

DIỄN GIẢI CHƯƠNG TRÌNH TƯ VẤN & XÂY DỰNG ISO 9001

No	Diễn giải công việc	Mục đích	Trách nhiệm	Thời gian (*)
1	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Khảo sát thực trạng Doanh nghiệp - Khảo sát thực trạng hoạt động của Doanh nghiệp, đánh giá tình hình hoạt động thực tế so với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2000. - Xác định các quá trình cần thiết từ mua hàng đầu vào đến tạo sản phẩm và dịch vụ sau bán hàng. - Xác định phạm vi hoạt động, những ngoại lệ nếu có. 	<ul style="list-style-type: none"> - Xác định điểm mạnh điểm yếu của hệ thống so với tiêu chuẩn ISO - Xác định phạm vi của Hệ thống. - Lập kế hoạch triển khai hệ thống - Xác định thời gian của dự án 	<ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn thực hiện - Đại diện công ty cung cấp thông tin 	- ½ ngày
2	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Khởi động dự án - Đại diện tư vấn và Ban giám đốc công ty cùng đại diện các bộ phận họp bàn khởi động dự án 	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo cam kết thực hiện chương trình - Tư vấn khái quát chương trình tư vấn. - Xác định thời gian đào tạo và lịch làm việc 	<ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn - Ban Giám Đốc - Đại diện các bộ phận. 	- ½ ngày
3	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Bộ nhiệm đại diện lãnh đạo & Thành lập ban ISO. - Xác định người phụ trách dự án - Thành lập Ban ISO với các thành viên là đại diện các bộ phận 	<ul style="list-style-type: none"> - Xác định những thành viên để thực hiện dự án 	<ul style="list-style-type: none"> - Ban Giám Đốc công ty thực hiện - Tư vấn hướng dẫn và đề nghị. 	
4	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Đào tạo nhận thức cơ bản về ISO 9000:2000 - Khái quát về Hệ Thống Quản Lý Chất Lượng ISO 9000:2000 - Lịch sử hình thành ISO 9000. - Các nguyên tắc về quản lý chất lượng - Phương pháp thiết lập Hệ thống tài liệu - Giới thiệu cơ sở từ vựng trong ISO 9000:2000. - Phạm vi (1.1) và ngoại lệ khi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng. - Yêu cầu chung (4.1). - Yêu cầu về hệ thống tài liệu. - Thảo luận và bài tập. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giúp cán bộ, nhân viên nhận thức được ý nghĩa của chất lượng, các nguyên tắc quản lý 	<ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn đào tạo - Ban Giám Đốc (bắt buộc tham gia, nếu không có thì sẽ chuyển ngày khác) - Thành viên trong Ban ISO. 	- 2 ngày (4 buổi)
5	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Đào tạo nhận thức cơ bản về ISO 9000:2000 	<ul style="list-style-type: none"> - Giúp doanh nghiệp hiểu được 		- 2 ngày (4

No	Diễn giải công việc	Mục đích	Trách nhiệm	Thời gian (*)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trách nhiệm của lãnh đạo (5) - Cam kết của lãnh đạo (5.1) - Hướng vào khách hàng (5.2) - Chính sách chất lượng (5.3) - Hoạch định (5.4) - Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin (5.5) - Xem xét của lãnh đạo (5.6) ▪ Thảo luận và bài tập. 	<p>các yêu cầu cụ thể phải áp dụng theo yêu cầu của ISO 9001: 2000.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các phòng ban nắm được hoạt động quản lý điều hành theo yêu cầu hướng dẫn của tiêu chuẩn. 		buổi)
6	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Đào tạo nhận thức cơ bản về ISO 9000:2000 ▪ Quản lý nguồn lực (6) - Cung cấp nguồn lực (6.1) - Nguồn nhân lực (6.2) - Cơ sở hạ tầng (6.3) - Môi trường làm việc (.4) ▪ Thảo luận và bài tập. - Mô tả công việc. - Xác định năng lực cần thiết cho từng chức danh. - Theo dõi đào tạo cá nhân. 			
	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Đào tạo nhận thức cơ bản về ISO 9000:2000 ▪ Tạo sản phẩm (7) - Hoạch định việc tạo sản phẩm (7.1) - Các quá trình liên quan đến khách hàng (7.2) - Thiết kế và phát triển (7.3) ▪ Thảo luận và bài tập - Viết hoạch định việc tạo sản phẩm. 			
7	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Đào tạo nhận thức cơ bản về ISO 9000:2000 ▪ Mua hàng - Quá trình mua hàng (7.4.1) (cách lựa chọn kiểm soát nhà cung ứng cũng như nguyên vật liệu đầu vào cần mua). - Thông tin mua hàng (7.4.2) - Kiểm tra xác nhận sản phẩm mua vào (7.4.3) - Sản xuất và cung cấp dịch vụ (7.5) - Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường (7.6) ▪ Thảo luận và bài tập 			

No	Diễn giải công việc	Mục đích	Trách nhiệm	Thời gian (*)
8	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Đào tạo nhận thức cơ bản về ISO 9000:2000 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Đo lường phân tích và cải tiến (8) - Khái quát (8.1) - Theo dõi và đo lường (8.2) - Kiểm soát sản phẩm không phù hợp (8.3) - Phân tích dữ liệu (8.4) - Hành động khắc phục và phòng ngừa (8.5) ▪ Thảo luận và bài tập. 			
9	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Đào tạo nhận thức cơ bản về ISO 9000:2000 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 7 tools; SPC; & 5M; PDCA; 5S; Kaizen. - 7 công cụ biểu đồ quản lý chất lượng. - SPC (Kiểm soát quá trình bằng thống kê phân tích dữ liệu) - 5M: Nguyên vật liệu; Máy móc; Phương pháp; Con người; Đo lường. - PDCA: Lập kế hoạch; Thực hiện kế hoạch; Kiểm tra kết quả; Hành động khắc phục. - 5S (Seiri, Seiton, Seiketsu, Shitsuke). - Kaizen (các đề án cải tiến chất lượng) ▪ Thảo luận và bài tập. 			
10	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Phân công biên soạn tài liệu <ul style="list-style-type: none"> - Phân công biên soạn tài liệu cho từng bộ phận. 	<ul style="list-style-type: none"> - Giao trách nhiệm thích hợp cho các cá nhân trong Ban ISO để thực hiện theo yêu cầu của tiêu chuẩn và công việc hiện tại của bộ phận 	<ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn hướng dẫn & đề xuất. - Ban Giám Đốc công ty quyết định 	½ ngày
11	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Thực hiện biên soạn và sửa tài liệu <ul style="list-style-type: none"> - Sổ tay chất lượng - Sơ đồ tổ chức 	<ul style="list-style-type: none"> - Thông qua hệ thống tài liệu để thể hiện Hệ thống quản lý chất lượng. - Các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2000 cùng thực tế hoạt động, yêu cầu của lãnh đạo và kinh nghiệm của tư vấn để soạn ra hệ thống tài liệu của công ty (đây có thể coi là bộ luật để quản lý) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn hướng dẫn và viết một số tài liệu (theo định hướng đã bàn cùng Ban Giám Đốc) - Các thành viên trong Ban ISO đã được phân công. 	<ul style="list-style-type: none"> - Công ty thực hiện ít nhất 01 tháng - TV: 10 -15 ngày
12	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Thực hiện biên soạn và sửa tài liệu <ul style="list-style-type: none"> - Chính sách chất lượng - Mục tiêu chất lượng - Quy trình kiểm soát tài liệu và dữ liệu - Quy trình kiểm soát hồ sơ 			
13	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Thực hiện biên soạn và sửa tài liệu <ul style="list-style-type: none"> - Quy trình tuyển dụng - Quy trình đào tạo - Quy trình xem xét hợp đồng 			

No	Diễn giải công việc	Mục đích	Trách nhiệm	Thời gian (*)
	- Quy trình mua hàng			
14	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Thực hiện biên soạn và sửa tài liệu - Quy trình kiểm soát sản xuất - Quy trình kiểm soát cung cấp dịch vụ - Thiết kế các biểu mẫu kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ và kiểm tra thành phẩm. 			
15	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Thực hiện biên soạn và sửa tài liệu - Quy trình kiểm soát phương tiện theo dõi, kiểm tra và đo lường. - Xác định các thiết bị đo cần gửi đi hiệu chuẩn - Quy trình xử lý khiếu nại khách hàng. - Quy trình thống kê (phân tích dữ liệu) 			
15	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Thực hiện biên soạn và sửa tài liệu - Quy trình đánh giá nội bộ - Quy trình xử lý sản phẩm không phù hợp - Các hướng dẫn công việc sản xuất và kiểm tra - Các hướng dẫn bảo trì trang thiết bị 			
16	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Thực hiện biên soạn và sửa tài liệu - Quy trình hành động khắc phục và phòng ngừa - Các hướng dẫn công việc - Các kế hoạch chất lượng việc tạo ra sản phẩm - Các mô tả công việc - Xác định năng lực cho từng chức danh - Kế hoạch bảo trì trang thiết bị - Tạo các biểu mẫu bảo trì, bảo dưỡng 			
17	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ban hành hệ thống tài liệu - Kiểm tra và phê duyệt tài liệu - Phân phối và kiểm soát 	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định phương thức mới trong hoạt động quản lý (quyết định thời điểm chuyển từ hoạt động quản lý thông thường sang hoạt động quản lý theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001: 2000) 	<ul style="list-style-type: none"> - Ban lãnh đạo ký duyệt Tư vấn hướng dẫn 	<ul style="list-style-type: none"> - ½ ngày
18	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Phổ biến hệ thống tài liệu - Phổ biến đến toàn bộ công ty áp dụng hệ thống tài liệu đã biên soạn. - Phổ biến chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng - Phổ biến trách nhiệm quyền hạn. - Truyền đạt tầm quan trọng của việc đáp ứng 	<ul style="list-style-type: none"> - Phổ biến cách thức vận hành hệ thống tránh những sai sót và ngộ ngàng khi áp dụng 	<ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn hướng dẫn 	<ul style="list-style-type: none"> - 2 ngày

No	Diễn giải công việc	Mục đích	Trách nhiệm	Thời gian (*)
	khách hàng cũng như các yêu cầu của pháp luật chế định. <ul style="list-style-type: none"> - Thúc đẩy tổ chức nhận thức được các yêu cầu của khách hàng. - Đảm bảo nhân viên nhận thức được mối liên quan và tầm quan trọng của các hoạt động của họ và họ đóng góp như thế nào đối với việc đạt được mục tiêu chất lượng. 			
19	➤ Áp dụng Hệ thống quản lý theo yêu cầu ISO 9001: 2000	<ul style="list-style-type: none"> - Áp dụng phương pháp quản lý theo yêu cầu ISO và hoạch định đã được biên soạn (Áp dụng hệ thống tài liệu đã ban hành) 	<ul style="list-style-type: none"> - Công ty - Tư vấn hướng dẫn và giám sát thực hiện 	<ul style="list-style-type: none"> - Doanh nghiệp áp dụng trên 01 tháng - TV: 3 ngày
20	➤ Đào tạo đánh giá viên nội bộ <ul style="list-style-type: none"> - Phạm vi (1) - Tài liệu viện dẫn (2) - Các thuật ngữ và định nghĩa về đánh giá (3) - Các nguyên tắc về đánh giá (4) - Quản lý chương trình đánh giá (5) 	<ul style="list-style-type: none"> - Đào tạo đội ngũ tự đánh giá công việc trong công ty (đánh giá nội bộ) - Đây sẽ là đội ngũ giúp Lãnh đạo công ty giám sát các hoạt động trong công ty (đây cũng là yêu cầu bắt buộc của ISO 9001: 2000) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn thực hiện - Thành viên Ban ISO 	- 1 ngày
21	➤ Đào tạo đánh giá viên nội bộ <ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động đánh giá (6) - Chuẩn bị câu hỏi đánh giá - Bài tập tình huống 			
22	➤ Đào tạo đánh giá viên nội bộ <ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động đánh giá (6) - Năng lực của chuyên gia đánh giá (7) - Bài tập tình huống và viết báo cáo đánh giá 			
23	➤ Thực hiện đánh giá nội bộ <ul style="list-style-type: none"> - Ban lãnh đạo Điều khoản : 4.2.3; 4.2.4; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6; 6.1; 6.2; 6.3; 6.4; 8.1; 8.2; 8.4; 8.5) - Hoạt động tuyển dụng đào tạo (Hoạt động hành chánh nhân sự) Điều khoản: 4.2.3; 4.2.4; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6; 6.1; 6.2; 6.3; 6.4; 8.1; 8.2; 8.4; 8.5 	<ul style="list-style-type: none"> - Rà soát quá trình áp dụng để xem có phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001: 2000 và các tài liệu đã soạn thảo để xem có áp dụng không, và xem xét các tài liệu được soạn thảo có tính khả thi, hiệu quả cao không. - Cơ hội cho những học viên “Chuyên gia đánh giá nội bộ” của công ty học tập thực tế. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ban tư vấn thực hiện - Đại diện các bộ phận - Chuyên gia đánh giá nội bộ của công ty 	- 2 ngày
24	➤ Thực hiện đánh giá nội bộ <ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động mua hàng, kiểm tra, và nhập xuất kho 			

No	Diễn giải công việc	Mục đích	Trách nhiệm	Thời gian (*)
	<p>Điều khoản: 4.2.3; 4.2.4; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6; 6.1; 6.2; 6.3; 6.4; 7.4; 8.1; 8.2; 8.4; 8.5)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động bán hàng <p>Điều khoản: 4.2.3; 4.2.4; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6; 6.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.4; 8.5)</p>			
25	<p>➤ Thực hiện đánh giá nội bộ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sản xuất và kiểm tra thành phẩm <p>Điều khoản: 4.2.3; 4.2.4; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6; 7.*; 8.1; 8.2; 8.4; 8.5)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các hoạt động khác (các phòng liên quan) <p>Điều khoản: 4.2.3; 4.2.4; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6; 8.1; 8.2; 8.4; 8.5)</p>			
26	<p>➤ Khắc phục sự không phù hợp</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chỉnh sửa tài liệu cho phù hợp với yêu cầu của ISO 9001: 2000 và yêu cầu thực tế. - Đưa ra biện pháp đối với những yêu cầu không được áp dụng 	<ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn - Đại diện các bộ phận 	- 2 ngày
27	<p>➤ Họp xem xét của lãnh đạo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kết quả của cuộc đánh giá - Phản hồi của khách hàng - Việc thực hiện các quá trình và sự phù hợp của sản phẩm - Tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa - Các hành động tiếp theo từ các cuộc xem xét của lãnh đạo lần trước - Hành động khắc phục và phòng ngừa - Các thay đổi lớn của công ty - Cải tiến 	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện theo yêu cầu của ISO - Giúp Lãnh đạo phương pháp xem xét – đánh giá hệ thống theo hướng dẫn của tiêu chuẩn 	<ul style="list-style-type: none"> - Ban giám Đốc công ty - Tư vấn hướng dẫn 	- 1 ngày
28	<p>➤ Thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa và cải tiến</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện khắc phục và hành động khắc phục cho các điểm không phù hợp trong đánh giá nội bộ. - Ban lãnh đạo - Hoạt động hành chánh nhân sự - Sản xuất và QC 	<ul style="list-style-type: none"> - Xem xét và tổng kết nhằm đề ra các phương pháp áp dụng hệ thống hiệu quả 	<ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn đề xuất - Ban Giám Đốc, Đại diện các bộ phận 	- 2 ngày

No	Diễn giải công việc	Mục đích	Trách nhiệm	Thời gian (*)
	<ul style="list-style-type: none"> - Mua hàng và Bán hàng - Các phòng ban liên quan 			
29	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Đánh giá nội bộ lần 02 - Lãnh đạo Điều khoản: 4.2.3; 4.2.4; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6; 6.1; 6.2; 6.3; 6.4; 7.4; 8.1; 8.2; 8.4; 8.5). - Hoạt động mua hàng và bán hàng, kho, nhân sự Điều khoản: 4.2.3; 4.2.4; 6.1; 6.2; 6.3; 6.4; 7.4; 7.5.5; 7.2; 8.1; 8.2; 8.4; 8.5). 	<ul style="list-style-type: none"> - Xem xét tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống - Điều kiện để Chuyên gia đánh giá nội bộ của công ty thực hiện đánh giá - Xem lại hệ thống lần cuối trước khi chứng nhận 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuyên gia đánh giá nội bộ của công ty thực hiện - Đại diện các bộ phận được đánh giá - Tư vấn giám sát 	- 1 ngày
30	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Đánh giá nội bộ lần 02 - Hoạt động: sản xuất kiểm tra và cung cấp dịch vụ Điều khoản: 4.2.3; 4.2.4; 6.1; 6.2; 6.3; 6.4; 7.2; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.4; 8.5). 			
31	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Đăng ký chứng nhận 	<ul style="list-style-type: none"> - Chọn Tổ chức chứng nhận - Đăng ký thủ tục chứng nhận 	<ul style="list-style-type: none"> - Công ty - Tư vấn hướng dẫn 	- 1 ngày
32	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Đánh giá chứng nhận - Một tổ chức đánh giá độc lập do Công ty chọn sẽ tiến hành đánh giá. - Bên tư vấn sẽ tham gia suốt thời gian đánh giá để hỗ trợ giúp đỡ Công ty. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện xem xét tính phù hợp của hệ thống - Đánh giá cấp chứng nhận 	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức chứng nhận - Công ty - Tư vấn giám sát 	- 1 -2 ngày
33	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Khắc phục sau đánh giá chứng nhận 	<ul style="list-style-type: none"> - Khắc phục những điểm không phù hợp sau khi đờan đánh giá phát hiện 	<ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn - Đại diện các bộ phận 	- 2 ngày
34	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Duy trì sau 03 năm chứng nhận 	<ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo tính nhất quán của hệ thống khi có thay đổi - Duy trì giấy chứng nhận sau những thời gian đánh giá định kỳ 	<ul style="list-style-type: none"> - Công ty - Tư vấn 	- 5 – 10 ngày
-				40- 45 ngày