
Mã số <i>Code:</i>	
Lần sửa đổi <i>Version:</i>	
Ngày ban hành : <i>Date of issue</i>	

QUY TRÌNH/ *PROCEDURE*

ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

INTERNAL ASSESSMENT MANAGEMENT SYSTEM

<u>Soạn thảo / <i>Updated by</i></u>	<u>Xem xét / <i>Checked by</i></u>	<u>Phê duyệt / <i>Approved by</i></u>
<i>Nhân viên ISO</i> <i>ISO Staff</i>	<i>Trưởng bộ phận ISO</i> <i>ISO Team leader</i>	<i>Tổng Giám Đốc</i> <i>CEO</i>

MỤC LỤC *INDEX*

	<i>Trang page</i>
1. Mục đích <i>Purpose</i>	3
2. Phạm vi áp dụng <i>Scope</i>	3
3. Trách nhiệm <i>Responsibility</i>	3
4. Định nghĩa, từ viết tắt <i>Definitions, abbreviations.</i>	4
5. Tài liệu liên quan <i>Relevant documents</i>	5
6. Nội dung <i>Contents</i>	5
7. Hồ sơ lưu <i>Records</i>	8
8. Lịch sử sửa đổi tài liệu <i>Amendment History</i>	9

1. MỤC ĐÍCH *PURPOSE*

Hướng dẫn cách thức tiến hành đánh giá nội bộ. Nhằm kiểm tra hệ thống quản lý chất lượng, **quản lý môi trường, quản lý an toàn sức khỏe nghề nghiệp và các hệ thống khác tương tự** có phù hợp với các yêu cầu công ty và các yêu cầu của tiêu chuẩn. Qua đó, khắc phục những điểm không phù hợp, quản lý và cải tiến để hệ thống ngày một hoàn thiện hơn.

To give instruction to proceed internal assessment. To check the quality management system which meet requirements of company and other standard or not, then, correcting nonconformities to improve the system.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG *SCOPE*

Áp dụng cho quá trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng, **quản lý môi trường, quản lý an toàn sức khỏe nghề nghiệp và các tiêu chuẩn khác** tại các phòng ban, khu vực thuộc Công Ty ABC

Applicable to the internal assessment implementation of quality management system, environmental management, occupational health and safety management and other standards in departments and areas of ALC Corp.

3. TRÁCH NHIỆM *RESPONSIBILITY*

3.1. Trách nhiệm của Tổng Giám đốc *Responsibility of CEO:*

Phê duyệt kế hoạch, chương trình đánh giá nội bộ và kết quả đánh giá nội bộ

Approve for internal assessment plan, internal assessment programme and internal assessment results.

3.2. Trách nhiệm của bộ phận ISO *Responsibility of ISO dept.:*

- Lập kế hoạch đánh giá nội bộ. *Make the internal assessment plan.*
- Lập chương trình đánh giá nội bộ. *Make the internal assessment programme.*
- Lựa chọn đánh giá viên nội bộ. *Choose inspectors.*
- Thông báo chương trình đánh giá. *Announce the internal assessment programme to relevant people.*
- Tổ chức cuộc họp mở đầu và kết thúc (nếu cần).
Organize opening meeting and closing meeting (if need)
- Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ cho Ban giám đốc.
Report the internal assessment results for BOM

- Theo dõi hành động khắc phục sự KPH và đánh giá hiệu lực hành động khắc phục

Keep track of corrective actions and evaluate effectiveness of corrective actions

3.3. Trách nhiệm của đánh giá viên nội bộ **Responsibility of inspector:**

- Tiến hành đánh giá theo Chương trình đánh giá nội bộ.

Conduct the assessment according to the internal assessment programme.

- Ghi nhận sự không phù hợp vào “Phiếu ghi chép đánh giá nội bộ” và theo dõi tình trạng khắc phục.

Record nonconformities on “Internal assessment record” and keep track of corrective action.

3.4. Trách nhiệm của bộ phận được đánh giá **Responsibility of assessed department.**

- Chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu cần thiết cho quá trình đánh giá.

Prepare all necessary documents and records for internal assessment process

- Chỉ định người đối ứng đánh giá

Assign responders for the assessment

- Thực hiện xử lý sự không phù hợp và các hành động khắc phục được đề xuất.

Handle nonconformities and implement corrective actions which required

- Phân tích nguyên nhân và hành động khắc phục cho sự không phù hợp của bộ phận.

Analysis the cause of nonconformities and take corrective actions

4. ĐỊNH NGHĨA - TỪ VIẾT TẮT **DEFINITIONS - ABBREVIATIONS.**

4.1. Định nghĩa **Definitions**

- Chuẩn mực đánh giá: Là tập hợp các chính sách, quy trình hoặc yêu cầu được sử dụng làm chuẩn theo đó so sánh các bằng chứng đánh giá.

Assessment criteria: set of policies, procedures or requirements used as a reference against which objective evidence is compared.

- Bằng chứng đánh giá: Hồ sơ trình bày về sự kiện hoặc các thông tin khác liên quan tới chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.

Assessment evidence: Records, statements of fact or other information, which are relevant to the assessment criteria and verifiable.

- Phát hiện đánh giá: Kết quả của việc xem xét đánh giá các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá
Assessment findings: results of the evaluation of the collected assessment evidence against assessment criteria.
- Kết luận đánh giá: Đầu ra của một cuộc đánh giá sau khi xem xét các mục tiêu đánh giá và mọi phát hiện đánh giá
Assessment conclusion: Outcome of an assessment, after consideration of the assessment objectives and all assessment findings.
- Đánh giá viên nội bộ: Là người tiến hành cuộc đánh giá có đủ năng lực thông qua việc tham gia lớp đánh giá viên nội bộ hoặc có kinh nghiệm thích hợp
Inspector: Person who conducts an assessment, be full competence with passing internal inspector training courses or has more suitable experience.
- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu
Nonconformity (NC): Non-fulfilment of a requirement.
- **Không phù hợp nặng *Major NC* (NC-M)**
 - + Không thực hiện một hoặc nhiều yêu cầu trong tiêu chuẩn **ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001** hoặc các tiêu chuẩn áp dụng khác .
Failure to comply with one or more requirements of ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 or other applicable standards.
 - + Sự thiếu sót mang tính hệ thống trong việc đáp ứng những yêu cầu của hệ thống quản lý của công ty
Systematic omission of fulfilment QMS's requirements
 - + Sự không phù hợp nhẹ từ lần đánh giá trước được lặp lại chưa được khắc phục.
Minor NC of previous assessment that have not corrected yet.
 - + Không tuân thủ yêu cầu luật định đối với việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ.
Not comply with requirements of law on products or service.
- **Không phù hợp nhẹ *Minor NC* (NC-m)**
 - + Một sai sót đơn lẻ hiện trong việc thực hiện các yêu cầu
A single omission in meeting requirements
 - + Điểm nhận xét từ lần đánh giá trước được lặp lại.

Observation (OB) of previous assessment which are repeated

- Điểm lưu ý: Không phải là điểm không phù hợp, nhưng có nguy cơ tiềm ẩn trở thành sự không phù hợp

Observation (OB): Not a nonconformity, but it has potential risks to become a nonconformity.

- **Điểm cải tiến (In):** Những điểm cần thiết để cải tiến hoạt động của bộ phận nhằm gia tăng hiệu quả áp dụng hệ thống.

Innovation (In): Findings that necessary to improve department's operation to increase effective of the system.

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

Correction: Action to eliminate a detected nonconformity.

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

Corrective action: action to eliminate the cause of a nonconformity and to prevent recurrence.

4.2. Từ viết tắt **Abbreviations**

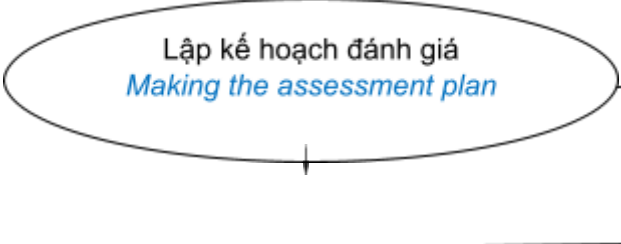
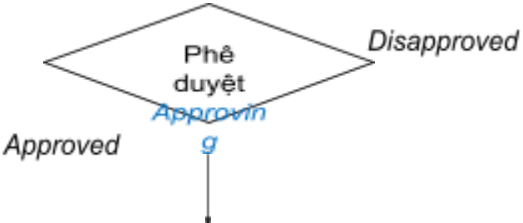
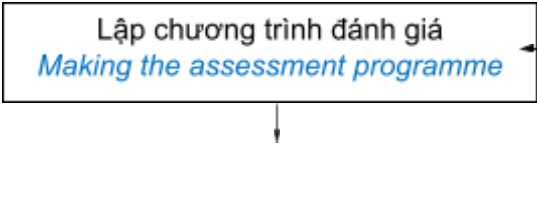
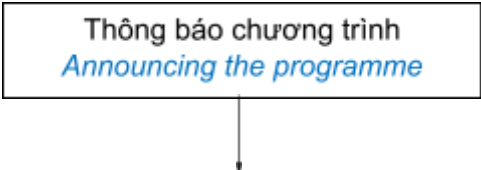
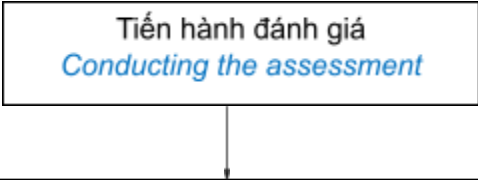
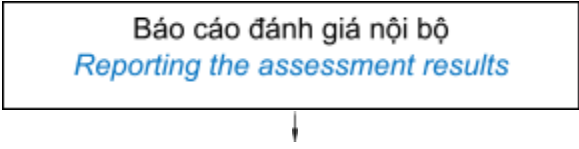
- BGĐ : Ban Giám Đốc *Board of Management (BOM)*
- ĐGNB : Đánh giá nội bộ *Internal assessment*
- TGD : Tổng Giám đốc *CEO*
- KPH : Không phù hợp *Nonconformity (NC)*
- BP : Bộ phận *Department*

5. TÀI LIỆU LIÊN QUAN **RELEVANT DOCUMENT**

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015; **ISO 14001:2015; ISO 45001:2018** *standard*
- Quy trình kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục QT-ALC-03
Nonconformity control & corrective action procedure QT-ALC-03
- Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QT-ACL-01
Documented information control procedure QT-ACL-01

6. NỘI DUNG **CONTENTS**

6.1 Lưu đồ **Flowchart**

Bước Steps	Trách nhiệm Responsible person	Lưu đồ Flowchart	Biểu mẫu Forms
1	ISO		BM-QTALC04-01
2	TGD CEO		
3	ISO		BM-QTALC04-02
4	TGD CEO		
5	ISO		
6	Đánh giá viên Inspector		BM-QTALC04-03
7	ISO		BM-QTALC04-04

8	BGD <i>BOM</i>		
9	BP liên quan <i>Relevant dept.</i>		QT-ALC-03 BM-QTALC03-01
10	ISO & BP liên quan <i>ISO & relevant dept.</i>		QT-ACL-01

6.2 Diễn Giải *Interpretation*

Bước <i>Steps</i>	Trách nhiệm <i>Responsible person</i>	Diễn giải <i>Interpretation</i>
1	ISO	Lập kế hoạch đánh giá <i>Making the assessment plan</i> - Vào tháng 1 hàng năm, BP ISO thực hiện xây dựng Kế hoạch đánh giá nội. <i>In every January, ISO makes the Internal assessment plan.</i> - Kế hoạch đánh giá nội bộ đảm bảo các bộ phận được đánh giá ít nhất 1 lần/ năm <i>Ensure every department is evaluated at least once a year.</i>
2	TGD <i>CEO</i>	Phê duyệt <i>Approving</i> - TGD phê duyệt Kế hoạch đánh giá nội bộ. Nếu đạt ban ISO thông tin đến các bộ phận liên quan qua email. Nếu không đạt ban ISO chỉnh sửa lại cho phù hợp <i>CEO approves the internal assessment plan.</i> <i>If approved, ISO announces to relevant departments via email.</i> <i>If disapproved, ISO adjusts the plan to be appropriate.</i>
3	ISO	Lập chương trình đánh giá <i>Making the assessment programme</i> - Căn cứ Kế hoạch đánh giá nội bộ hàng năm hoặc yêu cầu từ TGD, ban ISO lập chương trình đánh giá nội bộ cụ thể theo biểu mẫu <i>According to the internal assessment plan or CEO's requirements, ISO makes the internal assessment programme.</i> - Lựa chọn đánh giá viên đủ năng lực và kinh nghiệm cần thiết cho quá trình đánh giá. <i>Choose inspectors who are full competence and have suitable experience.</i> - Sắp xếp đánh giá chéo giữa các bộ phận. <i>Cross-check among departments.</i> - Có thể thuê tư vấn tham gia đánh giá để tăng tính hiệu lực và khách quan.

		<i>Can hire external adviser for the assessment.</i>
4	TGD CEO	Phê duyệt Approving Trình TGD xem xét chương trình đánh giá nội bộ. <i>Submit CEO to approve the internal assessment programme</i> - Nếu đạt: phê duyệt, chuyển bước tiếp <i>If approved, move on the next step</i> - Nếu không đạt: làm lại <i>If disapproved: Remake the programme</i>
5	ISO	Thông báo chương trình Announcing the assessment programme. - Thông báo Chương trình đánh giá nội bộ đến tất cả các cá nhân, bộ phận, phòng ban có liên quan trước ít nhất 5 ngày diễn ra đánh giá. <i>Announce the internal assessment programme to people, departments that involved in the assessment at least 5 days before the assessment day.</i>
6	Đánh giá viên Inspector	Tiến hành đánh giá Conducting the assessment - Tổ chức cuộc họp khai mạc và cuộc họp kết thúc (nếu cần). <i>Organize opening meeting and closing meeting (if need)</i> - Tiến hành đánh giá dựa trên các bằng chứng, sử dụng kỹ thuật phỏng vấn, quan sát hoặc xem xét thông tin dạng văn bản, thực tế. <i>Evaluate base on evidences, interviews, observation, checking records.</i> - Có thể sử dụng checklist trong quá trình đánh giá <i>Inspectors can use assessment checklist during the process</i> - Thông báo kết quả đánh giá đến đại diện của bên được đánh giá, nếu chưa thống nhất kết quả thì liên hệ trưởng đoàn để có kết luận sau cùng. <i>Announce the results of the assessment to assessed department. If it has been not yet unified, assessment leader will take finally conclusion.</i> - Cá nhân/ nhóm đánh giá sẽ ghi nhận các điểm không phù hợp được tìm thấy vào Phiếu ghi chép đánh giá nội bộ BM-QTALC04-03 và gửi về ISO <i>Record all nonconformities which are found on Internal Assessment Record BM-QTALC04-03 and send ISO staff.</i>
7	ISO	Báo cáo đánh giá nội bộ Reporting the internal assessment results Dựa vào phiếu ghi chép đánh giá nội bộ của đánh giá viên, ISO xem xét và lập báo cáo theo mẫu BM-QTALC04-04, trình TGD phê duyệt. <i>Base on internal assessment records of inspector, ISO will review and create Internal Assessment Results BM-QTALC04-04, submit CEO for approval.</i>
8	BGD BOM	Phê duyệt Approving - Xem xét và phê duyệt Kết quả đánh giá nội bộ. <i>Review and approve Internal Assessment Results</i> - Nếu không đạt thì trả về ban ISO để xem xét hoặc đánh giá lại nếu cần. <i>If failed, return to ISO to review or re- assess (if need)</i>

No9 OK	BP liên quan <i>Relevant dept.</i>	Thực hiện KP và HĐKP <i>Implementing corrective action(s)</i> - Phát hành phiếu KPH theo quy trình QT-ALC-03 <i>Issue Corective action report according to the procedure QT-ALC-03</i> - Thời hạn hoàn thành báo cáo không quá 30 ngày kể từ ngày phát hành phiếu. <i>Report complete duration is not over 30 days from the date when ISO issues the report</i>
10	ISO & BP liên quan <i>ISO & relevant dept.</i>	Lưu hồ sơ <i>Saving Records</i> Lưu hồ sơ theo mục 7 và quy trình có liên quan <i>Saving records according to item 7 and related procedures.</i>

7. Hồ sơ lưu *Records*

STT <i>No.</i>	Tên biểu mẫu <i>Forms</i>	Mã số <i>Code</i>	Nơi lưu <i>Keeping place</i>	Thời gian lưu <i>Retention period</i>
1	Kế hoạch đánh giá nội bộ <i>Internal assessment plan</i>	BM-QTALC04-01	ISO	2 năm <i>2 years</i>
2	Chương trình đánh giá nội bộ <i>Internal assessment programme</i>	BM-QTALC04-02	ISO	2 năm <i>2 years</i>
3	Phiếu ghi chép đánh giá nội bộ <i>Internal assessment record</i>	BM-QTALC04-03	ISO	2 năm <i>2 years</i>
4	Kết quả đánh giá nội bộ <i>Internal assessment results</i>	BM-QTALC04-04	ISO	2 năm <i>2 years</i>

8. Lịch sử sửa đổi tài liệu *Amendment History*

Lần sửa đổi <i>Version</i>	Ngày sửa đổi <i>Amended Date</i>	Nội dung sửa đổi <i>Amendment Contents</i>	Trang <i>Page</i>	Soạn thảo <i>Update d by</i>	Phê duyet <i>Approve d by</i>
00	12-12-2014	- Lập bản đầu tiên <i>First issued</i>			
01	10-06-2014	- Chỉnh sửa nội dung phần lưu đồ 5.1 <i>Edit content on flowchart 5.1</i> - Điều chỉnh thời gian lưu HS phần 5.3 <i>Edit saved time item 5.3</i>			
02	31-07-2015	- Thay đổi lại định nghĩa NC nhẹ, OB phần 4.1b & 4.1c & Quy định rõ lại về tần suất đánh giá phần 4.2 <i>Change definition of minor & OB at item 4.1b, 4.1c and regulate clearly assessment frequency at item 4.2</i>			

Lần sửa đổi <i>Version</i>	Ngày sửa đổi <i>Amended Date</i>	Nội dung sửa đổi <i>Amendment Contents</i>	Trang <i>Page</i>	Soạn thảo <i>Update d by</i>	Phê duyet <i>Approve d by</i>
03	05-10-2017	- Chỉnh sửa lưu đồ, lược bỏ bước 5 & 7, nội dung diễn giải 6.2 <i>Edit flowchart, eliminate step 5&7 and interpretation 6.2</i> - Hủy bỏ <i>Remove</i> BM-QT-ALC-04-02, BM-QT-ALC-04-05, BM-QT-ALC-04-06 - Chỉnh sửa <i>Edit</i> BM-QTALC04-01 & BM-QTALC04-04 - Lập mới <i>Create</i> BM-QTALC04-02 & BM-QTALC04-03	5-8		
04	22-08-2018	- Chỉnh lưu đồ và nội dung. <i>Edit flowchart and contents</i> - Sử dụng Website trong phát hành và quản lý Phiếu kiểm soát sự KPH. <i>Control creating and handling NC on website.</i> - Hủy bỏ Báo cáo sự không phù hợp (BM-QTALC04-04). <i>Remove nonconformity report (BM-QTALC04-04)</i> - Thêm biểu mẫu Kế hoạch đánh giá <i>Add the Internal Assessment Programme form</i> - Chỉnh sửa toàn bộ mã số biểu mẫu từ 01~04 <i>Edit forms and all form's codes</i>	5		
05	05-04-2019	- Chuyển biểu mẫu và nội dung sang song ngữ Việt-Anh. <i>Translate forms and contents to a Vietnamese-English bilingual version</i> - Chỉnh sửa nội dung và biểu mẫu “Kế hoạch” thành “Chương trình” và ngược lại. <i>Edit contents and forms by replacing “Plan” with “Programme” and reverse.</i>	All	Ms. Hoa	Mr.Lộc

Lần sửa đổi <i>Version</i>	Ngày sửa đổi <i>Amended Date</i>	Nội dung sửa đổi <i>Amendment Contents</i>	Trang <i>Page</i>	Soạn thảo <i>Update d by</i>	Phê duyet <i>Approve d by</i>
6	15-01-2025	Áp dụng quy trình tích hợp cho Hệ thống quản lý môi trường, Hệ thống quản lý an toàn sức khỏe nghề nghiệp và các hệ thống khác tương tự”	All		