoạch định cách thức để đạt được các mục tiêu môi trường, tổ chức phải xác định:
 - a. Những gì sẽ được thực hiện;
 - b. Những nguồn lực gì được yêu cầu;
 - c. Ai là người chịu trách nhiệm;
 - d. Khi nào mục tiêu được hoàn thành;
 - e. Cách thức để đánh giá các kết quả, bao gồm cả các chỉ số để theo dõi tiến trình nhằm đạt được các mục tiêu môi trường có thể đo được của mình (xem 9.1.1).
- Tổ chức phải cân nhắc cách thức hành động để đạt được các mục tiêu về MT của mình có thể tích hợp vào các quá trình hoạt động chủ chốt của tổ chức.



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Xử lý rủi ro bằng cách nào



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Biểu mẫu nhận diện, phân tích đánh giá rủi ro (tham khảo)

Phòng ban / Quá trình	Nhận diện rủi ro	Khả năng xảy ra	Ảnh hưởng	Mức độ rủi ro	Biện pháp xử lý hiện tại	Kế hoạch xử lý tiếp theo	Trách nhiệm	Đánh giá lại

165

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

7.2 Năng lực



- Tổ chức phải:
 - a. Xác định năng lực cần thiết của (những) người làm việc dưới sự kiểm soát của tổ chức có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động môi trường và khả năng đáp ứng nghĩa vụ tuân thủ của mình;
 - b. Đảm bảo những người này có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, hoặc kinh nghiệm thích hợp;
 - c. Xác định các nhu cầu đào tạo tương ứng với các khía cạnh môi trường và hệ thống quản lý môi trường;
 - d. Khi có thể áp dụng, thực hiện các hành động để đạt được năng lực cần thiết và đánh giá hiệu lực của các hành động đã thực hiện.
- Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng về năng lực.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

7.3 Nhận thức:



- Tổ chức phải đảm bảo những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình nhận thức được về:
 - a. Chính sách môi trường;
 - b. Các khía cạnh môi trường thực tế hoặc tiềm ẩn liên quan đến công việc của họ;
 - c. Đóng góp của vào tính hiệu lực của hệ thống quản lý môi trường, bao gồm cả lợi ích của việc nâng cao kết quả hoạt động môi trường;
 - d. Ảnh hưởng của sự không phù hợp với các yêu cầu hệ thống quản lý môi trường bao gồm cả việc không đáp ứng nghĩa vụ tuân thủ của tổ chức.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

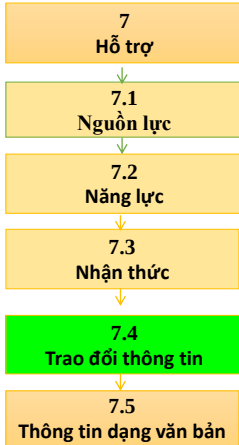


7.4 Trao đổi thông tin:

- Tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì (các) quá trình cần thiết cho việc trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài thích hợp với hệ thống quản lý môi trường, bao gồm:
 - a. Trao đổi thông tin gì (**What**)
 - b. Khi nào trao đổi (**When**)
 - c. Trao đổi với ai (**Whom**)
 - d. Trao đổi như thế nào (**How**)

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ



7.4 Trao đổi thông tin:

- Khi thiết lập (các) quá trình trao đổi thông tin, tổ chức phải:
 - Tính đến các nghĩa vụ tuân thủ của mình;
 - Đảm bảo thông tin môi trường được trao đổi nhất quán với thông tin phát sinh trong hệ thống quản lý môi trường và thông tin phải đang tin cậy.
- Tổ chức phải đáp ứng các trao đổi thông tin liên quan về hệ thống quản lý môi trường của mình.
- Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về trao đổi thông tin của mình, khi thích hợp.

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

7.4 Trao đổi thông tin:

7.4.2 Trao đổi thông tin nội bộ

- Tổ chức phải:
 - a. Trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hệ thống quản lý môi trường giữa các cấp và các bộ phận chức năng khác nhau, bao gồm cả những thay đổi của hệ thống quản lý môi trường, khi thích hợp;
 - b. Đảm bảo (các) quá trình trao đổi thông tin cho phép (những) người làm việc dưới sự kiểm soát của tổ chức có khả năng đóng góp nhằm cải tiến liên tục.

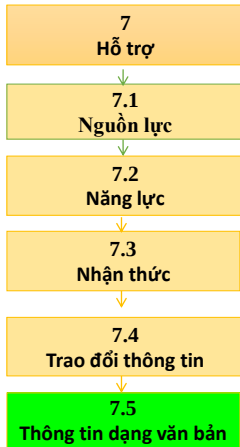
7.4.3 Trao đổi thông tin với bên ngoài

- Tổ chức phải trao đổi với bên ngoài các thông tin liên quan đến hệ thống quản lý môi trường, theo (các) quy trình trao đổi thông tin đã thiết lập của tổ chức và theo yêu cầu nghĩa vụ tuân thủ của mình.

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

7.5 Thông tin dạng văn bản:



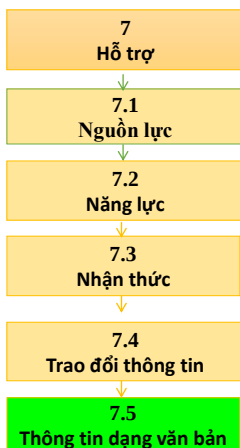
- Hệ thống quản lý môi trường của tổ chức phải bao gồm:
 - a. Thông tin dạng văn bản theo yêu cầu của tiêu chuẩn này;*
 - b. Thông tin dạng văn bản được tổ chức xác định là cần thiết để đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống quản lý môi trường.*
- Mức độ thông tin dạng văn bản đối với một hệ thống quản lý môi trường có thể khác nhau giữa các tổ chức do:
 - ✓ *Quy mô của tổ chức và loại hình của các hoạt động, quá trình, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức;*
 - ✓ *Sự cần thiết để chứng minh việc thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tuân thủ;*
 - ✓ *Tính phức tạp của các quá trình và sự tương tác giữa các quá trình;*
 - ✓ *Năng lực của những người làm việc dưới sự kiểm soát của tổ chức.*

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

7.5 Thông tin dạng văn bản:

7.5.2 Tạo lập và cập nhật

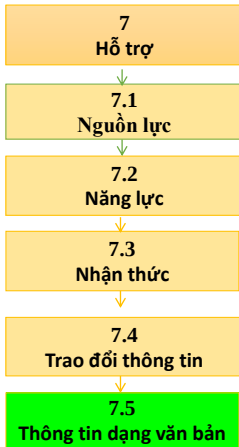


- Khi tạo lập và cập nhật thông tin dạng văn bản, tổ chức phải đảm bảo sự thích hợp của việc:
 - a. Nhận biết và mô tả (ví dụ: tiêu đề, thời gian, tác giả, hoặc số tham chiếu);*
 - b. Định dạng (ví dụ: ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, đồ họa) và phương tiện trao đổi thông tin (ví dụ: giấy điện tử);*
 - c. Xem xét và phê duyệt sự phù hợp và thỏa đáng.*

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

7.5 Thông tin dạng văn bản:



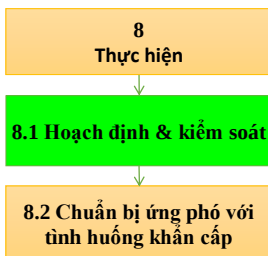
7.5.3 Kiểm soát thông tin dạng văn bản

- Thông tin dạng văn bản theo yêu cầu của hệ thống quản lý môi trường và của tiêu chuẩn này phải được kiểm soát để đảm bảo:
 - a. *Sẵn có và phù hợp cho việc sử dụng đúng nơi và đúng lúc;*
 - b. *Được bảo vệ một cách thỏa đáng (ví dụ: để tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích, hoặc mất tính toàn vẹn).*
- Đối với việc kiểm soát thông tin dạng văn bản, tổ chức phải giải quyết các hoạt động sau đây, khi có thể áp dụng:
 - ✓ *Phân phối, tiếp cận, truy cập và sử dụng;*
 - ✓ *Lưu trữ và bảo quản, bao gồm cả giữ gìn để có thể dễ dàng xem được;*
 - ✓ *Kiểm soát cá thay đổi (ví dụ: kiểm soát phiên bản);*
 - ✓ *Lưu giữ và hủy bỏ.*

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện

Điều khoản 8.1



- Tổ chức phải thiết lập, thực hiện, kiểm soát và duy trì các quá trình cần thiết để đáp ứng các yêu cầu của hệ thống quản lý môi trường và thực hiện các hành động được nhận biết tại 6.1 và 6.2, bằng cách:
 - ✓ *Thiết lập các chuẩn mực thực hiện đối với (các) quá trình;*
 - ✓ *Thực hiện kiểm soát (các) quá trình, phù hợp với các chuẩn mực thực hiện;*
- Tổ chức phải kiểm soát những thay đổi đã hoạch định và xem xét các hậu quả của những thay đổi không mong muốn, thực hiện hành động để giảm nhẹ các tác động môi trường bất lợi, khi cần thiết.
- Tổ chức phải đảm bảo rằng các quá trình thuê ngoài được kiểm soát hoặc được can thiệp. Loại hình và mức độ kiểm soát hoặc can thiệp áp dụng cho (các) quá trình phải được xác định trong hệ thống quản lý môi trường.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện

Điều khoản 8.1

❖Nhất quán với quan điểm về dòng đời, tổ chức phải:

- Thiết lập các kiểm soát, khi thích hợp, để đảm bảo rằng (các) yêu cầu về môi trường được giải quyết trong quá trình thiết kế và phát triển sản phẩm hoặc dịch vụ, có cân nhắc cân nhắc từng giai đoạn vòng đời;
- Xác định yêu cầu về môi trường của tổ chức khi mua các sản phẩm và dịch vụ, khi thích hợp;
- Trao đổi yêu cầu môi trường liên quan của tổ chức với các nhà cung cấp bên ngoài, kể cả các nhà thầu;
- Cân nhắc sự cần thiết phải cung cấp thông tin về tác động môi trường đáng kể tiềm ẩn liên quan đến việc vận chuyển hoặc giao nhận, sử dụng, xử lý cuối vòng đời và thải bỏ cuối cùng các sản phẩm và dịch vụ của mình.

❖Phải duy trì thông tin dạng văn bản ở mức độ đủ để tin chắc rằng các quá trình được diễn ra đúng như hoạch định.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện

Điều khoản 8.2 - Chuẩn bị sẵn sàng và ứng phó với tình huống khẩn cấp

❖Tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì các quá trình cần thiết để chuẩn bị sẵn sàng và ứng phó với các tình huống khẩn cấp tiềm ẩn:

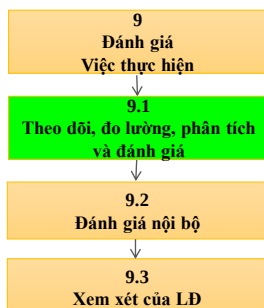
- Chuẩn bị để ứng phó bằng cách hoạch định các hành động để ngăn ngừa hoặc giảm nhẹ các tác động môi trường bất lợi từ các tình huống khẩn cấp;
- Ứng phó với các tình huống khẩn cấp thực tế;
- Thực hiện các hành động để ngăn ngừa hoặc giảm nhẹ các hậu quả của các tình huống khẩn cấp, thích hợp với mức độ nghiêm trọng của tình huống khẩn cấp và tác động môi trường tiềm ẩn;
- Thử nghiệm định kỳ các hành động ứng phó đã hoạch định, khi có thể;
- Định kỳ xem xét và chỉnh sửa (các) quá trình và các hành động ứng phó đã hoạch định, đặc biệt là sau khi xảy ra các tình huống khẩn cấp hoặc các lần thử nghiệm;
- Cung cấp thông tin phù hợp và đào tạo liên quan cho các bên quan tâm, bao gồm cả những người làm việc dưới sự kiểm soát của tổ chức.

❖Duy trì thông tin dạng văn bản ở mức độ cần thiết để đảm bảo thực hiện theo hoạch định.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện

Điều khoản 9.1.1 – Khái quát:

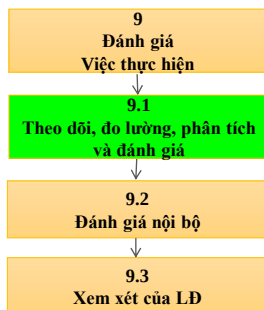


- Theo dõi đo lường cái gì?
- Phương pháp để theo dõi, đo lường, phân tích, đánh giá
- các chuẩn mực làm căn cứ để tổ chức đánh giá kết quả hoạt động môi trường, và các chỉ số thích hợp;
- Khi nào thực hiện theo dõi, đo lường
- Khi nào thực hiện phân tích, đánh giá kết quả theo dõi và đo lường
- đảm bảo rằng thiết bị theo dõi và đo lường đã hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận được sử dụng và bảo dưỡng, khi thích hợp.
- đánh giá kết quả hoạt động môi trường và tính hiệu lực của HTQLMT
- trao đổi thông tin kết quả hoạt động môi trường có liên quan
- lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện

Điều khoản 9.1.2 – Đánh giá sự tuân thủ:



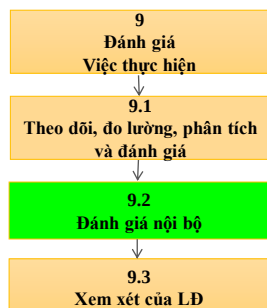
Tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì (các) quá trình cần thiết để đánh giá việc đáp ứng các nghĩa vụ tuân thủ của mình:

- Xác định tần suất đánh giá sự tuân thủ;
- Đánh giá sự tuân thủ và thực hiện hành động, khi cần thiết;
- Duy trì tri thức và hiểu biết về tình trạng tuân thủ của mình;
- Lưu giữ thông tin dạng văn bản để làm bằng chứng về (các) kết quả đánh giá sự tuân thủ.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện

Điều khoản 9.2 – Đánh giá nội bộ:

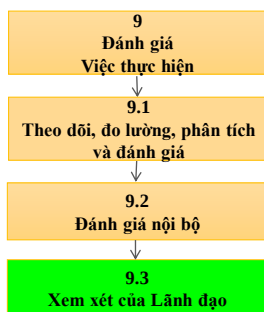


- Thiết lập, thực hiện và duy trì chương trình đánh giá bao gồm: tần suất, phương pháp, trách nhiệm, kế hoạch, báo cáo trên cơ sở: tầm quan trọng của các quá trình với môi trường, sự thay đổi và kết quả đánh giá trước đó.
- Xác định chuẩn mực đánh giá, phạm vi của mỗi lần đánh giá;
- Lựa chọn chuyên gia và thực hiện cuộc đánh giá phải đảm bảo tính khách quan, không thiên vị;
- Đảm bảo rằng kết quả đánh giá được báo cáo đến lãnh đạo thích hợp;
- Lưu trữ thông tin dạng văn bản: bằng chứng thực hiện chương trình và các kết quả đánh giá.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện

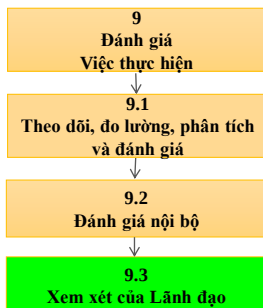
Điều khoản 9.3 – Xem xét của lãnh đạo



- **Phải định kỳ thực hiện việc xem xét** và lưu trữ thông tin văn bản các kết quả xem xét của lãnh đạo
- **Đầu vào của xem xét:**
 - ✓ Tình trạng các hành động từ lần xem xét trước
 - ✓ Các thay đổi bên trong và ngoài có liên quan đến HTQLMT
 - ✓ Mức độ đạt được của các mục tiêu môi trường
 - ✓ Kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLMT
 - ✓ Sự đầy đủ của các nguồn lực
 - ✓ Trao đổi thông tin có liên quan từ các bên quan tâm, kể cả các phần này;
 - ✓ Các cơ hội cải tiến

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện



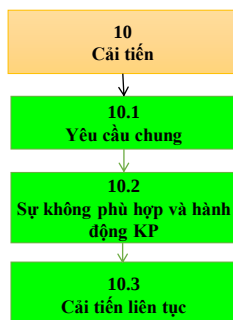
Điều khoản 9.3 – Xem xét của lãnh đạo

- **Đầu ra của việc xem xét:** các quyết định và hành động liên quan bao gồm:
 - ✓ Kết luận về sự phù hợp liên tục và hiệu lực của HTQLMT;
 - ✓ Các quyết định liên quan đến cơ hội cải tiến liên tục, nhu cầu thay đổi đối với HTQLMT;
 - ✓ Hành động khắc phục khi không đạt được mục tiêu;
 - ✓ Cơ hội cải tiến sự tích hợp HTQLMT với các quá trình hoạt động chủ chốt khác;
 - ✓ Bất kỳ gợi ý định chiến lược của tổ chức.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 10 - Cải tiến

Điều khoản 10:



- ❖ Phải xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến và thực hiện các hành động cần thiết để đạt được kết quả dự kiến của hệ thống quản lý môi trường; ứng phó với sự không phù hợp, hành động khắc phục và tính hiệu lực, thực hiện thay đổi đối với HTQLMT cần thiết.
- ❖ Lưu trữ thông tin dạng văn bản về:
 - Bản chất của sự KPH và hành động thực hiện sau đó
 - Kết quả của bất kỳ hành động khắc phục
- ❖ Cải tiến liên tục sự phù hợp, đầy đủ và hiệu lực của HTQLMT trên cơ sở xem xét kết quả phân tích, đánh giá và đầu ra từ việc xem xét của lãnh đạo

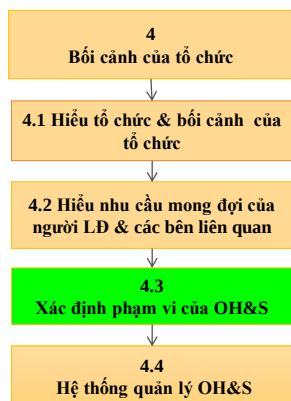
“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

PHẦN III

HỆ THỐNG QUẢN LÝ AN TOÀN SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP ISO 45001:2018

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 4 - Bối cảnh của tổ chức



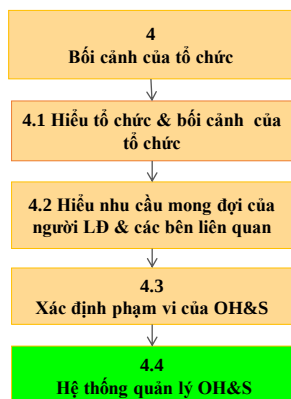
Điều khoản 4.3: Xác định phạm vi của hệ thống quản lý OH&S

Xác định ranh giới và khả năng áp dụng của hệ thống quản lý OH&S để thiết lập phạm vi:

- Cân nhắc các vấn đề bên ngoài và nội bộ được đề cập trong phần 4.1;
- Tính đến các yêu cầu được đề cập tại 4.2;
- Tính đến các hoạt động đã được hoạch định hay thực hiện liên quan đến công việc;
- Duy trì thông tin dạng văn bản.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 4 - Bối cảnh của tổ chức



Điều khoản 4.4

- Thiết lập, thực hiện, duy trì & cải tiến liên tục HTQL OH&S
- Xác định các quá trình cần thiết và việc áp dụng các quá trình trong tổ chức

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo

Điều khoản 5.1: Sự lãnh đạo và cam kết

Lãnh đạo phải chứng tỏ vai trò lãnh đạo thông qua:

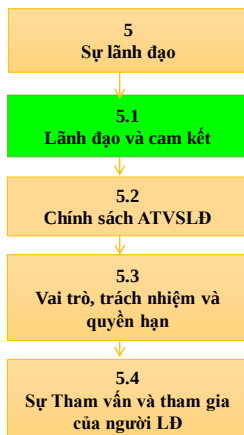


- chịu trách nhiệm chung và trách nhiệm giải trình về việc ngăn ngừa chấn thương và bệnh tật trong công việc, cũng như về việc cung cấp nơi làm việc & các hoạt động an toàn và lành mạnh;
- đảm bảo rằng chính sách và mục tiêu được thiết lập và tương thích với định hướng chiến lược của tổ chức;
- Đảm bảo tích hợp yêu cầu HTQL OH&S trong các quá trình KD của tổ chức;
- Đảm bảo sẵn có các nguồn lực để thiết lập, thực hiện, duy trì, cải tiến hệ thống;
- Truyền đạt một cách có hiệu lực và phù hợp về tầm quan trọng của QL OH&S;

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo

Điều khoản 5.1



- f. Đảm bảo đạt được kết quả dự kiến;
- g. Định hướng và hỗ trợ để đóng góp tính hiệu lực của hệ thống;
- h. Đảm bảo thúc đẩy và cải tiến thường xuyên;
- i. Hỗ trợ các vai trò quản lý liên quan để thực hiện đúng trách nhiệm lãnh đạo;
- j. Xây dựng, chỉ đạo và thúc đẩy văn hóa doanh nghiệp;
- k. bảo vệ người lao động khỏi bị trả thù khi báo cáo các sự cố, mối nguy, rủi ro và cơ hội;
- l. đảm bảo thiết lập và thực hiện quá trình tham vấn và tham gia của người lao động (xem 5.4);
- m. hỗ trợ việc thành lập và hoạt động của các ủy ban an toàn và sức khỏe, [xem 5.4].

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo

Điều khoản 5.2: Chính sách OH&S

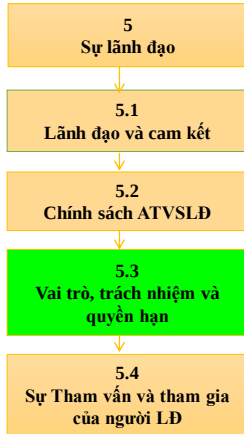
Lãnh đạo cao nhất phải thiết lập, thực hiện và duy trì chính sách OH&S mà chính sách đó:

- a. Bao gồm cam kết cung cấp các điều kiện làm việc an toàn và lành mạnh nhằm ngăn ngừa chấn thương và bệnh tật liên quan đến công việc và thích hợp với mục đích, quy mô, bối cảnh và bản chất cụ thể của các rủi ro và cơ hội OH&S;
- b. Cung cấp khuôn khổ thiết lập các mục tiêu OH&S;
- c. Bao gồm cam kết đáp ứng các yêu cầu pháp lý liên quan và các yêu cầu khác;
- d. Bao gồm cam kết loại bỏ mối nguy và giảm thiểu rủi ro OH&S (xem mục 8.1.2);
- e. Bao gồm cam kết cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý OH&S;
- f. Bao gồm cam kết đối với sự tham gia và tham vấn của người lao động, và của đại diện người lao động, nếu có;



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo

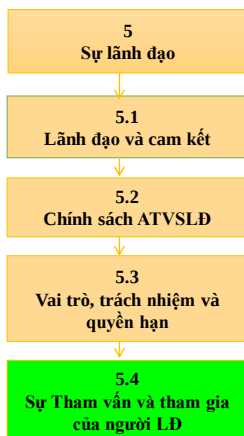


Điều khoản 5.3

- LĐ phải đảm bảo TNQH cho các vai trò liên quan được thiết lập, truyền đạt & thấu hiểu trong tổ chức
- LĐ phải phân công TNQH để:
 - ✓ Đảm bảo HTQL OH&S phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn
 - ✓ Báo cáo kết quả hoạt động của HTQL OH&S.

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo



Điều khoản 5.4: Sự tham gia và tham vấn của người lao động

Thiết lập, thực hiện và duy trì các quá trình cho sự tham vấn và tham gia cần thiết của người lao động và cả đại diện người lao động qua đánh giá kết quả hoạt động và các hành động để cải tiến hệ thống quản lý OH&S.

- Cung cấp cơ chế, thời gian, đào tạo và nguồn lực cần thiết cho sự tham vấn & tham gia;
- Cung cấp việc tiếp cận kịp thời với thông tin rõ ràng, dễ hiểu và có liên quan về hệ thống quản lý OH&S;
- Xác định và loại bỏ các trở ngại và rào cản đối với sự tham gia và giảm thiểu các trở ngại không loại bỏ được;

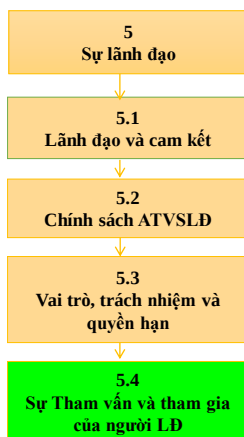
"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo

Điều khoản 5.4: Sự tham gia và tham vấn của người lao động

Nhấn mạnh sự tham vấn với người lao động không thuộc cấp quản lý về các vấn đề sau:

1. xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm (xem 4.2);
2. xây dựng chính sách OH&S (xem 5.2);
3. phân công vai trò, TNQH cần thiết (xem 5.3);
4. xác định cách thức thực hiện các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác (xem 6.1.3);
5. thiết lập các mục tiêu của OH&S và hoạch định (xem 6.2)
6. xác định các biện pháp kiểm soát phù hợp đối với việc thuê ngoài, mua sắm và nhà thầu (xem 8.1.4);
7. xác định những gì cần phải được giám sát, đo lường và đánh giá (xem 9.1);
8. hoạch định, thiết lập, thực hiện và duy trì chương trình đánh giá (xem 9.2.2);
9. đảm bảo cải tiến thường xuyên (xem 10.3);



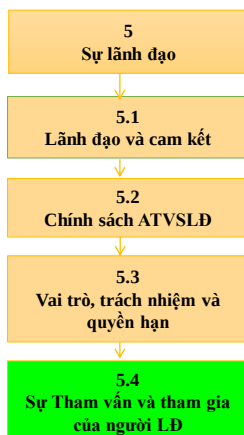
“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 5 - Sự lãnh đạo

Điều khoản 5.4: Sự tham gia và tham vấn của người lao động

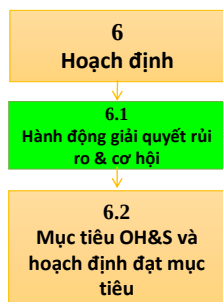
e. Nhấn mạnh vào sự tham gia của người lao động không thuộc cấp quản lý cho các vấn đề sau:

1. xác định cơ chế đối với sự tham vấn và tham gia của họ;
 2. xác định các mối nguy và đánh giá các rủi ro và cơ hội (xem 6.1.1 và 6.1.2);
 3. xác định hành động để loại bỏ mối nguy và giảm thiểu rủi ro về OH&S (xem 6.1.4);
 4. xác định cách thức thực hiện các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác (xem 6.1.3);
 5. xác định yêu cầu về năng lực, nhu cầu đào tạo, đào tạo và đánh giá đào tạo (xem 7.2);
 6. xác định những gì cần phải được trao đổi thông tin và cách thức sẽ được thực hiện (xem 7.4);
 7. xác định các biện pháp kiểm soát và việc thực hiện và sử dụng một cách có hiệu lực (xem 8.1, 8.1.3 và 8.2);
- điều tra sự cố và sự không phù hợp và xác định hành động khắc phục (xem 10.2).



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định



Điều khoản 6.1

6.1.1 Khi hoạch định hệ thống quản môi trường, tổ chức phải cân nhắc:

- Đảm bảo HTQL OH&S có thể đạt được như kết quả dự kiến
- Ngăn ngừa hoặc giảm tác động không mong muốn, kể cả tác động tiềm ẩn dẫn đến các điều kiện môi trường bên ngoài ảnh hưởng đến tổ chức
- Đạt được sự cải tiến liên tục

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.1

6.1.1

Khi xác định các rủi ro và cơ hội đối với hệ thống quản lý ATVSLĐ và các kết quả dự kiến cần được giải quyết, tổ chức phải tính đến:

- Các mối nguy (xem 6.1.2.1)
- Rủi ro ATVSLĐ và rủi ro khác (xem 6.1.2.2)
- Cơ hội ATVSLĐ và cơ hội khác (xem 6.1.2.3);
- Yêu cầu pháp luật và yêu cầu khác (xem 6.1.3)

▪ Tổ chức phải duy trì thông tin dạng văn bản

- ✓ Các rủi ro và cơ hội được giải quyết
- ✓ Các quá trình & hành động cần thiết để có sự tin cậy rằng các QT được thực hiện

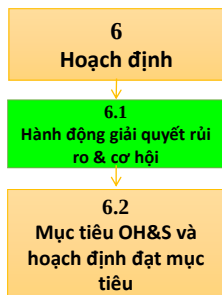
"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.1

6.1.2 Nhận biết mối nguy và đánh giá rủi ro và cơ hội

6.1.2.1 Nhận biết mối nguy



- Thiết lập, thực hiện và duy trì quá trình để nhận biết một cách chủ động và liên tục các mối nguy. Quá trình này phải tính đến nhưng không giới hạn ở các vấn đề sau:
 - a. Cách thức công việc được tổ chức, các yếu tố xã hội (bao gồm cả khối lượng công việc, giờ làm việc, trù dập, quấy rối và bắt nạt), sự lãnh đạo và văn hoá trong tổ chức
 - b. Các hoạt động và tình huống thường xuyên và không thường xuyên, bao gồm các mối nguy phát sinh từ:
 1. Cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, vật tư, các chất và các điều kiện vật lý của nơi làm việc;
 2. Thiết kế sản phẩm và dịch vụ, nghiên cứu, phát triển, thử nghiệm, sản xuất, lắp ráp, xây dựng, cung cấp dịch vụ, bảo trì và thải bỏ;
 3. Các yếu tố liên quan đến con người;
 4. Cách thức công việc được thực hiện;

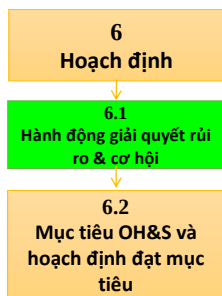
“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.1

6.1.2 Nhận biết mối nguy và đánh giá rủi ro và cơ hội

6.1.2.1 Nhận biết mối nguy



- c. các sự cố có liên quan đã xảy ra bên trong hoặc bên ngoài tổ chức, bao gồm cả các tình huống khẩn cấp, và nguyên nhân của chúng;
- d. các tình huống khẩn cấp tiềm ẩn;
- e. con người, bao gồm các cân nhắc về:
 1. những người tiếp cận tới nơi làm việc và các hoạt động của họ, bao gồm cả người lao động, nhà thầu, du khách và những người khác;
 2. những người trong vùng lân cận với nơi làm việc có thể bị ảnh hưởng bởi các hoạt động của tổ chức;
 3. người lao động tại địa điểm không nằm trong sự kiểm soát trực tiếp của tổ chức;

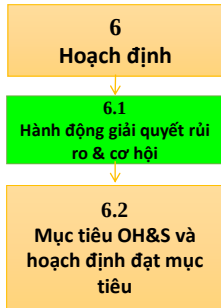
“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.1

6.1.2 Nhận biết mối nguy và đánh giá rủi ro và cơ hội

6.1.2.1 Nhận biết mối nguy



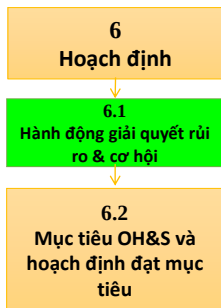
- f. Các vấn đề khác, bao gồm cả việc cân nhắc tới:
1. Việc thiết kế các khu vực làm việc, các quá trình, việc lắp đặt, các máy móc/thiết bị, các thủ tục vận hành và sắp xếp tổ chức công việc, bao gồm cả việc làm cho chúng thích ứng với nhu cầu và năng lực của người lao động;
 2. Các tình huống xảy ra trong vùng lân cận với nơi làm việc do các hoạt động liên quan đến công việc dưới sự kiểm soát của tổ chức;
 3. Các tình huống không được tổ chức kiểm soát và diễn ra ở các vùng lân cận của nơi làm việc có thể gây ra chấn thương và bệnh tật liên quan đến công việc cho những người tại nơi làm việc;
- g. Thay đổi thực tế hay dự kiến trong tổ chức, trong vận hành, quá trình, các hoạt động và hệ thống quản lý OH&S (xem mục 8.1.3);
- h. Thay đổi trong kiến thức và thông tin về các mối nguy.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.1

6.1.2.2 Đánh giá rủi ro OH&S và rủi ro khác đối với hệ thống quản lý OH&S



Thiết lập, thực hiện và duy trì một (các) quá trình để:

- a. đánh giá rủi ro OH&S từ các mối nguy đã nhận biết, trong khi phải tính đến hiệu lực của các kiểm soát hiện có;
- b. xác định và đánh giá các rủi ro khác liên quan đến việc thiết lập, thực hiện, vận hành và duy trì hệ thống quản lý OH&S.

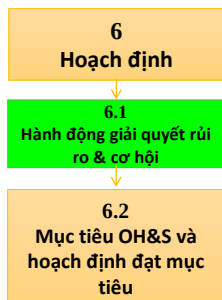
(Các) phương pháp và chuẩn mực đánh giá rủi ro OH&S của tổ chức phải được xác định tương thích với phạm vi, bản chất và thời gian, để đảm bảo phương pháp đánh giá mang tính chủ động hơn là phản ứng và được sử dụng một cách có hệ thống. Phải duy trì thông tin dạng văn bản về (các) phương pháp và chuẩn mực này.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.1

6.1.2.3 Đánh giá cơ hội OH&S và các cơ hội khác cho hệ thống quản lý OH&S



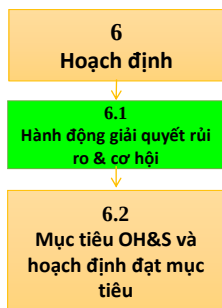
- Thiết lập, thực hiện và duy trì một (các) quá trình để đánh giá:
 - a. Các cơ hội OH&S để nâng cao kết quả hoạt động OH&S, trong khi phải tính đến các thay đổi đã hoạch định đối với tổ chức, các chính sách, quá trình hoặc các hoạt động:
 1. Cơ hội để thích ứng với công việc, sắp xếp tổ chức công việc và môi trường làm việc cho người lao động;
 2. Các cơ hội loại bỏ và giảm thiểu rủi ro OH&S;
 - b. Các cơ hội khác để cải tiến hệ thống quản lý OH&S.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.1

6.1.3 Xác định các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác



- Thiết lập, thực hiện và duy trì một(các) quá trình để đánh giá:
- a. xác định và tiếp cận để cập nhật các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác liên quan đến các mối nguy và rủi ro OH&S và hệ thống quản lý OH&S;
 - b. xác định cách thức thực hiện các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác đối với tổ chức và những gì cần được trao đổi thông tin;
 - c. tính đến các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác khi thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý OH&S.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.1

6.1.4 Hoạch định hành động

- Tổ chức phải hoạch định:

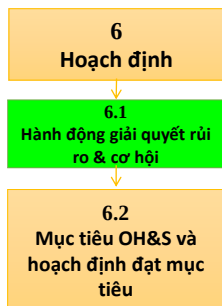
a. Thực hiện các hành động để giải quyết:

1. Các rủi ro và cơ hội;
2. Các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác;
3. Chuẩn bị và đáp ứng với các tình huống khẩn cấp;

b. Cách thức để:

1. Tích hợp và thực hiện các hành động vào các quá trình của hệ thống quản lý OH&S hoặc các quá trình hoạt động chủ chốt khác;
2. Đánh giá tính hiệu lực của các hành động này (xem 9.1).

- Khi hoạch định các hành động này, tổ chức phải cân nhắc việc lựa chọn công nghệ và các yêu cầu về hoạt động chủ chốt và taid chính của mình.



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

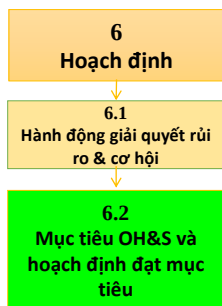
Điều khoản 6.2

6.2.1 Mục tiêu OH&S

Tổ chức phải thiết lập các mục tiêu OH&S ở từng cấp và các bộ phận chức năng liên quan để duy trì và cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý OH&S và kết quả hoạt động OH&S (xem 10.3). Các mục tiêu OH&S phải:

- a. Nhất quán với chính sách OH&S;
- b. Đo lường được (nếu có thể) hoặc có khả năng đánh giá kết quả hoạt động;
- c. Tính đến:
 1. Các yêu cầu phải thực hiện
 2. Kết quả đánh giá rủi ro và cơ hội
 3. Kết quả tham vấn với người lao động và với người đại diện lao động nếu có
- d. Được theo dõi;
- e. Được trao đổi;
- f. Được cập nhật khi thích hợp.

- Tổ chức phải duy trì các thông tin dạng văn bản về các mục tiêu OH&S.

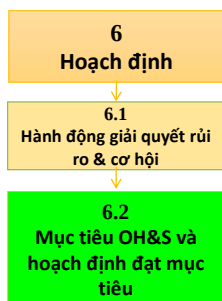


“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 6 - Hoạch định

Điều khoản 6.2

6.2.2 Hoạch định hành động để đạt được các mục tiêu OH&S



- Khi hoạch định cách thức để đạt được các mục tiêu OH&S, tổ chức phải xác định:

- Những gì sẽ được thực hiện;
- Những nguồn lực gì được yêu cầu;
- Ai là người chịu trách nhiệm;
- Khi nào mục tiêu được hoàn thành;
- Cách thức để đánh giá các kết quả, bao gồm cả các chỉ số để theo dõi ;
- cách thức hành động để đạt được mục tiêu OH&S sẽ được tích hợp vào các quá trình hoạt động chủ chốt của tổ chức.

Tổ chức phải duy trì và lưu giữ thông tin dạng văn bản về các mục tiêu OH&S và kế hoạch để đạt được các mục tiêu đó.

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

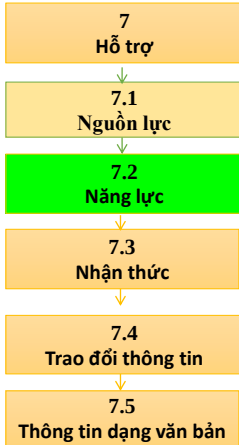


7.1 Nguồn lực

- Tổ chức phải xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý OH&S.

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ



7.2 Năng lực

▪ Tổ chức phải:

- xác định năng lực cần thiết của người lao động có ảnh hưởng đến hay có thể có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động OH&S của tổ chức;
- đảm bảo những người này có đủ năng lực (bao gồm cả khả năng nhận biết các mối nguy) trên cơ sở giáo dục, đào tạo, hoặc kinh nghiệm thích hợp;
- Ở đâu có thể áp dụng, thực hiện các hành động để đạt được năng lực cần thiết, và đánh giá hiệu lực của các hành động đã thực hiện;
- lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng về năng lực.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

7.3 Nhận thức:



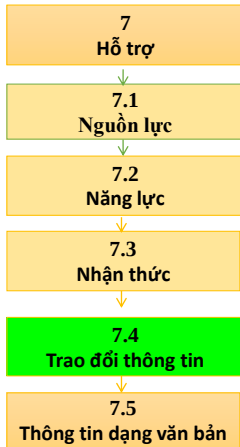
▪ Người lao động phải nhận thức được về:

- Chính sách OH&S và Mục tiêu OH&S;
- Sự đóng góp vào tính hiệu lực của hệ thống quản lý OH&S, bao gồm cả những lợi ích của việc nâng cao kết quả hoạt động OH&S;
- Ở đâu có thể, có hành động để đạt được và duy trì năng lực cần thiết, và đánh giá hiệu lực của các hành động được thực hiện;
- Sự cố và kết quả điều tra của các sự cố liên quan;
- Các mối nguy và rủi ro OH&S và các hành động liên quan đến chúng.
- Khả năng loại bỏ mối nguy và rủi ro khỏi những tình huống công việc mà họ cho là gây nguy hiểm và đe dọa nghiêm trọng cho sự sống hoặc sức khỏe của họ cũng như các cách thức để bảo vệ họ trước những hậu quả khi làm việc đó.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

7.4 Trao đổi thông tin:



- Tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì (các) quá trình cần thiết cho việc trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài thích hợp với hệ thống quản lý môi trường, bao gồm:

- Trao đổi thông tin gì (**What**)
- Khi nào trao đổi (**When**)
- Trao đổi với ai (**Whom**):
 - nội bộ giữa các cấp và chức năng khác nhau của tổ chức;
 - với các nhà thầu và khách đến thăm nơi làm việc;
 - trong số các bên quan tâm khác;
- Trao đổi như thế nào (**How**)

Phải tính đến khía cạnh của sự đa dạng (ví dụ như giới tính, ngôn ngữ, văn hoá, khả năng biết chữ, khuyết tật) khi cân nhắc nhu cầu trao đổi thông tin của họ.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ



7.4 Trao đổi thông tin

Khi thiết lập (các) quá trình trao đổi thông tin của mình, tổ chức phải:

- Tính đến các yêu cầu pháp luật và yêu cầu khác của mình;
- Đảm bảo thông tin ATVSLĐ được trao đổi nhất quán với thông tin phát sinh trong hệ thống quản lý ATVSLĐ và thông tin phải đáng tin cậy

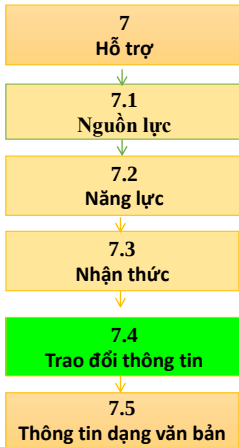
Tổ chức phải đáp ứng các trao đổi thông tin liên quan về hệ thống quản lý OH&S của mình.

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về trao đổi thông tin của mình, khi thích hợp.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

7.4 Trao đổi thông tin:



7.4.2 Trao đổi thông tin nội bộ

- Tổ chức phải:
 - a. Trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hệ thống quản lý OH&S giữa các cấp và các bộ phận chức năng khác nhau, bao gồm cả những thay đổi của hệ thống quản lý OH&S, khi thích hợp;
 - b. Đảm bảo (các) quá trình trao đổi thông tin cho phép (những) người làm việc dưới sự kiểm soát của tổ chức có khả năng đóng góp nhằm cải tiến liên tục.

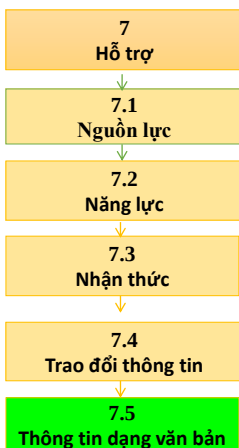
7.4.3 Trao đổi thông tin với bên ngoài

- Tổ chức phải trao đổi với bên ngoài các thông tin liên quan đến hệ thống quản lý OH&S, theo (các) quy trình trao đổi thông tin đã thiết lập của tổ chức và theo yêu cầu nghĩa vụ tuân thủ của mình.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

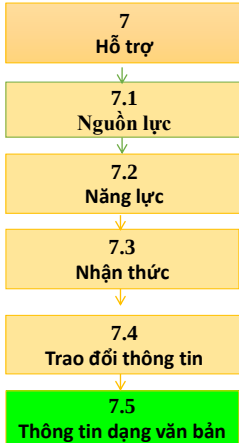
7.5 Thông tin dạng văn bản:



- Hệ thống quản lý môi trường của tổ chức phải bao gồm:
 - a. *Thông tin dạng văn bản theo yêu cầu của tiêu chuẩn này;*
 - b. *Thông tin dạng văn bản được tổ chức xác định là cần thiết để đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống quản lý OH&S.*
- Mức độ thông tin dạng văn bản đối với một hệ thống quản lý môi trường có thể khác nhau giữa các tổ chức do:
 - ✓ *Quy mô của tổ chức và loại hình của các hoạt động, quá trình, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức;*
 - ✓ *Sự cần thiết để chứng minh việc thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tuân thủ;*
 - ✓ *Tính phức tạp của các quá trình và sự tương tác giữa các quá trình;*
 - ✓ *Năng lực của những người làm việc dưới sự kiểm soát của tổ chức.*

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ



7.5 Thông tin dạng văn bản:

7.5.2 Tạo lập và cập nhật

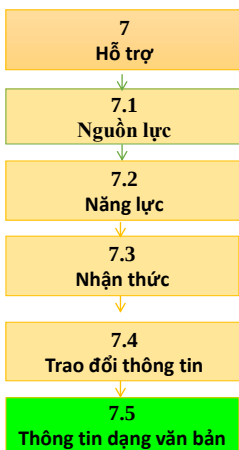
- Khi tạo lập và cập nhật thông tin dạng văn bản, tổ chức phải đảm bảo sự thích hợp của việc:
 - a. Nhận biết và mô tả (ví dụ: tiêu đề, thời gian, tác giả, hoặc số tham chiếu);
 - b. Định dạng (ví dụ: ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, đồ họa) và phương tiện trao đổi thông tin (ví dụ: giấy điện tử);
 - c. Xem xét và phê duyệt sự phù hợp và thỏa đáng.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 7 - Hỗ trợ

7.5 Thông tin dạng văn bản:

7.5.3 Kiểm soát thông tin dạng văn bản



- Thông tin dạng văn bản theo yêu cầu của hệ thống quản lý môi trường và của tiêu chuẩn này phải được kiểm soát để đảm bảo:
 - a. *Sẵn có và phù hợp cho việc sử dụng đúng nơi và đúng lúc;*
 - b. *Được bảo vệ một cách thỏa đáng (ví dụ: để tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích, hoặc mất tính toàn vẹn).*
- Đối với việc kiểm soát thông tin dạng văn bản, tổ chức phải giải quyết các hoạt động sau đây, khi có thể áp dụng:
 - ✓ *Phân phối, tiếp cận, truy cập và sử dụng;*
 - ✓ *Lưu trữ và bảo quản, bao gồm cả giữ gìn để có thể dễ dàng xem được;*
 - ✓ *Kiểm soát cá thay đổi (ví dụ: kiểm soát phiên bản);*
 - ✓ *Lưu giữ và hủy bỏ.*

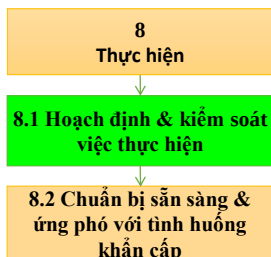
“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện

Điều khoản 8.1.1

Lập kế hoạch, thực hiện & kiểm soát các quá trình để đáp ứng yêu cầu cung cấp SP & DV, bằng cách:

- Thiết lập chuẩn mực cho quá trình;
 - thực hiện kiểm soát các quá trình phù hợp với các chuẩn mực thực hiện;
 - Duy trì và lưu trữ các thông tin dạng văn bản ở mức độ đủ để tin chắc rằng các quá trình được diễn ra đúng như hoạch định;
 - Điều chỉnh công việc cho phù hợp với người lao động.
- Tại những nơi làm việc với nhiều tổ chức, tổ chức phải điều phối các phần có liên quan của hệ thống quản lý OH&S với các tổ chức khác.



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 8 – Thực hiện

Điều khoản 8.1.2 Loại bỏ mối nguy và giảm thiểu rủi ro OH&S

Tổ chức phải thiết lập, thực hiện & duy trì (các) quá trình để loại bỏ mối nguy & giảm thiểu các rủi ro OH&S bằng cách sử dụng hệ thống cấp bậc kiểm soát sau đây:

- Loại bỏ mối nguy;
- Thay thế bằng các vật liệu, quá trình, vận hành hoặc thiết bị ít độc hại hơn;
- Sử dụng các kiểm soát kỹ thuật và tổ chức lại công việc;
- Sử dụng các kiểm soát hành chính, bao gồm cả đào tạo;
- Sử dụng các thiết bị bảo hộ cá nhân thích hợp.



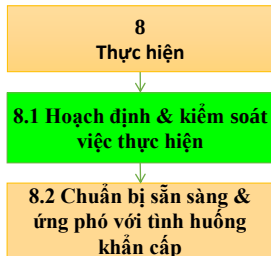
"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

ĐIỀU 8 – Thực hiện

Điều khoản 8.1.3 Quản lý sự thay đổi

Tổ chức phải thiết lập (các) quá trình thực hiện và kiểm soát các thay đổi đã hoạch định vĩnh viễn hay tạm thời có tác động đến kết quả hoạt động OH&S, bao gồm:

- a. Sản phẩm, dịch vụ và quá trình mới hoặc thay đổi đối với các sản phẩm, dịch vụ và quá trình hiện có, bao gồm:
 - ✓ Vị trí các nơi làm việc và môi trường xung quanh;
 - ✓ Sắp xếp tổ chức công việc
 - ✓ Điều kiện làm việc;
 - ✓ Trang thiết bị;
 - ✓ Lực lượng lao động.
- b. Các thay đổi về yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác;
- c. Thay đổi kiến thức hoặc thông tin về mối nguy & rủi ro OH&S;
- d. Các phát triển trong tri thức và công nghệ.



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện

Điều khoản 8.1.4 Mua sắm

Tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì (các) quá trình để kiểm soát việc mua sắm các sản phẩm và dịch vụ nhằm đảm bảo sự phù hợp với hệ thống quản lý OH&S.

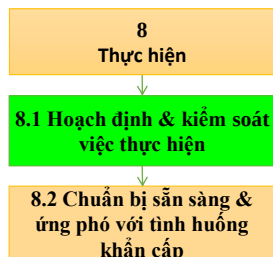
- Tổ chức phải điều phối quá trình mua sắm của mình với các nhà thầu, để nhận biết các mối nguy và để đánh giá và kiểm soát các rủi ro OH&S, phát sinh từ:
 - các hoạt động và vận hành của nhà thầu ảnh hưởng đến tổ chức;
 - các hoạt động và vận hành của tổ chức có ảnh hưởng đối với người lao động của nhà thầu;
 - các hoạt động và vận hành của nhà thầu có ảnh hưởng đối với các bên quan tâm khác tại nơi làm việc;
- Tổ chức phải đảm bảo rằng các yêu cầu của hệ thống quản lý OH&S được các nhà thầu và người lao động của họ đáp ứng. (Các) quá trình mua sắm của tổ chức phải xác định và áp dụng các chuẩn mực OH&S để lựa chọn nhà thầu



“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện

Điều khoản 8.1.4 Mua sắm – Thuê ngoài



Tổ chức phải đảm bảo rằng các chức năng và quá trình thuê ngoài được kiểm soát. Tổ chức phải đảm bảo rằng các thỏa thuận thuê ngoài của mình nhất quán với yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác và đạt được các kết quả dự kiến của hệ thống quản lý OH&S. Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng cho các chức năng và quá trình thuê ngoài này phải được xác định trong hệ thống quản lý OH&S.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện

Điều khoản 8.2 Chuẩn bị sẵn sàng và ứng phó với tình huống khẩn cấp



❖ Tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì (các) quá trình cần thiết để chuẩn bị và ứng phó với các tình huống khẩn cấp tiềm ẩn, như được nhận biết tại 6.1.2.1, bao gồm:

- Thiết lập kế hoạch ứng phó với các tình huống khẩn cấp, bao gồm cả việc sơ cứu;
- Cung cấp đào tạo cho sự ứng phó được hoạch định;
- Thử nghiệm định kỳ và tập luyện khả năng ứng phó được hoạch định;
- Đánh giá kết quả tập luyện, và nếu cần thiết, chỉnh sửa kế hoạch ứng phó bao gồm cả sau khi thử nghiệm và đặc biệt là sau khi xảy ra các tình huống khẩn cấp;

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 8 – Thực hiện

Điều khoản 8.2:



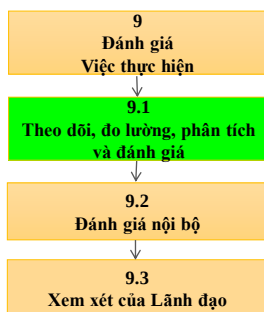
- e. trao đổi và cung cấp thông tin liên quan đến tất cả người lao động theo nghĩa vụ và trách nhiệm;
- f. trao đổi thông tin liên quan cho các nhà thầu, khách tham quan, dịch vụ ứng phó khẩn cấp, các cơ quan chính phủ, và, khi thích hợp, cộng đồng địa phương;
- g. có tính đến nhu cầu và khả năng của tất cả các bên quan tâm và đảm bảo sự tham gia của họ, khi thích hợp, cả trong việc xây dựng các kế hoạch ứng phó.

❖ Lưu trữ thông tin dạng văn bản về quá trình và kế hoạch để ứng phó các tình huống khẩn cấp.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện

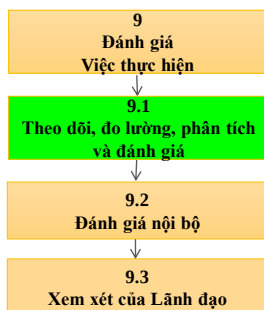
Điều khoản 9.1.1 – Khái quát:



- a. Những gì cần được theo dõi đo lường:
 - 1. Mức độ thực hiện các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác;
 - 2. Các hoạt động và vận hành liên quan đến mối nguy và rủi ro OH&S đã nhận biết và các cơ hội OH&S;
 - 3. Sự tiến triển của việc đạt được các mục tiêu OH&S của tổ chức;
 - 4. Hiệu lực của việc vận hành và các kiểm soát khác;
- b. Phương pháp theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá có thể áp dụng, để đảm bảo kết quả có giá trị;
- c. Các chuẩn mực làm căn cứ để tổ chức đánh giá kết quả hoạt động OH&S;
- d. Khi nào thực hiện phân tích, đánh giá kết quả theo dõi và đo lường.
- e. Khi nào phải phân tích, đánh giá và trao đổi thông tin về các kết quả theo dõi và đo lường

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện

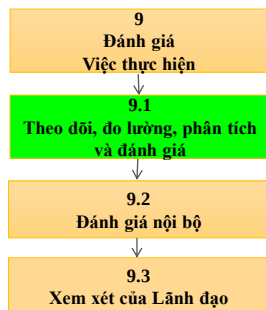


Điều khoản 9.1.1 – Khái quát:

- ❖ Tổ chức phải đánh giá kết quả hoạt động OH&S, và xác định tính hiệu lực của hệ thống quản lý OH&S.
- ❖ Tổ chức phải đảm bảo rằng thiết bị theo dõi và đo lường được hiệu chuẩn hoặc được kiểm tra xác nhận một cách thích hợp và chúng được sử dụng và bảo trì thích hợp.
- ❖ Lưu trữ thông tin dạng văn bản thích hợp:
 - Làm bằng chứng về các kết quả theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá kết quả thực hiện;
 - Việc bảo dưỡng, hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận thiết bị đo lường.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện



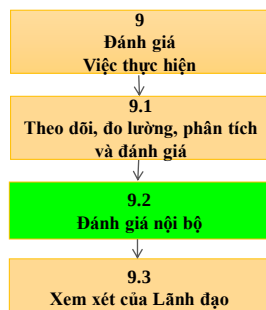
Điều khoản 9.1.2 – Đánh giá sự tuân thủ:

Tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì một (các) quá trình để đánh giá sự tuân thủ các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác:

- a. xác định tần suất và phương pháp đánh giá sự tuân thủ;
- b. đánh giá sự tuân thủ và thực hiện hành động khi cần thiết (xem 10.2);
- c. duy trì tri thức và hiểu biết về tình trạng tuân thủ với các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác;
- d. lưu giữ thông tin dạng văn bản về kết quả đánh giá sự tuân thủ.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện



Điều khoản 9.2 – Đánh giá nội bộ:

Tổ chức phải tiến hành các cuộc đánh giá nội bộ theo tần suất được hoạch định để cung cấp thông tin về việc hệ thống quản lý OH&S:

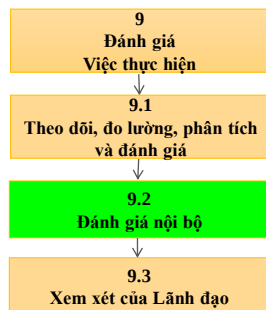
- a. Phù hợp với:
 1. Các yêu cầu của chính tổ chức đối với hệ thống quản lý OH&S, bao gồm chính sách và mục tiêu OH&S;
 2. Các yêu cầu của Tiêu chuẩn này;
- b. Được thực hiện và duy trì một cách có hiệu lực

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện

Điều khoản 9.2 – Đánh giá nội bộ:

Chương trình đánh giá nội bộ:

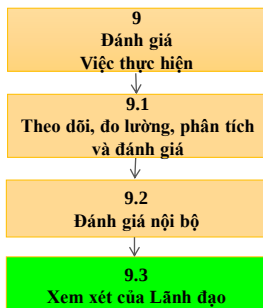


- a. Hoạch định, thiết lập, thực hiện và duy trì (các) chương trình đánh giá bao gồm cả các yêu cầu về tần suất, phương pháp, trách nhiệm, sự tham vấn, lập kế hoạch và báo cáo, có tính đến tầm quan trọng của các quá trình có liên quan, và kết quả của các cuộc đánh giá trước đó;
- b. Xác định chuẩn mực đánh giá và phạm vi cho mỗi cuộc đánh giá;
- c. Lựa chọn đánh giá viên và tiến hành đánh giá để đảm bảo tính khách quan và độc lập của quá trình đánh giá;
- d. Đảm bảo rằng các kết quả đánh giá được báo cáo cho các quản lý có liên quan; đảm bảo rằng các kết quả đánh giá có liên quan được báo cáo cho người lao động và, nếu có, đại diện của người lao động và các bên quan tâm khác có liên quan;
- e. Có hành động để giải quyết các điểm không phù hợp và cải tiến thường xuyên kết quả hoạt động OH&S (xem điều 10);
- f. Lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về việc thực hiện chương trình đánh giá và các kết quả đánh giá.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện

Điều khoản 9.3 – Xem xét của lãnh đạo

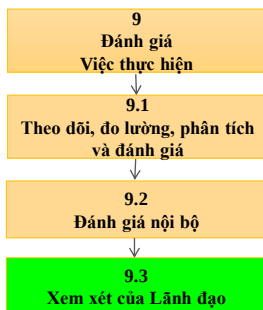


- **Phải định kỳ thực hiện việc xem xét** và lưu trữ thông tin văn bản các kết quả xem xét của lãnh đạo
- **Đầu vào của xem xét:**
 - a. Tình trạng các hành động từ lần xem xét trước
 - b. Các thay đổi bên trong và ngoài có liên quan đến HTQL OH&S:
 - 1. Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm
 - 2. Yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác
 - 3. Các rủi ro và cơ hội
 - c. mức độ đáp ứng của chính sách OH&S và các mục tiêu của OH&S;
 - d. thông tin về kết quả hoạt động OH&S, bao gồm cả các xu hướng về:
 - 1. các sự cố, sự không phù hợp, các hành động khắc phục và cải tiến thường xuyên;
 - 2. kết quả theo dõi và đo lường;
 - 3. kết quả đánh giá sự tuân thủ các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác;
 - 4. các kết quả đánh giá;
 - 5. sự tham vấn và tham gia của người lao động;
 - 6. Các rủi ro và cơ hội

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 9 - Đánh giá việc thực hiện

Điều khoản 9.3 – Xem xét của lãnh đạo



- ✓ sự thỏa đáng của các nguồn lực để duy trì hệ thống quản lý OH&S có hiệu lực;
- ✓ (các) trao đổi thông tin có liên quan với các bên quan tâm;
- ✓ các cơ hội cải tiến thường xuyên.
- **Đầu ra của việc xem xét: các quyết định và hành động liên quan:**
 - ✓ sự tiếp tục phù hợp, tính thỏa đáng và hiệu lực của hệ thống quản lý OH&S trong việc đạt được các kết quả dự kiến;
 - ✓ Cơ hội cải tiến
 - ✓ Nhu cầu thay đổi HTQL OH&S;
 - ✓ Các nguồn lực
 - ✓ Hành động nếu cần thiết
 - ✓ Bất kỳ gợi ý nào cho định hướng chiến lược của tổ chức.

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

ĐIỀU 10 - Cải tiến

Điều khoản 10:



❖ Phải xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến và thực hiện các hành động cần thiết để đáp ứng & nâng cao sự hài lòng của KH, điều này phải bao gồm:

❖ Lưu trữ thông tin dạng văn bản về:

- Bản chất của sự KPH và hành động thực hiện sau đó
- Kết quả của bất kỳ hành động khắc phục

❖ Cải tiến liên tục sự phù hợp, đầy đủ và hiệu lực của HTQL OH&S trên cơ sở xem xét kết quả phân tích, đánh giá và đầu ra từ việc xem xét của lãnh đạo

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Phần IV:

Các công cụ Quản lý toàn diện

Các ứng dụng nâng cao năng suất lao động

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

NHỮNG CÔNG CỤ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN

"Educating the mind without educating the heart is no education at all" 229

NỘI DUNG CHÍNH

- Mô tả triển khai chức năng chất lượng và thiết kế đồng thời
- Giới thiệu một số công cụ cải tiến công tác hoạch định chất lượng
- Mô tả chu trình Deming
- Mô tả các công cụ thống kê
- Phương pháp dò tìm sai hỏng
- Sáng tạo và đổi mới
- Tư duy thống kê

230

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Plan Quality Management

7 công cụ cơ bản quản lý chất lượng

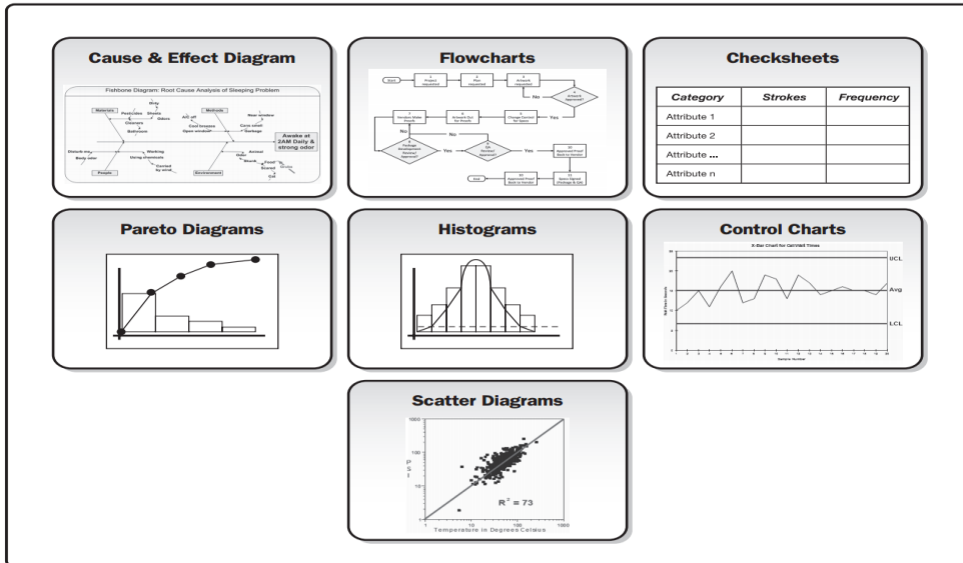


Figure 8-7. Storyboard Illustrating a Conceptual Example of Each of the Seven Basic Quality Tools

Perform Quality Assurance

Tools & Techniques: *Quality management & control tools*

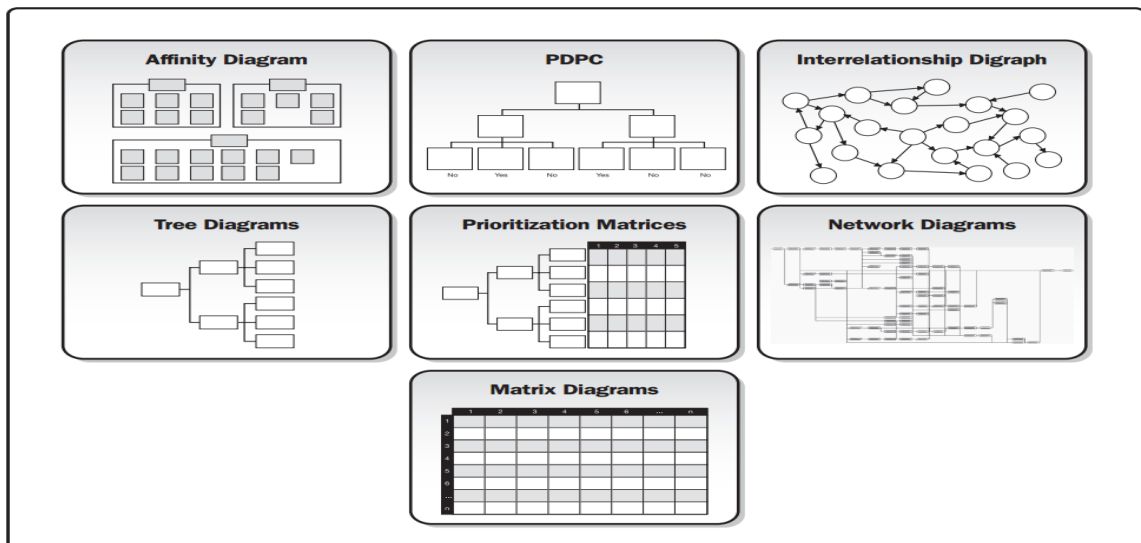


Figure 8-10. Storyboard Illustrating the Seven Quality Management and Control Tools

Công cụ hoạch định chất lượng

1. Triển khai chức năng chất lượng (QFD)

- QFD được nghiên cứu tại Nhật cuối thập niên 1960, bởi Giáo sư Shigeru Mizuno và Yoji Akao, áp dụng đầu tiên ở xưởng đóng tàu Mitsubishi's Kobe 1972, giới thiệu ở Mỹ 1983 và châu Âu 1988
- Những công ty dẫn đầu và phổ biến áp dụng: Ford, Toyota, Rank Xerox, P&G, Mars

233

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Công cụ hoạch định chất lượng

1. Triển khai chức năng chất lượng (QFD)

QFD là phương pháp chuyển đổi mong muốn của KH thành những tiêu chuẩn kỹ thuật cần đạt được trong mỗi giai đoạn của quá trình phát triển sp và sản xuất.

- Liên kết nhu cầu khách hàng với thiết kế, sản xuất và marketing
- Bảo đảm nhu cầu của khách hàng được đáp ứng thông qua thiết kế và sản xuất
- Dịch chuyển nhu cầu khách hàng thành đặc tính kỹ thuật

234

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Lợi ích của QFD

- Cải tiến truyền thông và làm việc nhóm trong các khâu nghiên cứu marketing, thiết kế, mua sắm, sản xuất, bán hàng...
- Giúp xác định được nguyên nhân của sự không hài lòng của khách hàng
- Là công cụ để phân tích cạnh tranh về chất lượng
- Mô phỏng ý tưởng thiết kế sản phẩm mới, cải tiến sản phẩm hiện tại
- Cải thiện chất lượng và thời gian thiết kế sản phẩm mới

235

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

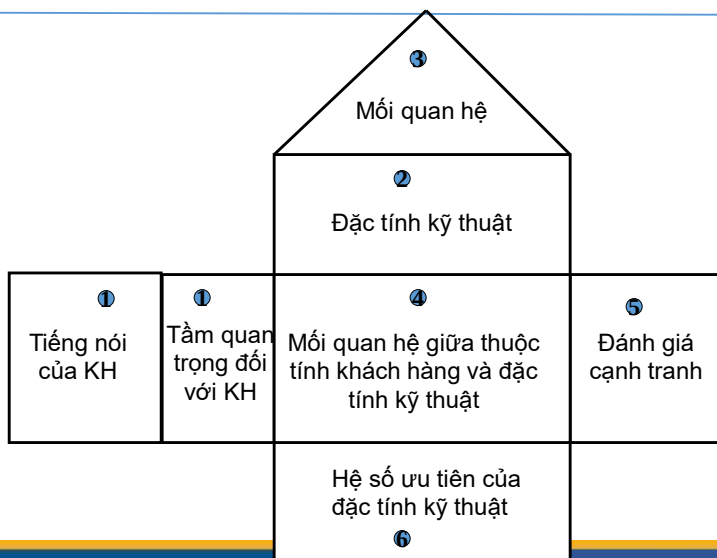
Lợi ích của QFD



236

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Công cụ hoạch định chất lượng (QFD)



237

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

	tầm quan trọng đối với KH	Đánh giá cạnh tranh							
		giá	cỗ	calo	natr	béo	C.ty	DTA	DTB
Vị	4			Δ	⊗	○	3	4	5
Dinh dưỡng	4			⊗	○	⊗	3	2	3
Cảm quan	3	Δ	⊗			Δ	3	5	4
Giá trị	5	⊗	○				4	3	4
Cty		5	4	4	4	5			
Đối Thủ A		2	5	3	2	4			
Đối Thủ B		3	4	4	3	3			
Triển khai		*	*			*			

⊗ Quan hệ rất mạnh
○ Quan hệ mạnh
Δ Quan hệ yếu

1: Thấp
5: Cao

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

238

Các bước thực hiện QFD

1. Nhận diện thuộc tính của khách hàng & mức độ quan trọng
2. Xác định các đặc tính kỹ thuật
3. Nhận diện mối quan hệ giữa các đặc tính kỹ thuật
4. Liên kết thuộc tính của khách hàng với đặc tính kỹ thuật của thiết kế
5. Đánh giá sp cạnh tranh dựa vào các thuộc tính của khách hàng
6. Lựa chọn đặc tính kỹ thuật sẽ triển khai

239

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Công cụ hoạch định chất lượng

2. Thiết kế đồng thời

- Là phương pháp làm việc dựa trên cơ sở thực hiện đồng thời/song song các nhiệm vụ trong việc phát triển sản phẩm
- Các chức năng chính đóng góp vào việc có một sản phẩm đưa ra thị trường (từ bộ phận chịu trách nhiệm hình thành ý tưởng ban đầu đến bán hàng hóa) sẽ thực hiện nhiệm vụ đồng thời.

240

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Công cụ hoạch định chất lượng

2. Thiết kế đồng thời

- Lợi ích của thiết kế đồng thời:

Mọi chức năng liên quan đến phát triển sp hợp tác làm việc cùng nhau:

→ Tăng sự phù hợp của sp với thị trường/tăng chất lượng, làm đúng ngay từ đầu

→ Tăng tính cam kết giữa các bộ phận, các cá nhân

→ Giảm thời gian phát triển sp, đáp ứng nhanh chóng sự thay đổi của nhu cầu thị trường

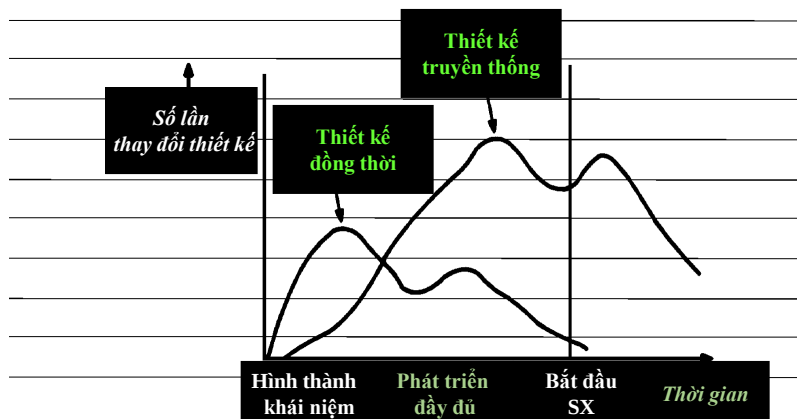
→ Giảm chi phí

241

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

2. Thiết kế đồng thời

- Lợi ích của thiết kế đồng thời:



242

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

7 công cụ mới cho quản lí & hoạch định

- Năm 1976, hiệp hội các nhà KH & kỹ sư Nhật (JUSE) đã nghiên cứu & pt 7 công cụ mới cho quản lí & hoạch định CL (*một số công cụ không phải mới nhưng giờ được chọn lọc và phổ biến*)
- Năm 1984, những công cụ này được phổ biến ở Mỹ
 - **Biểu đồ tương đồng (Affinity diagram)**
 - **Biểu đồ quan hệ (Relation diagram/interrelationship diagram)**
 - **Biểu đồ cây (Tree diagram)**
 - **Biểu đồ ma trận (Matrix diagram)**
 - **Ma trận phân tích dữ liệu (Matrix Data Analysis)**
 - **Sơ đồ thủ tục ra quyết định (Process Decision Program Chart)**
 - **Biểu đồ mũi tên (Arrow diagram)**

243

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

1. Biểu đồ tương đồng

- Do Kawakita Jiro (Nhật) sáng lập năm 1960
- Được sử dụng khi:
 - Phải đối diện với nhiều sự kiện/ ý kiến hỗn độn
 - Các vấn đề quá lớn, quá phức tạp để hiểu được
 - Cần thiết có sự nhất trí trong nhóm
- Các tình huống thường sd
 - Sau khi thực hiện Brainstorming
 - Phân tích kết quả dữ liệu nghiên cứu định tính
- Vật liệu cần thiết: thẻ, bút, mặt bằng rộng (bàn, bảng, tường)

244

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

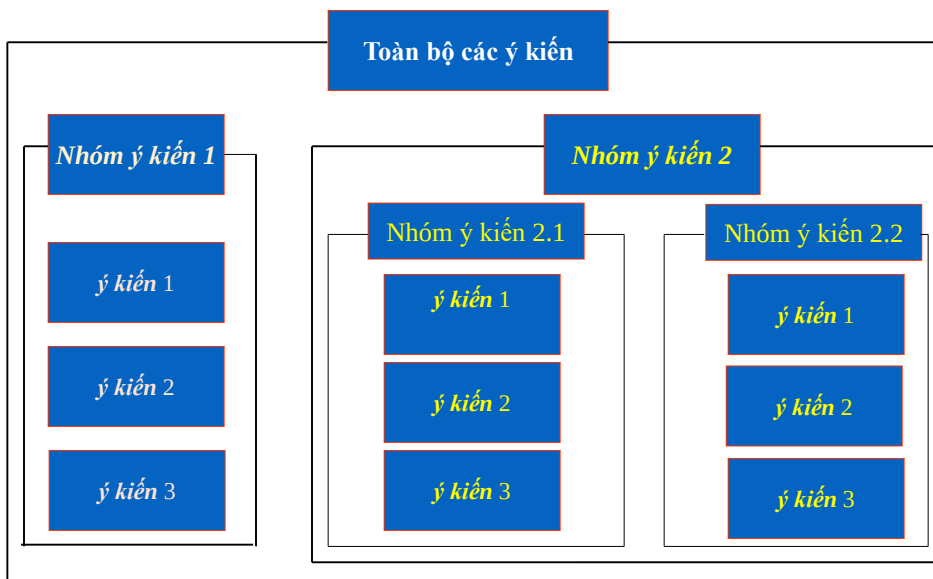
1. Biểu đồ tương đồng

- Tập hợp và tổ chức một số lượng lớn các ý tưởng, những sự kiện liên quan đến một vấn đề.
- Sàng lọc, nhóm gộp thông tin → nhận diện bản chất
- Các bước thực hiện:
 1. Nhận diện vấn đề, thực hiện Braistorming
 2. Ghi các ý kiến vào các thẻ
 3. Sắp xếp ý kiến theo nhóm
 4. Đặt tên cho nhóm
 5. Vẽ biểu đồ
 6. Thảo luận về các nhóm ý kiến

245

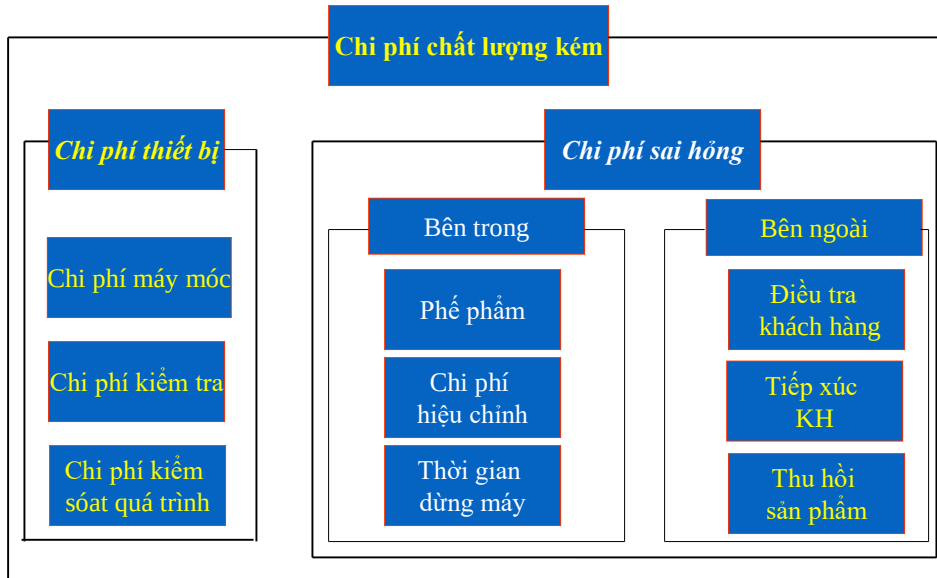
"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

1. Biểu đồ tương đồng



246

1. Biểu đồ tương đồng



247

2. Biểu đồ quan hệ

- Mô tả mối quan hệ nhân quả của các yếu tố trong một tình huống/vấn đề phức tạp
- **Sử dụng khi:**
 - Cố gắng hiểu các liên kết giữa các ý kiến hoặc mối quan hệ nhân quả để xác định phạm vi cải thiện
 - Vấn đề phức tạp đang được phân tích nhân quả
 - Để khám phá trọn vẹn mối quan hệ giữa các ý kiến sau khi đưa ra biểu đồ tương đồng.

248

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

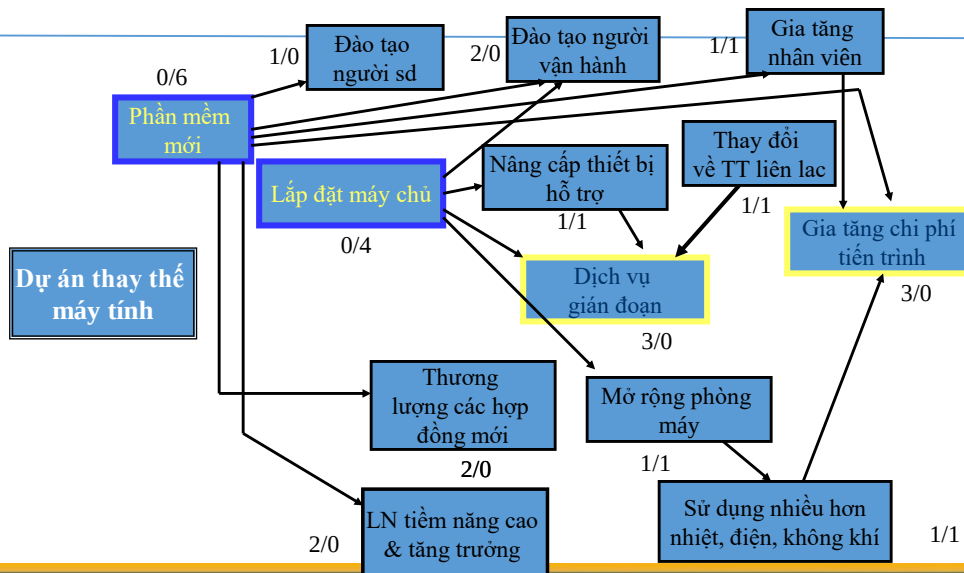
2. Biểu đồ quan hệ

1. Nhận diện vấn đề
2. Xác định tất cả các yếu tố liên quan trong vấn đề
3. Xác định mối quan hệ nhân quả kết nối những yếu tố có liên quan với nhau bằng những mũi tên
4. Xác định mức độ quan hệ nặng nhẹ
5. Đếm số mối quan hệ
6. Xác định nguyên nhân cốt lõi (những yếu tố có nhiều mũi tên đi ra/tạo nhiều kết quả nhất)
7. Xác định kết quả trọng tâm (những yếu tố có nhiều mũi tên đi vào/liên quan đến nhiều nguyên nhân nhất)

249

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Ví dụ về biểu đồ quan hệ thực hiện dự án thay thế máy tính cho đơn vị



250

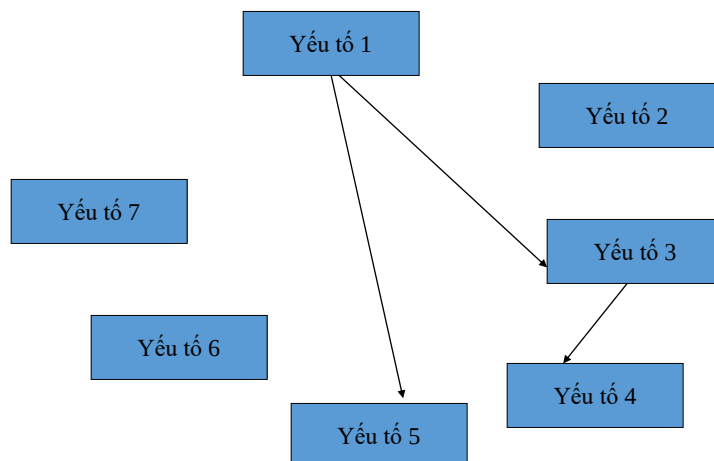
"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Ví dụ về biểu đồ quan hệ_ các yếu tố nào đóng góp cho sự thành công của sinh viên

- Yếu tố 1: ...
- Yếu tố 2: ...
- Yếu tố 3: ...
- Yếu tố 4: ...
- Yếu tố 5:...
- Yếu tố 6:..

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Ví dụ về biểu đồ quan hệ_ các yếu tố nào đóng góp cho sự thành công của sinh viên



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

3. Biểu đồ cây

- Giúp chúng ta suy nghĩ từng bước một về 1 vấn đề từ khái quát đến cụ thể/chi tiết.
- Mô tả hướng đi và công việc/ nhiệm vụ cần thiết để hoàn thành một dự án cụ thể hoặc một mục tiêu xác định
- Sử dụng kỹ thuật này cần trả lời câu hỏi
 - Thứ tự các công việc cần phải thực hiện là gì?
 - Các yếu tố tham gia vào việc tồn tại của vấn đề là gì?
 → thiết lập các bước để giải quyết vấn đề & thực hiện kế hoạch
- Thường thực hiện sau biểu đồ tương đồng & biểu đồ quan hệ

253

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Biểu đồ cây



254

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Những công cụ cải tiến liên tục

- Thu thập, ghi chép, trình bày và phân tích dữ liệu sẽ được thực hiện bằng các công cụ & kỹ thuật sau:
 - Lưu đồ - What is done?
 - Phiếu kiểm tra – how often is it done?
 - Biểu đồ Pareto – Which are the big problems?
 - Biểu đồ nhân quả - what causes the problems?
 - Biểu đồ phân tán – What are the relationships between factors?
 - Biểu đồ phân bố - what do overall variation look like?
 - Biểu đồ kiểm soát – Which variations to control and how?

255

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Lưu đồ

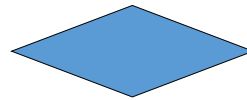
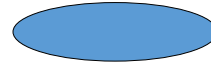
- Là bức tranh mô tả chuỗi các bước thực hiện một tiến trình
- Lưu đồ làm gia tăng sự thông hiểu quá trình:
 - Đầu vào, đầu ra và dòng của tiến trình
 - Các hoạt động/nhiệm vụ khác nhau trong tiến trình
- Làm cho nhân viên nhận rõ nhiệm vụ của mình trong mối quan hệ với những người khác của tiến trình
- Giúp người ta hình dung một cách đơn giản nhưng lại có thể tạo ra những thay đổi quan trọng đối với tiến trình

256

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Biểu tượng sử dụng trong lưu đồ

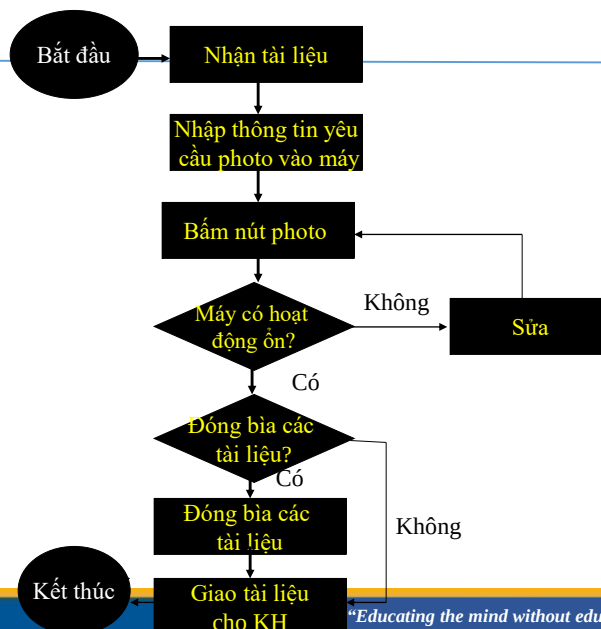
- Bắt đầu và kết thúc
- Một hoạt động/bước công việc
- Mối quan hệ giữa các bước
- Ra quyết định dựa trên câu hỏi
- Liên kết tới 1 trang hoặc lưu đồ khác



257

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Lưu đồ- ví dụ



258

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Các công cụ thống kê

- Quản lý quá trình nhằm duy trì sự ổn định, giảm thiểu sự biến động → cải thiện năng lực của quá trình
 - Tìm kiếm nguyên nhân của vấn đề
 - Phát hiện cơ hội cho cải tiến
 - Ra quyết định dựa trên sự kiện
 - Cung cấp thông tin cho nhà quản trị

259

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Các chú ý khi thiết kế phiếu kiểm tra

- Đơn giản dễ hiểu
- Các thức kiểm tra và mã số phải đồng nhất
- Thông tin kiểm tra được bố trí tuần tự theo công việc thực hiện
- Nhân viên phải báo lại những trường hợp bất thường khi ghi phiếu kiểm tra
- Phải thiết kế sao cho dễ nhận ra sự biến động

260

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Các công cụ thống kê-Phiếu kiểm tra

- Nguyên tắc thu thập dữ liệu:
 - Ghi chép dữ liệu vào mẫu phiếu kiểm tra có sẵn
 - Ghi chép đầy đủ mọi dữ liệu trong phiếu
 - Ghi chép chính xác dữ liệu
 - Ghi chép đúng thời gian yêu cầu

261

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Các bước thiết kế phiếu kiểm tra

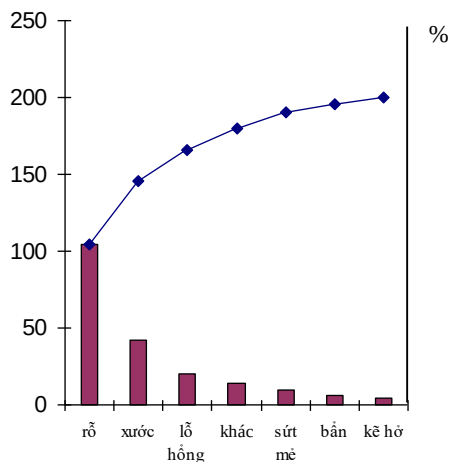
- Xác định mục tiêu của việc thu thập dữ liệu
- Xác định các dữ liệu cần có để đạt mục tiêu
- Xác định cách thu thập dữ liệu
- Phác thảo phiếu kiểm tra nháp
- Sử dụng thử nghiệm phiếu kiểm tra nháp
- Xem xét, hiệu chỉnh và ban hành phiếu kiểm tra chính thức

262

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Các công cụ thống kê-Biểu đồ Pareto

- Là một biểu đồ hình cột, chỉ mức độ thường xuyên của các vấn đề về chất lượng được sắp xếp từ lớn đến nhỏ và một đường cong biểu thị mức độ sự đóng góp tích lũy của các yếu tố liên quan đến chất lượng



"Educating the mind without educating the heart is no education at all" 263

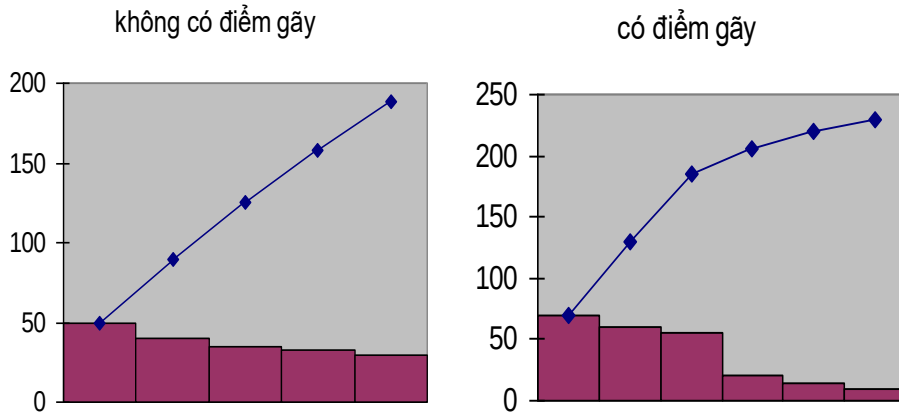
Xây dựng biểu đồ Pareto

1. Xác định vấn đề cần nghiên cứu
2. Phân nhóm dữ liệu
3. Thu thập dữ liệu
4. Sắp xếp các nhóm theo thứ tự từ lớn đến nhỏ
5. Tính tổng tích lũy hoặc % tích lũy
6. Vẽ biểu đồ
7. Đọc biểu đồ
 - Chú ý: Biểu đồ tốt là biểu đồ có điểm gãy

264

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Biểu đồ Pareto



265

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Dữ liệu thu thập

Dạng khuyết tật	Số khuyết tật
Sứt mề	10
Xước	42
Bần	6
Rỗ	104
Kẻ hờ	4
Lỗ hồng	20
khác	14

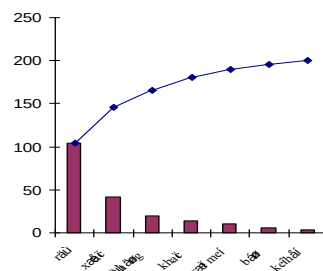
Sắp xếp dữ liệu theo nhóm từ lớn đến nhỏ

Rỗ	104
Xước	42
Lỗ hồng	20
Dạng Khác	14
Sứt mề	10
Bần	6
Kẻ hờ	4
Tổng	200

Tính tổng tích lũy & % tích lũy

Dạng khuyết	Số khuyết tật	tổng tích lũy	% tích lũy
Rỗ	104	104	52,00%
Xước	42	146	73,00%
Lỗ hồng	20	166	83,00%
Dạng khác	14	180	90,00%
Sứt mề	10	190	95,00%
Bần	6	196	98,00%
Kẻ hờ	4	200	100,00%
Tổng	200		

Vẽ biểu đồ



on at all" 266

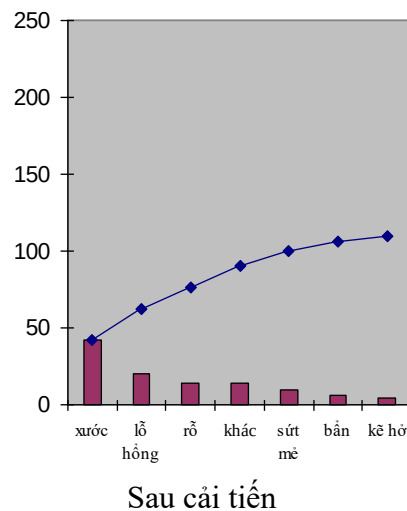
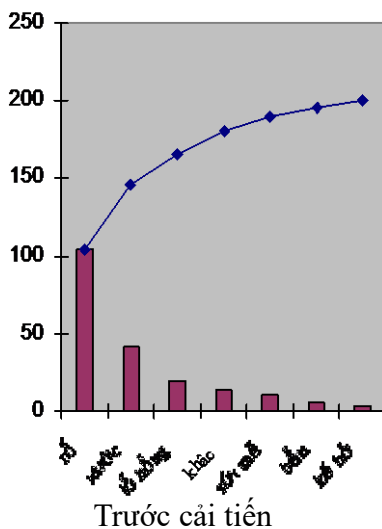
Biểu đồ Pareto- Ý nghĩa & hạn chế

- Ý nghĩa
 - Cho thấy mức độ quan trọng của từng yếu tố
 - Xác định yếu tố nào quan trọng nhất
 - Thấy được hình ảnh trước và sau cải tiến
- Hạn chế: không phản ánh được sự biến động của quá trình

267

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Biểu đồ Pareto- Ý nghĩa & hạn chế

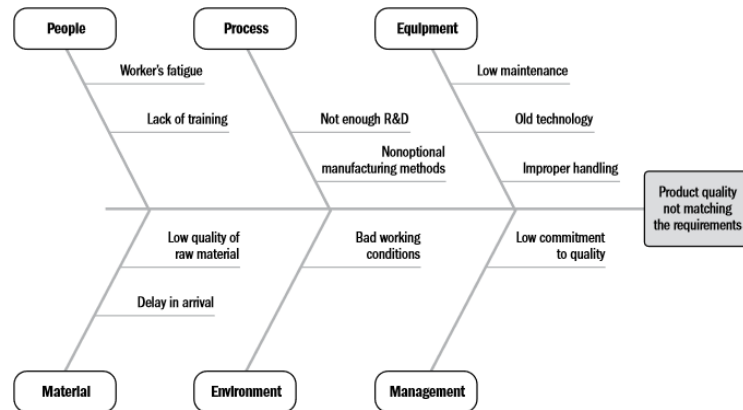


268

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Các công cụ thống kê-Biểu đồ nhân quả (Biểu đồ xương cá hoặc Ishikawa)

- Liệt kê những nguyên nhân của vấn đề và mối quan hệ giữa các nguyên nhân



Cause-and-Effect Diagram

269

Thiết lập biểu đồ nhân quả

1. Xác định vấn đề
2. Tìm nguyên nhân của vấn đề
3. Phân nhóm nguyên nhân → xác định xương lớn
 - Man (con người)
 - Machine (máy móc, thiết bị)
 - Material (nguyên vật liệu)
 - Method (phương pháp)
4. Xác định xương nhỏ và vừa

270

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Biểu đồ phân tán

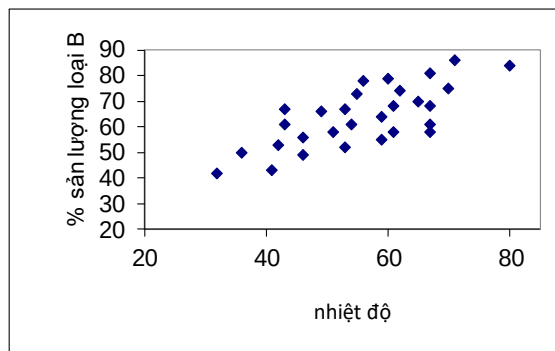
- Dùng để phân tích định lượng mối quan hệ giữa hai biến
- Xây dựng biểu đồ phân tán:
 1. Thu thập dữ liệu theo từng cặp x và y, với 2 đặc tính giả định là có quan hệ với nhau
 2. Xác định Xmax và Ymax để các định tỉ lệ đơn vị trên 2 trục
 3. Vẽ biểu đồ
 4. Đọc biểu đồ

271

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Ví dụ về biểu đồ phân tán

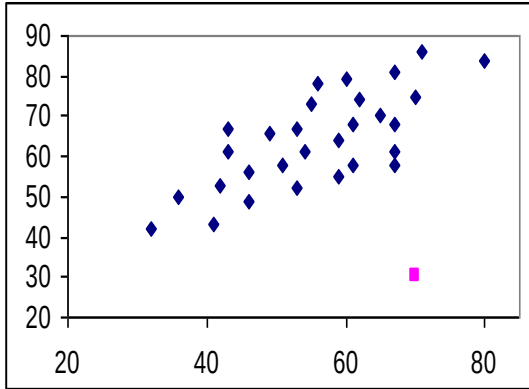
x	y	x	y	x	y
53	67	43	67	54	61
42	53	70	75	80	84
67	58	55	73	61	58
67	68	67	81	43	61
51	58	32	42	53	52
41	43	62	74	46	56
49	66	65	70	71	86
60	79	36	50	67	61
59	64	75	92	61	68
46	49	56	78	59	55



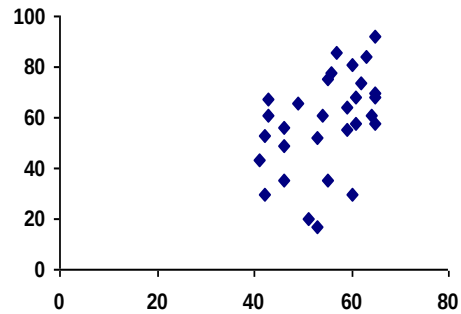
272

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Độc biểu đồ phân tán



Có giá trị khác thường



Thiếu mối tương quan

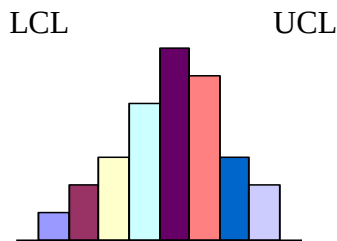
273

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Độc biểu đồ phân bố: So với các đường giới hạn

Trường hợp lý tưởng nhất: Khoảng cách từ giá trị trung bình đến các đường giới hạn tiêu chuẩn gần bằng 3 sigma

Mục tiêu của 6 σ là chỉ có 3,4 lỗi (hay sai sót) trên mỗi một triệu khả năng gây lỗi. Nói cách khác, đó là sự hoàn hảo đến mức 99,99966% tức sai lỗi giảm đến gần zero.

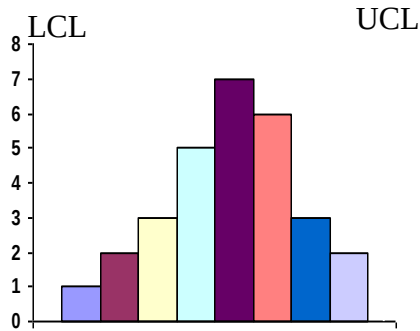


Cấp độ Sigma	Lỗi phần triệu
1 σ	690000
2 σ	308000
3 σ	66800
4 σ	6210
5 σ	230
6 σ	3.4

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

274

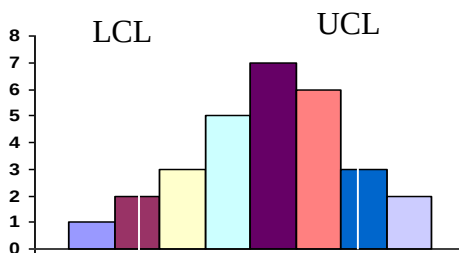
Đọc biểu đồ phân bố: So với các đường giới hạn



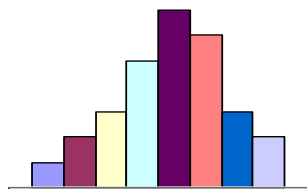
Mặc dù ở trường hợp này chưa có sản phẩm nằm ngoài giới hạn kiểm soát nhưng chỉ một biến động nhỏ cũng có thể phá vỡ tính ổn định của quá trình và tạo nên phế phẩm. Cần có biện pháp giảm độ phân tán.

"Educating the mind without educating the heart is no education at all" 275

Đọc biểu đồ phân bố: So với các đường giới hạn



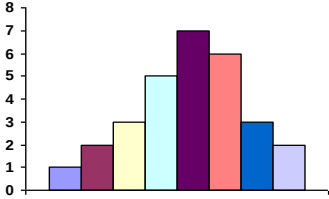
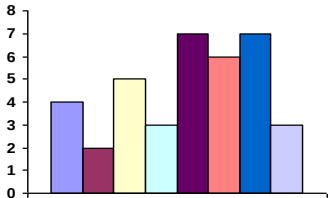
Có sản phẩm vượt quá giới hạn cho phép



Độ phân tán nhỏ so với giá trị chuẩn. Có thể rút ngắn tiêu chuẩn hoặc thay đổi quá trình và mở rộng độ phân tán nếu thấy kinh tế hơn.

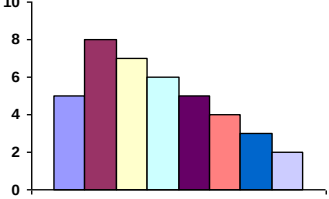
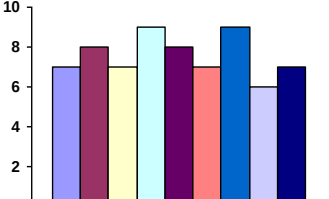
"Educating the mind without educating the heart is no education at all" 276

Biểu đồ phân bố-Nhận biết độ phân tán không đồng đều

Dạng chuông		Ở trung tâm, tần suất cao nhất, giảm dần 2 phía, hình dáng cân đối	Xuất hiện khi quá trình ổn định
Dạng răng lược		Tần suất phân bố không đều trên các phần khác nhau.	Xuất hiện khi độ rộng của nhóm không phù hợp hoặc người thu thập dữ liệu có xu hướng thiên vị khi đọc các chỉ số trên dụng cụ đo

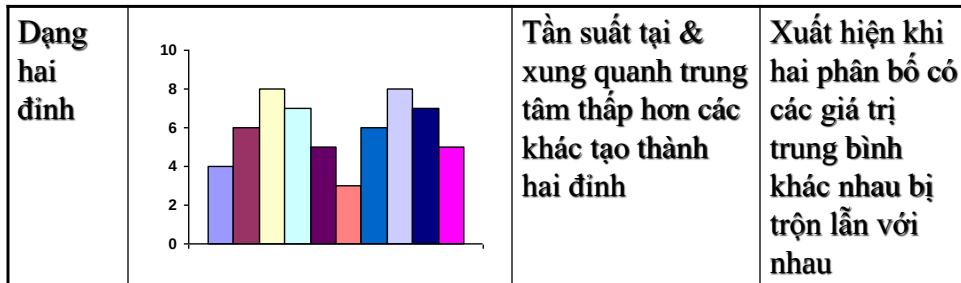
277

Biểu đồ phân bố-Nhận biết độ phân tán không đồng đều

Dạng dốc về một phía		Giá trị trung bình nằm gần về 1 phía, hình dáng đổ hẳn về một bên, không cân đối	Xuất hiện khi quá trình có những vấn đề không bình thường.
Dạng cao nguyên		Tần suất trong các nhóm khác nhau gần như giống nhau	Xuất hiện khi trộn lẫn dữ liệu có xuất xứ từ nhiều quá trình khác nhau

278

Biểu đồ phân bố-Nhận biết độ phân tán không đồng đều



279

Các công cụ thống kê – Biểu đồ kiểm soát

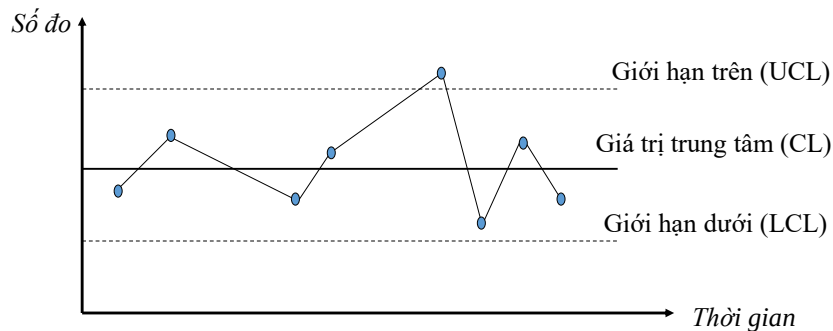
- Là công cụ thống kê được sử dụng để phân biệt sự biến động của quá trình do nguyên nhân thông thường và nguyên nhân đặc biệt
- Biểu thị bởi đường gấp khúc sử dụng để kiểm tra sự thay đổi của quá trình dựa trên sự thay đổi của đặc tính kiểm soát theo thời gian
- Nó giúp xác định quá trình có ổn định không → duy trì sự ổn định của quá trình, làm cơ sở cho cải tiến quá trình

280

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Biểu đồ kiểm soát _ cấu tạo

- Đường giá trị trung tâm (Center line CL): phản ánh giá trị trung tâm
- Giới hạn kiểm soát trên (upper control limit UCL)
- Giới hạn kiểm soát dưới (lower control limit LCL)



"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

281

Các bước xây dựng biểu đồ kiểm soát

- Thu thập dữ liệu
- Tính các giới hạn kiểm soát
- Xác định các điểm trên biểu đồ
- Vẽ biểu đồ

282

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Lần lấy mẫu	Quan số 1	Quan số 2	Quan số 3	Quan số 4	Quan số 5	Xtb	Xmax	Xmin	R
1	5.28	5.19	5.24	5.28	5.2	5.238	5.28	5.19	0.09
2	5.24	5.24	5.29	5.29	5.29	5.27	5.29	5.24	0.05
3	5.24	5.21	5.19	5.26	5.29	5.238	5.29	5.19	0.1
4	5.29	5.37	5.29	5.55	5.29	5.358	5.55	5.29	0.26
5	5.28	5.27	5.28	5.34	5.34	5.302	5.34	5.27	0.07
6	5.34	5.24	5.34	5.27	5.29	5.296	5.34	5.24	0.1
7	5.34	5.34	5.27	5.34	5.34	5.326	5.34	5.27	0.07
8	5.26	5.27	5.34	5.26	5.29	5.284	5.34	5.26	0.08
9	5.28	5.19	5.26	5.2	5.29	5.244	5.29	5.19	0.1
10	5.19	5.14	5.2	5.29	5.29	5.222	5.29	5.14	0.15
11	5.33	5.34	5.29	5.37	5.44	5.354	5.44	5.29	0.15
12	5.37	5.29	5.37	5.34	5.39	5.352	5.39	5.29	0.1
Tổng						63.48			1.32

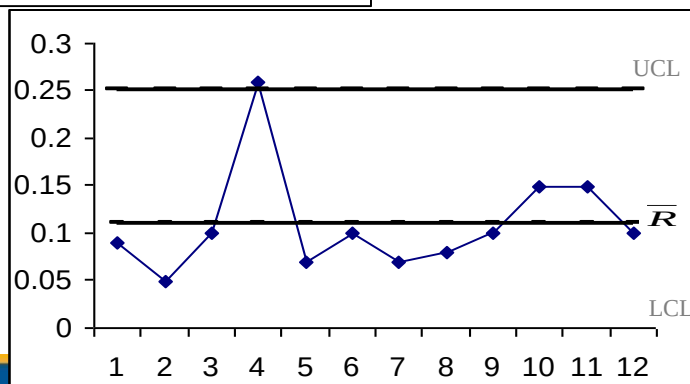
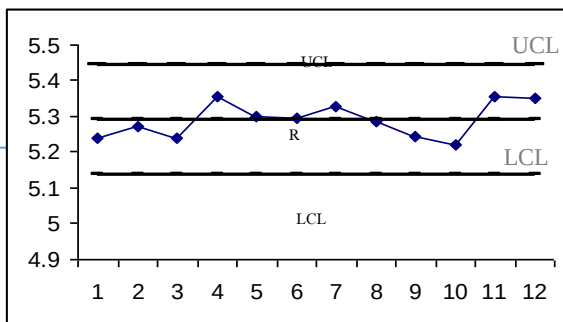
Ví dụ

- Tính Xtb và R mỗi nhóm
- Tính Xtb toàn bộ dữ liệu và Rtb:
 $\bar{x} = 63.48/12 = 5.29$ và $\bar{R} = 1.32/12 = 0.11$
- Tính các giá trị giới hạn KS:
 - Biểu đồ giá trị TB: $UCL = \bar{x} + A_2 \bar{R} = 5.29 + 0.577 * 0.11 = 5.355$
 $LCL = \bar{x} - A_2 \bar{R} = 5.29 - 0.577 * 0.11 = 5.228$
 - Biểu đồ khoảng sai biệt: $UCL = D_4 \bar{R} = 2.115 * 0.11 = 0.23$
 $LCL = D_3 \bar{R} = 0 * 0.11 = 0$

■ Vẽ biểu đồ

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

283



284

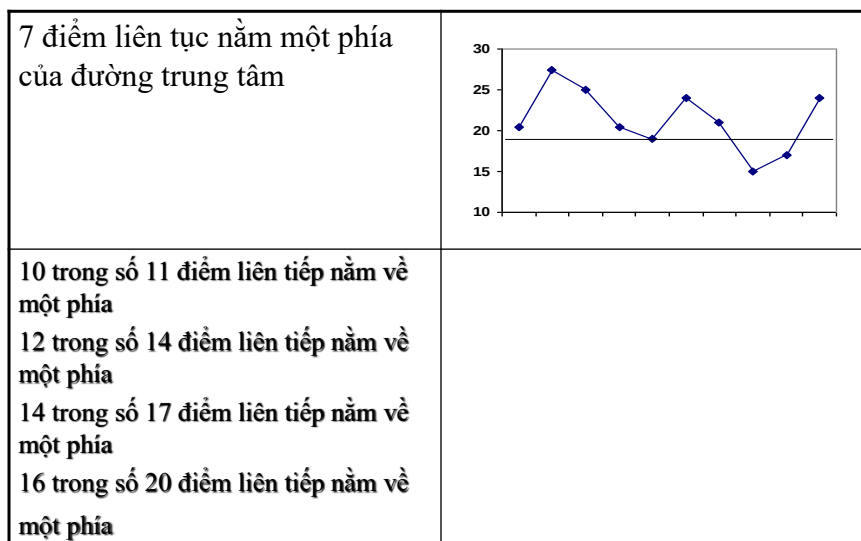
Biểu đồ kiểm soát _Độc biểu đồ

- Quá trình được coi là tốt: Các điểm dữ liệu không nằm ngoài các giới hạn kiểm soát hoặc không tạo thành một xu hướng đặc biệt
- Quá trình được coi là bất thường: Có điểm dữ liệu nằm ngoài đường kiểm soát hoặc khi xuất hiện như các xu hướng sau:

285

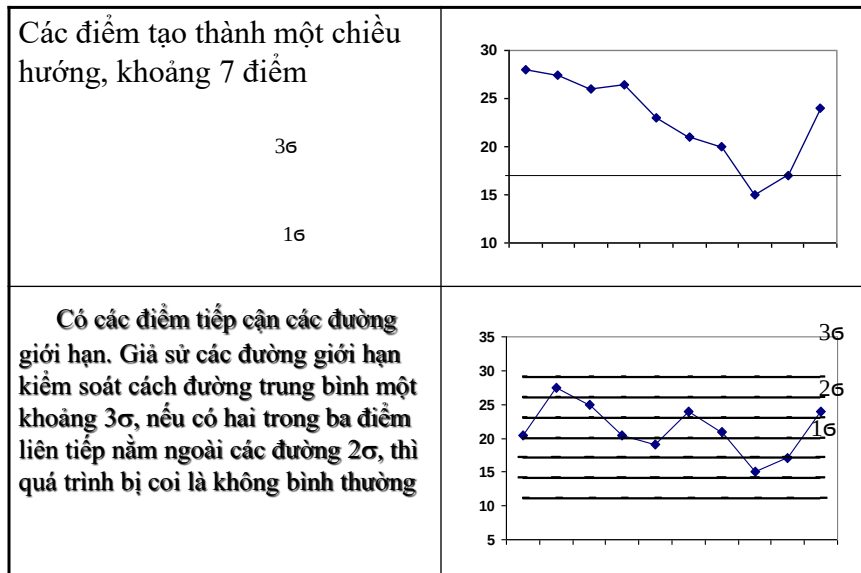
"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Biểu đồ kiểm soát _Độc biểu đồ



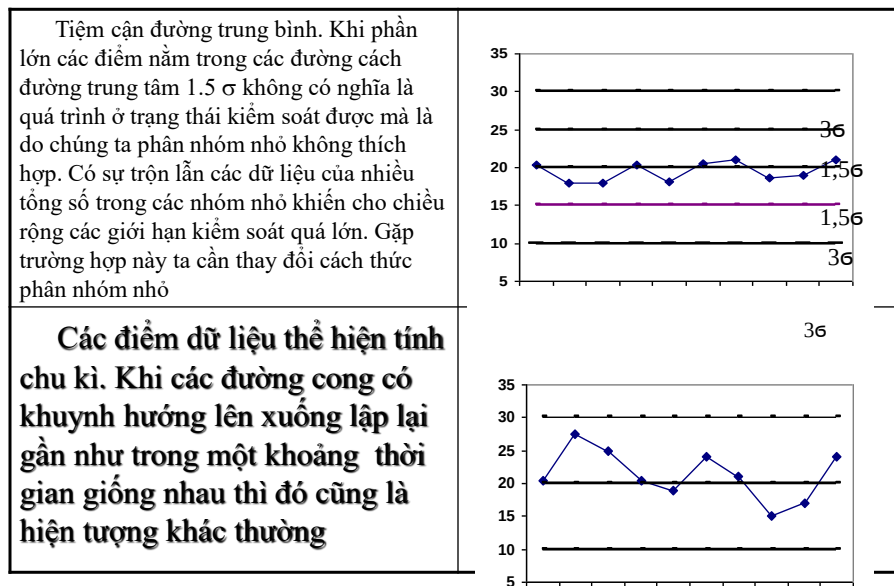
286

Biểu đồ kiểm soát _Độc biểu đồ



287

Biểu đồ kiểm soát _Độc biểu đồ



288

Plan Quality Management

Lưu đồ dòng chảy

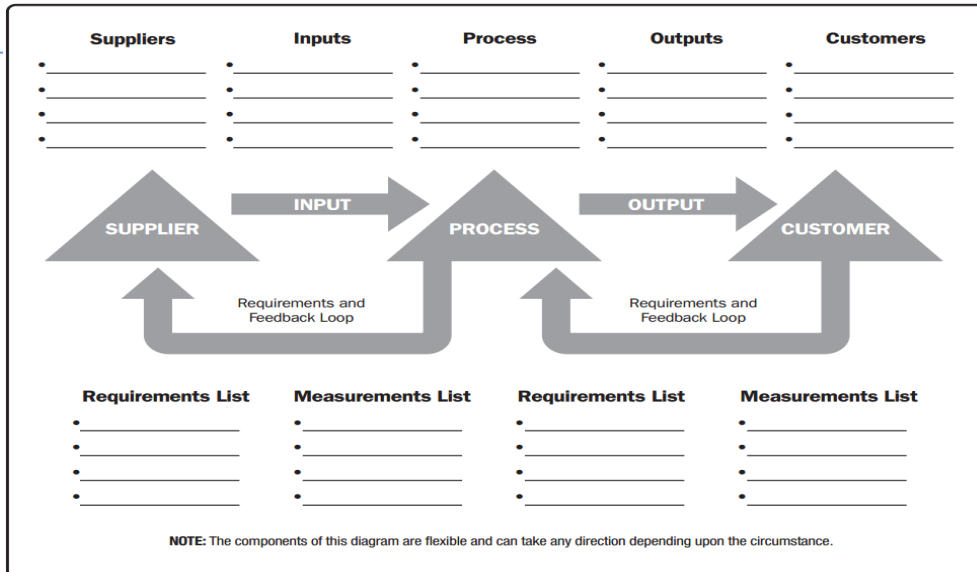


Figure 8-6. The SIPOC Model

Sample Process Flowchart

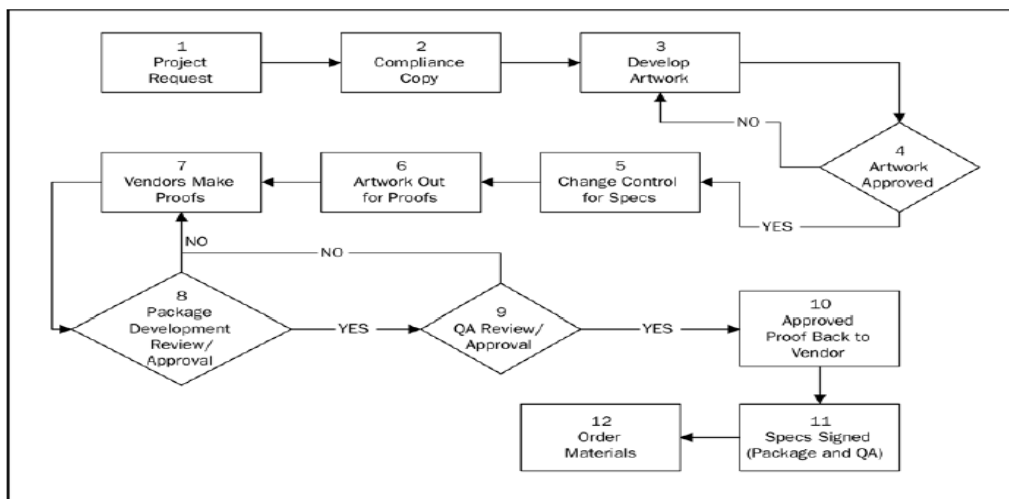


Figure 8-8. Sample Process Flowchart

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Perform Quality Assurance

Tools & Techniques: Quality audit

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Phương pháp truy xuôi

- Đánh giá từ đầu vào để truy tìm đến đầu ra (từ trên xuống dưới, từ ngoài vào trong)
- *INPUTS* → *OUTPUTS*

2. Phương pháp truy ngược

- Đánh giá từ đầu ra để truy ngược đến đầu vào (từ dưới lên trên, từ trong ra ngoài)
- *OUTPUTS* → *INPUTS*

3. Chọn mẫu đánh giá:

- Chọn mẫu theo sản phẩm, dự án, quá trình, sự kiện, thời gian, không gian...

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Perform Quality Assurance

Tools & Techniques: Quality audit

Kỹ thuật đánh giá:

1. Phỏng vấn: 5W – 1H – 1S

WHO, WHAT, WHEN, WHERE, WHY, HOW, SHOW ME.

- Giải thích lý do phỏng vấn
- Phỏng vấn nhân viên và các người khác liên quan đến phạm vi đánh giá
- Tiến hành trong suốt thời gian làm việc bình thường, vị trí làm việc bình thường;
- Nên tránh những câu hỏi gợi ý trả lời
- Tóm tắt và xem xét kết quả của cuộc phỏng vấn cùng với người được phỏng vấn.
- Cảm ơn sự hợp tác và tham gia của những người được phỏng vấn.
- Luôn tạo sự thoải mái;

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"

Perform Quality Assurance

Tools & Techniques: Quality audit

2. Quan sát – Xem xét – “chụp hình” hiện trạng

- Quan sát sự vận hành của hoạt động, quá trình, hệ thống, “chụp hình” hiện trạng, các điều kiện, môi trường xung quanh vị trí làm việc,
- Xem xét tài liệu : chính sách, các mục tiêu, kế hoạch, thủ tục, tiêu chuẩn, hướng dẫn, các bằng chứng nhận, giấy phép, các bảng chi tiết kỹ thuật, bản vẽ, hợp đồng, đơn đặt hàng ...
- Xem xét hồ sơ : các hồ sơ thanh tra, biên bản họp, báo cáo đánh giá, hồ sơ các chương trình giám sát, và các kết quả đo,
- So sánh giữa kết quả và yêu cầu,...
- Kiểm chứng thông tin,(từ các nguồn báo cáo, phản hồi của khách hàng, các dữ liệu điện tử....)

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Perform Quality Assurance

Tools & Techniques: Quality audit

Trong quá trình đánh giá, đánh giá viên có thể sử dụng phối hợp các kỹ thuật đánh giá để làm sáng tỏ vấn đề

3. Ghi chép đầy đủ

- Những phát hiện.
- Các tham chiếu
- Các điểm không phù hợp cũng như các điểm thoả đáng.

4. Khái quát phát hiện

- Các phát hiện đánh giá chỉ ra sự phù hợp hay không phù hợp.
- Sự không phù hợp phải được phân cấp
- Chỉ ra cơ hội cải tiến
- Được xem xét với bên được đánh giá

5. Báo cáo đánh giá

- Ghi nhận báo cáo: Rõ ràng, không mơ hồ, đầy đủ chứng cứ khi ghi sự không phù hợp
- Chuyển báo cáo đến cho trưởng đoàn & Báo cáo tổng kết (nếu có)

“Educating the mind without educating the heart is no education at all”

Bài tập ghi báo cáo

NON CONFORMITY REPORT NCR (CORRECTIVE ACTION REQUEST CAR)		Date: No:
Origin of Non conformity:		
Internal audit Monitoring process Customer complaint	☐ Monitoring product ☐ ☐ Others	☐ ☐
Non conformity description: (WHERE – WHAT – WHY)		
Detected by:		Date:
Investigation of causes:		
Analyzed by:		Date:
Corrective and preventive action:		
Proposed by: Date :		
Implemented by : Deadline:		
Verificativeon of CA- PA's implementation:		
Satisfactory & closed Non- satisfactory	☐ ☐	Verified by: Date:
Additional comments:		

"Educating the mind without educating the heart is no education at all"



"no education at all"