

**CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN VÀ DỊCH VỤ KIỂM ĐỊNH KỸ THUẬT TTP**

**PHÒNG THÍ NGHIỆM**

Trụ sở: Lô 16 khu tái định cư dân dụng Bắc Phú Cát, Xã Thạch Hòa, Huyện Thạch Thất, TP.  
Hà Nội, Việt Nam.

---

**QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

Mã số: **QT 16**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **01/3/2021**

	<b>Biên soạn</b>	<b>Xem xét</b>	<b>Phê duyệt</b>
<b>Họ tên</b>	Lê Tuấn Anh	Nguyễn Trung Văn	Lê Hoàng Nhật Linh
<b>Ký tên</b>			



**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

<b>TT</b>	<b>Vị trí</b>	<b>Nội dung sửa đổi</b>	<b>Ngày sửa đổi</b>

**1. Mục đích**

- Xác định hiệu lực của hệ thống quản lý và đánh giá cơ hội cải tiến.
- Phát hiện các điểm không phù hợp trong hệ thống, từ đó đưa ra các biện pháp và hành động khắc phục để duy trì tính hiệu quả của hệ thống chất lượng.

**2. Phạm vi áp dụng**

Quy trình này áp dụng cho các chương trình đánh giá nội bộ – Công ty Cổ phần Chứng nhận và Giám định TTP (PTN).

**3. Tài liệu tham chiếu**

Sổ tay chất lượng, chương 19

**4. Thuật ngữ và giải thích**

Các thuật ngữ sau đây trong Quy trình này được hiểu như sau:

- Đánh giá nội bộ định kỳ: là cuộc đánh giá được thực hiện theo kế hoạch của PTN ít nhất 12 tháng 1 lần.
- Đánh giá nội bộ đột xuất là cuộc đánh giá được thực hiện khi có vấn đề nghiêm trọng xảy ra trong hoạt động của PTN và lãnh đạo yêu cầu thực hiện.

**5. Trách nhiệm**

- Phụ trách chất lượng có trách nhiệm tổ chức thực hiện quy trình này.

## 6. Nội dung

### 6.1. Lập chương trình đánh giá:

- Phụ trách chất lượng xác định lĩnh vực, nội dung đánh giá, lập kế hoạch đánh giá nội bộ PTN, thiết lập thời gian đánh giá dựa vào yêu cầu của tiêu chuẩn, của hệ thống quản lý chất lượng và tình hình thực tế của PTN.
- Chương trình đánh giá phải bao gồm đầy đủ nội dung đánh giá, thành phần đoàn đánh giá, thời gian thực hiện.
- Đánh giá viên là cán bộ đảm bảo am hiểu về hoạt động được phân công đánh giá, được đào tạo về kỹ năng đánh giá và độc lập với hoạt động được phân công đánh giá (nếu có thể).
- Trong trường hợp đặc biệt, việc đánh giá nội bộ phải tiến hành đột xuất, phụ trách chất lượng lập kế hoạch bổ sung trình lãnh đạo Công ty phê duyệt.
- Chương trình đánh giá phải được PTCL thông báo đến thành viên đoàn đánh giá và bộ phận được đánh giá ít nhất là 1 tuần trước thời điểm đánh giá.

### 6.2. Chuẩn bị tiến hành đánh giá:

- Căn cứ theo công việc được phân công, từng thành viên trong nhóm đánh giá có trách nhiệm thu thập các tài liệu có liên quan của hệ thống quản lý chất lượng như: Sổ tay chất lượng, các Quy trình, các phương pháp thử, các hướng dẫn, hồ sơ lưu trữ... để đối chiếu nghiên cứu trước khi thực hiện đánh giá.
- Các bộ phận có liên quan phải có trách nhiệm cung cấp tất cả theo yêu cầu của nhóm đánh giá.
- Các điều không phù hợp được phân loại như sau:
  - + Điều không phù hợp nặng: Là những sự sai khác ảnh hưởng trực tiếp kết quả thí nghiệm, dịch vụ của PTN như: Sai về hóa chất, thiết bị, phương pháp, nhân sự không tuân thủ các quy trình hệ thống quản lý chất lượng;
  - + Điều không phù hợp nhẹ: Là những sai khác không ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả thí nghiệm và dịch vụ như các sai sót trong hồ sơ quản lý chất lượng của PTN.
  - + Điểm kiến nghị: Là sự không đáp ứng yêu cầu nhưng chưa ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

### 6.3. Thực hiện đánh giá

- Họp khai mạc: giới thiệu nhóm đánh giá, khẳng định lại chương trình, phạm vi đánh giá và ghi nhận các ý kiến của bộ phận được đánh giá.
- Thành viên đoàn đánh giá thực hiện theo đúng nội dung đề cập trong chương trình đánh giá, thu thập thông tin và bằng chứng (quan sát, xem hồ sơ, phỏng vấn, ghi nhận những sai lỗi). Các nội dung được đánh giá phải có đủ hồ sơ liên quan và kết luận rõ ràng về sự phù hợp của đối tượng được xem xét vào biểu mẫu biên bản đánh giá nội bộ **BM.QT.16.03**.
- Trước khi kết thúc đánh giá, nhóm đánh giá họp để kết luận cho từng nội dung đã được đánh giá. Khi có những ý kiến không thống nhất cho 1 nội dung đánh giá thì kết luận của trưởng nhóm là kết luận cuối cùng, nhưng các ý kiến khác đều được bảo lưu. Trưởng nhóm đánh giá lập phiếu báo cáo đánh giá nội bộ theo biểu mẫu **BM.QT.16.04**

- Nhóm đánh giá họp với PTN hoặc với bộ phận được đánh giá để thông báo kết quả đánh giá. Cuộc họp kết thúc phải có sự có mặt của lãnh đạo trực tiếp của PTN.

**6.4. Hoạt động sau khi đánh giá nội bộ**

- Trường hợp đánh giá nội bộ có phát hiện điều không phù hợp thì Trưởng PTN triệu tập nhân viên có liên quan để xác định nguyên nhân dẫn đến điều không phù hợp.
- Trưởng PTN tập họp góp ý và đề xuất các hành động khắc phục, phòng ngừa, trình lãnh đạo Công ty phê duyệt.
- Phụ trách chất lượng kiểm tra việc thực hiện hành động khắc phục và được trưởng phòng kiểm tra lại rồi báo cáo lãnh đạo

**7. Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng:**

<b>STT</b>	<b>Mã hướng dẫn, biểu mẫu</b>	<b>Tên hướng dẫn, biểu mẫu</b>	<b>Thời gian lưu</b>	<b>Nơi lưu</b>
1.	BM.QT.16.01	Kế hoạch đánh giá nội bộ	3 năm	PTN
2.	BM.QT.16.02	Danh sách tham dự đánh giá	3 năm	PTN
3.	BM.QT.16.03	Biên bản đánh giá nội bộ	3 năm	PTN
4.	BM.QT.16.04	Báo cáo đánh giá nội bộ	3 năm	PTN