



CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG VÀ THƯƠNG MẠI INCON

# KHÓA ĐÀO TẠO

## TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

1



## MỤC ĐÍCH VÀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

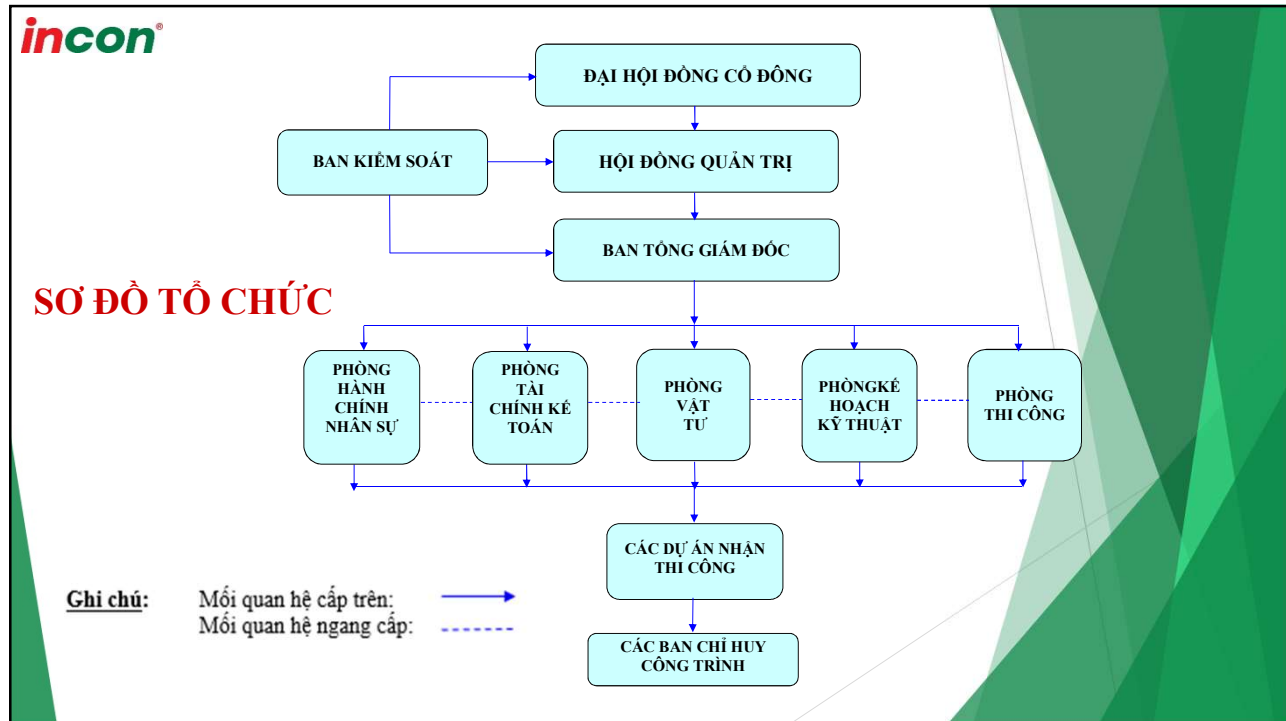
### ► Mục đích đào tạo:

- Giúp nắm bắt được tổng quan về hệ thống quản lý chất lượng của Công ty.
- Giúp nắm bắt quy định của từng quy trình nghiệp vụ.
- Giúp hệ thống hóa toàn bộ tài liệu với vị trí công việc hiện tại.
- Giúp mỗi CBCNV quản lý tốt công việc theo tài liệu hệ thống quản lý chất lượng đã ban hành.

### ► Chương trình đào tạo:

- Phần 1: Giới thiệu chung về Công ty; Giới thiệu tổng quan về ISO 9001 và hệ thống tài liệu (1 buổi).
- Phần 2: Giới thiệu về tài liệu hệ thống quản lý chất lượng của Công ty (3 buổi).

2



**incon**

**TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY INCON**

- ▶ Tên đầy đủ:  
**CÔNG TY CP ĐẦU TƯ XÂY DỰNG VÀ THƯƠNG MẠI INCON**
- ▶ Thành lập ngày: **29/03/2017**.
- ▶ Với mục đích:
  - Cung cấp cho khách hàng những sản phẩm tối ưu trong ngành xây dựng;
  - Tạo lập một môi trường làm việc năng động, chuyên nghiệp nhằm phát huy một cách tối đa năng lực của từng CB-CNV.
  - Thu nhập ổn định và trả lương cho CB-CNV theo đúng khả năng và năng lực làm việc.
  - Đem lại lợi nhuận hợp lý cho Công ty và lợi tức thỏa đáng cho các cổ đông.
  - Tạo việc làm ổn định cho CB-CNV.

4



## TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY INCON

### ► Các văn bản chung:

- Điều lệ công ty;
- Quy chế phân công nhiệm vụ trong hoạt động quản lý điều hành;
- Quy chế chi tiêu nội bộ;
- Nội quy công ty;
- Nội quy công trường;
- Bản mô tả chức năng nhiệm vụ của từng phòng ban;
- ....

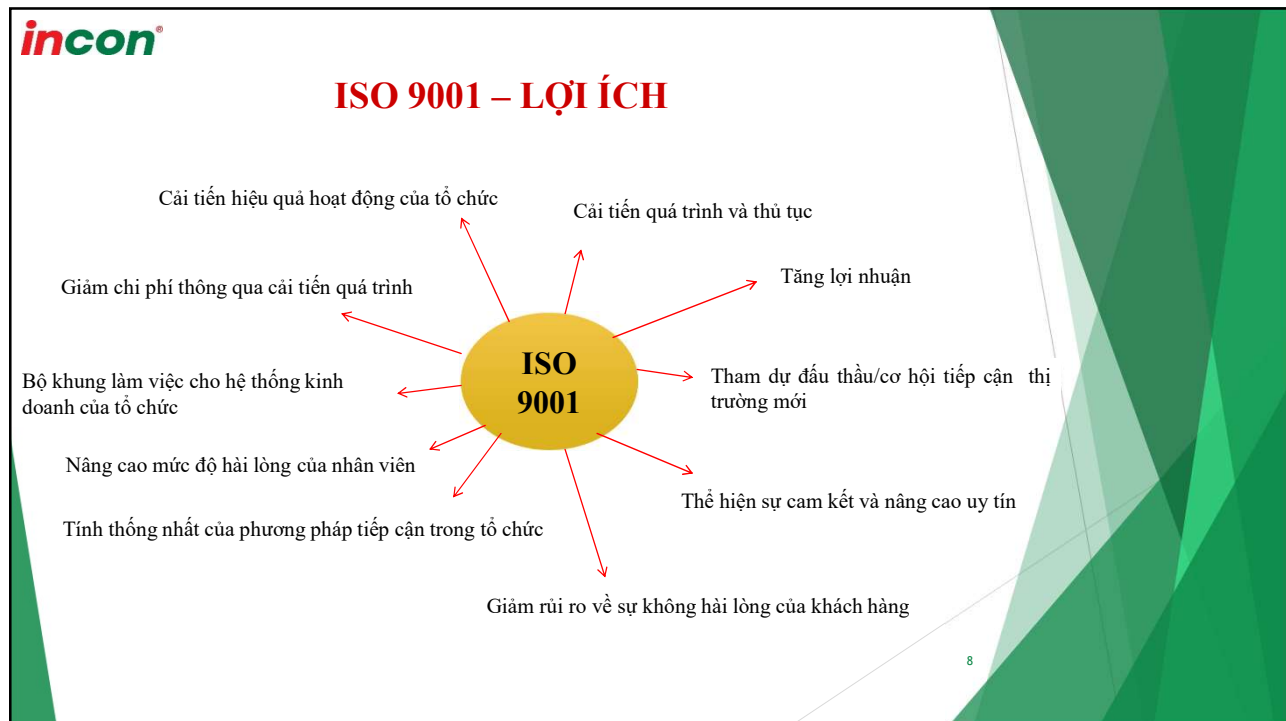
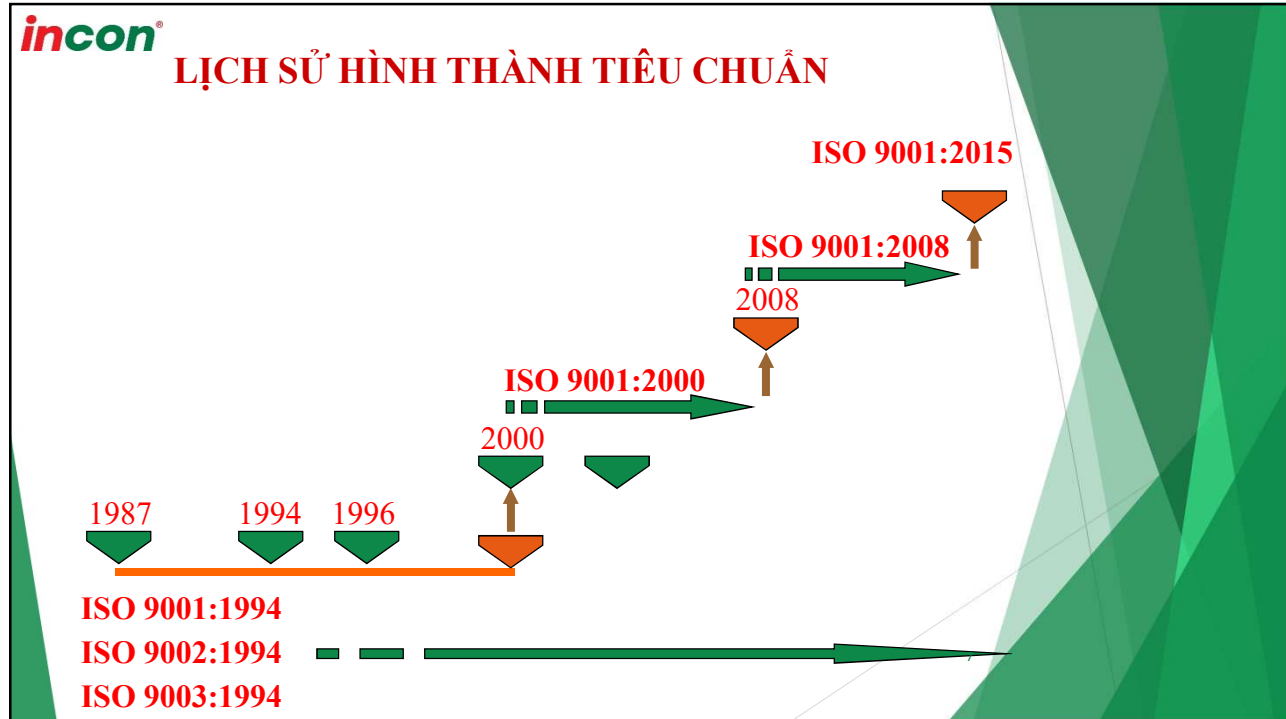
5



**Được ban hành bởi tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế  
*International Organization for Standardization***

- ✓ Công nhận trên toàn thế giới
- ✓ Có tính kế thừa và hỗ trợ lẫn nhau
- ✓ Xem xét cải tiến tăng cường hiệu quả

6





### **Định nghĩa Hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9000:2015, Cơ sở và từ vựng):**

- Một HTQLCL bao gồm các hoạt động theo đó tổ chức nhận biết các mục tiêu của mình và xác định các quá trình và nguồn lực cần thiết để đạt được kết quả mong muốn.
- HTQLCL quản lý các quá trình tương tác và các nguồn lực cần thiết để mang lại giá trị và thu được các kết quả cho các bên quan tâm liên quan.
- HTQLCL giúp lãnh đạo cao nhất tối ưu việc sử dụng nguồn lực có tính đến các hệ quả dài hạn và ngắn hạn của các quyết định của mình.
- HTQLCL đưa ra phương thức nhận biết các hành động nhằm giải quyết các hệ quả dự kiến, ngoài dự kiến khi cung cấp sản phẩm và dịch vụ.



9

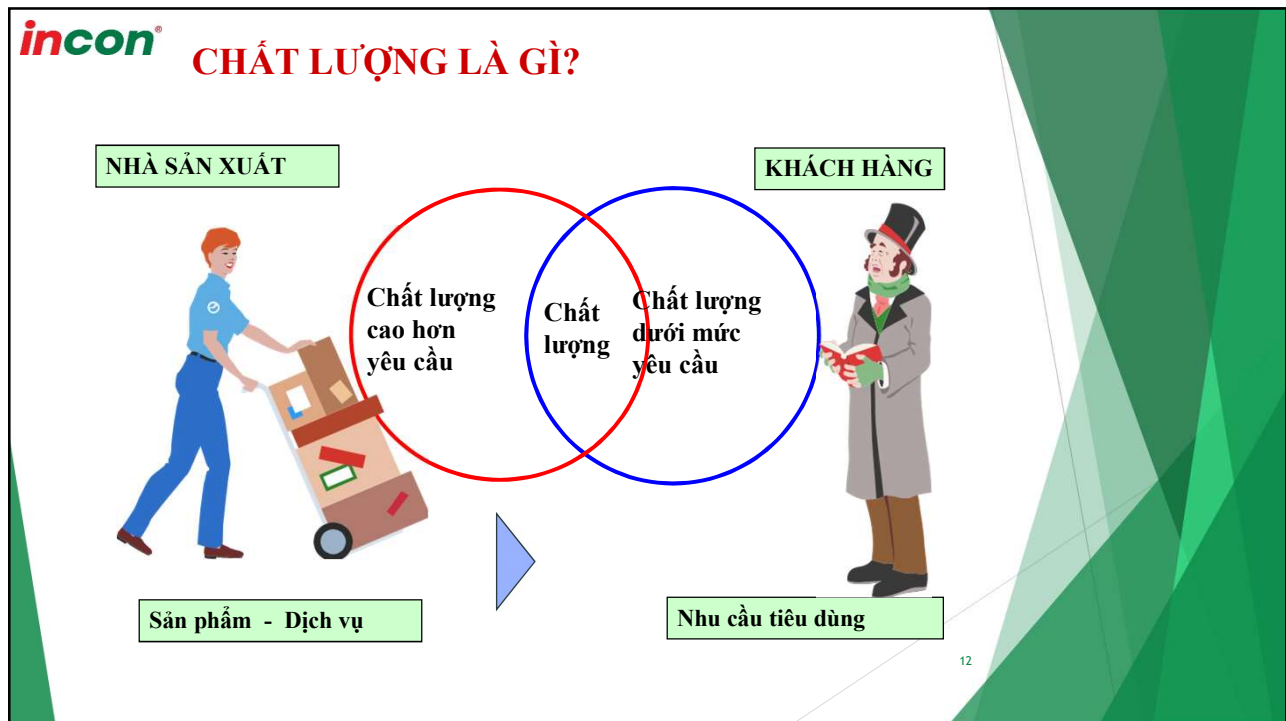
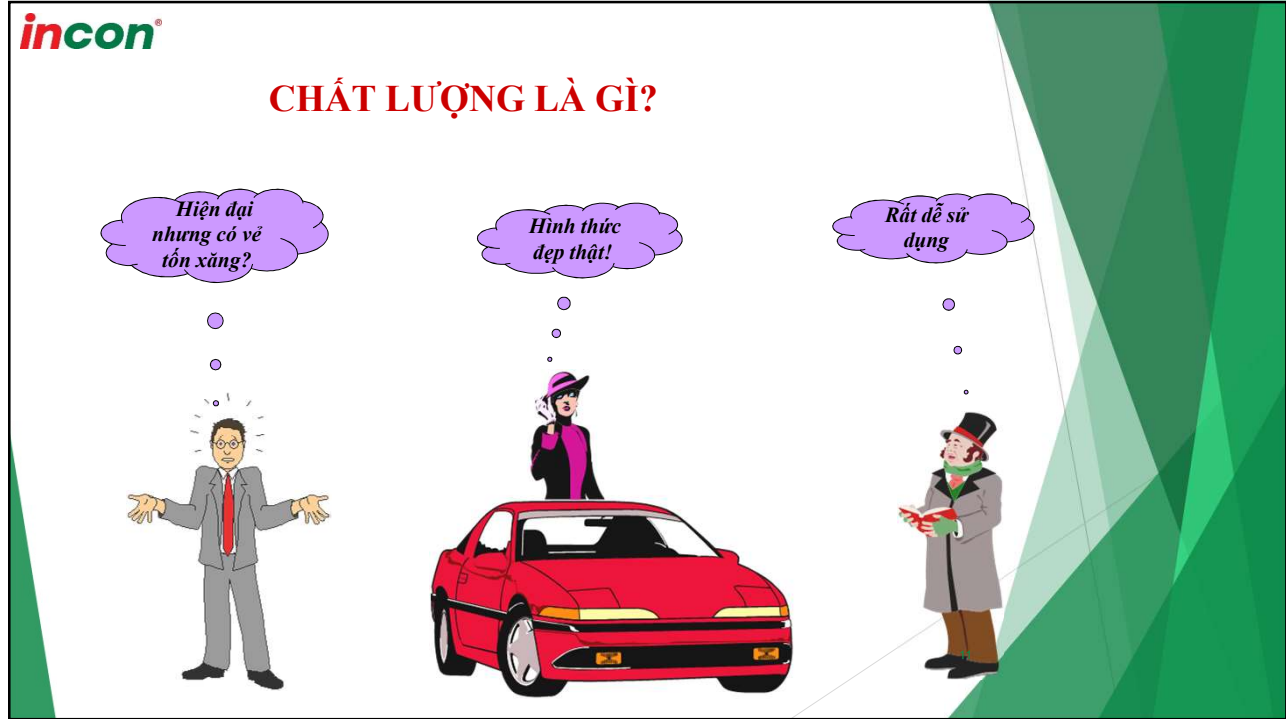


### **Định nghĩa hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9000:2007, Cơ sở và từ vựng):**

Tập hợp các yếu tố có liên quan và tương tác để định hướng và kiểm soát một tổ chức về **chất lượng**.



10





### **CHẤT LƯỢNG LÀ GÌ? (ISO 9000:2015, Cơ sở và từ vựng):**

- Một tổ chức định hướng vào chất lượng sẽ thúc đẩy văn hóa giúp dẫn đến hành vi, thái độ, hoạt động và quá trình mang lại giá trị thông qua việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm khác có liên quan.
- Chất lượng sản phẩm và dịch vụ của tổ chức được xác định bằng khả năng thỏa mãn khách hàng và ảnh hưởng mong muốn và không mong muốn tới các bên quan tâm liên quan.
- Chất lượng của sản phẩm và dịch vụ không chỉ bao gồm chức năng và công dụng dự kiến mà còn bao gồm cả giá trị và lợi ích được cảm nhận đối với khách hàng.



13



### **CHẤT LƯỢNG LÀ GÌ? (ISO 9000:2007, Cơ sở và từ vựng):**

“Mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu (công bố, ngầm hiểu hoặc bắt buộc)”.



14

**incon**

## ĐẶC TÍNH CHẤT LƯỢNG

"**Đặc tính chất lượng**":

- ☞ hình thức/kiểu dáng
- ☞ tính năng
- ☞ tiện nghi
- ☞ chi phí
- ☞ ....V...V....



**Định nghĩa "Đặc tính chất lượng":**

**"Đặc tính vốn có** của một sản phẩm/dịch vụ có liên quan đến **yêu cầu**".

15

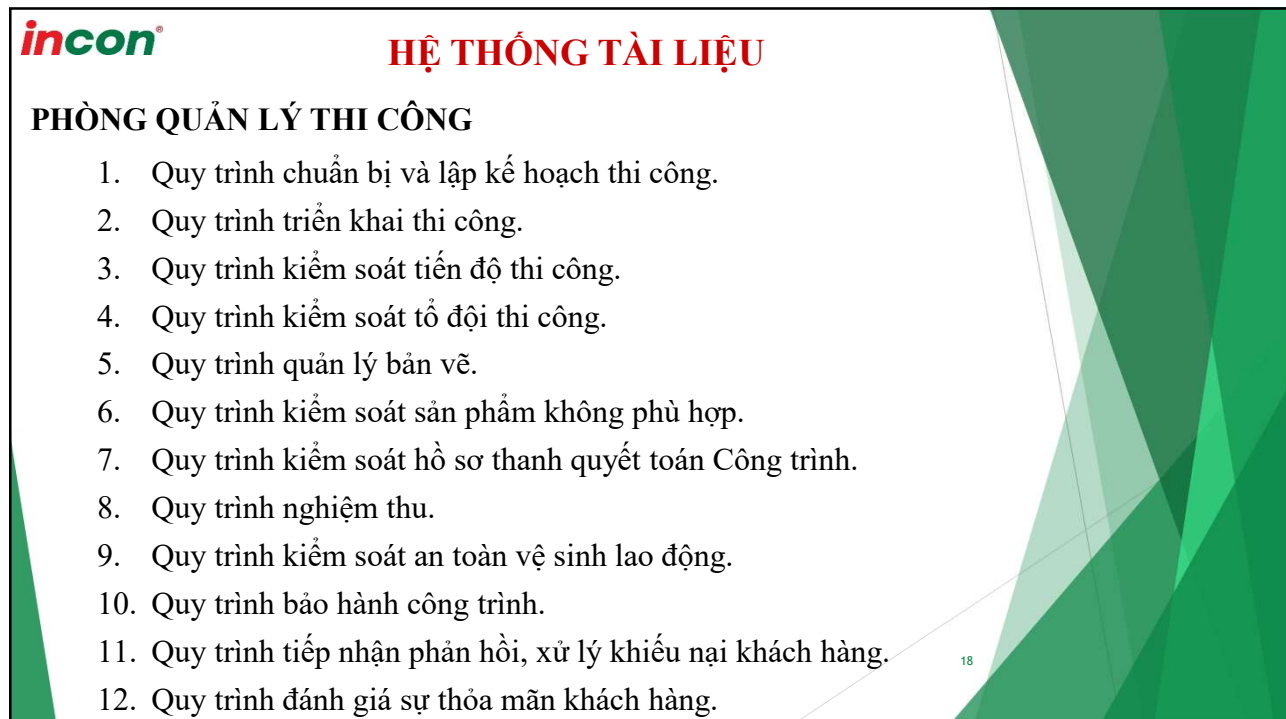
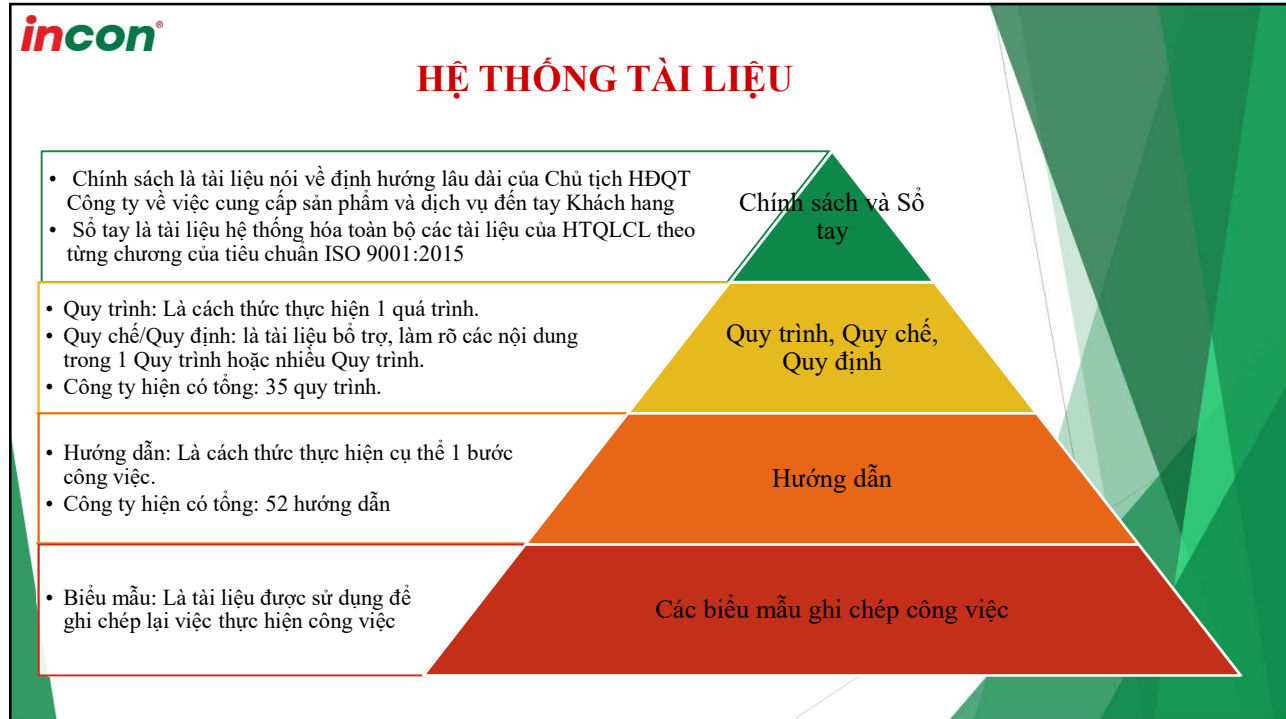
**incon**

## ISO 9001:2015 – NGUYÊN TẮC QUẢN LÝ



16







## HỆ THỐNG TÀI LIỆU

### PHÒNG KHKT

1. Quy trình kiểm soát phát sinh hợp đồng
2. Quy trình dự thầu và chào giá
3. Quy trình tổ chức đấu thầu và chào giá
4. Quy trình xem xét và ký kết hợp đồng

### PHÒNG VẬT TƯ

1. Quy trình quản lý vật tư
2. Quy trình mua vật tư
3. Quy trình quản lý thiết bị
4. Quy trình duyệt mẫu vật tư

### PHÒNG TCKT

1. Quy trình tạm ứng, hoàn ứng, thanh toán

19



## HỆ THỐNG TÀI LIỆU

### PHÒNG HCNS

1. Quy trình tuyển dụng
2. Quy trình đào tạo
3. Quy trình đánh giá nhân sự
4. Quy trình xử lý kỷ luật
5. Quy trình chấm dứt HĐLĐ

### BAN ISO

1. Quy trình kiểm soát tài liệu, hồ sơ
2. Quy trình xác định bối cảnh
3. Quy trình xác định yêu cầu các bên quan tâm
4. Quy trình thiết lập mục tiêu và KHHĐ
5. Quy trình giao việc và xử lý thông tin
6. Quy trình kiểm soát rủi ro và cơ hội
7. Quy trình đánh giá nội bộ
8. Quy trình hành động khắc phục
9. Quy trình xem xét của lãnh đạo
10. Quy định 5S khu vực văn phòng<sub>20</sub>

## incon® NHỮNG LƯU Ý KHI ÁP DỤNG TÀI LIỆU

### 1. Người áp dụng phải sử dụng đúng tài liệu đã ban hành và còn hiệu lực

- Tài liệu đã ban hành: Tức là dấu hiệu nhận dạng đúng;
- Tài liệu còn hiệu lực: Phiên bản, mã số, ngày ban hành đúng.

### 2. Người áp dụng phải tuân thủ tài liệu đã ban hành

- Tuân thủ đúng theo trình tự các bước công việc đã hướng dẫn trong quy trình đồng thời sử dụng đúng biểu mẫu đi kèm theo quy trình đó;
  - Được phép căn chỉnh lề, điều chỉnh cỡ chữ, giãn dòng, giãn cột;
  - Không được phép thay đổi nội dung của biểu mẫu đã ban hành;
- Phải ghi đầy đủ các thông tin phát sinh có trong biểu mẫu, không được phép bỏ nội dung trừ các cột ghi các thông tin không cần thiết như “nếu có” hoặc “ghi chú” hoặc “đề xuất”.
- Người áp dụng phải ghi nhận các thông tin đúng sự thật so với thực tế diễn ra vào biểu mẫu đã ban hành.

21

## incon® QUY ĐỊNH 5S

### 1. SÀNG LỌC



Sàng lọc những cái không cần thiết tại nơi làm việc và loại bỏ chúng.

### 2. SẮP XẾP



Sắp xếp mọi thứ ngăn nắp và đúng chỗ của nó để tiện sử dụng khi cần.

### 3. SẠCH SẼ



Giữ gìn vệ sinh khu vực làm việc của bạn và phòng làm việc chung.

### 4. SẪN SÓC



Duy trì thường xuyên những việc đã làm tốt và xây dựng thành thói quen.

### 5. SẪN SÀNG



Luôn luôn sẵn sàng thực hiện công việc với ý thức tự giác.

# 5S

Vì một môi trường làm việc trong sạch và vì hiệu quả của công việc. Toàn thể nhân viên **INCON** cam kết thực hiện 5S tại văn phòng làm việc cũng như tại công trường!

22

## LỢI ÍCH CỦA 5S

- ▶ Nơi làm việc trở nên sạch sẽ và ngăn nắp hơn.
- ▶ Tăng cường phát huy sáng kiến cải tiến.
- ▶ Mọi người trở nên có kỷ luật hơn.
- ▶ Các điều kiện hỗ trợ luôn sẵn sàng cho công việc.
- ▶ Chỗ làm việc trở nên thuận tiện và an toàn hơn.
- ▶ Cán bộ công nhân viên tự hào về nơi làm việc sạch sẽ và ngăn nắp của mình.
- ▶ Đem lại nhiều cơ hội kinh doanh hơn.

Nhà sạch thì mát,  
bát sạch ngon  
com

23

## YẾU TỐ CƠ BẢN ĐỂ 5S THÀNH CÔNG

- \* **Lãnh đạo luôn cam kết và hỗ trợ:** Điều kiện tiên quyết cho sự thành công khi thực hiện 5S là sự hiểu biết và ủng hộ của lãnh đạo trong việc hình thành các nhóm công tác và chỉ đạo thực hiện.
- \* **Bắt đầu bằng đào tạo:** Đào tạo cho mọi người nhận thức được ý nghĩa của 5S, cung cấp cho họ những phương pháp thực hiện là khởi nguồn của chương trình. Khi đã có nhận thức và có phương tiện thì mọi người sẽ tự giác tham gia và chủ động trong các hoạt động 5S.
- \* **Mọi người cùng tự nguyện tham gia:** Bí quyết thành công khi thực hiện 5S là tạo ra một môi trường khuyến khích được sự tham gia của mọi người.
- \* **Lặp lại vòng 5S với tiêu chuẩn cao hơn:** Thực hiện chương trình 5S là sự lặp lại không ngừng các hoạt động nhằm duy trì và cải tiến công tác quản lý.

24



## PHÒNG QUẢN LÝ THI CÔNG

TT	Tên QT	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
1	Quy trình chuẩn bị và lập kế hoạch thi công	Thông tin về hợp đồng, đối tác; Mô tả ngắn gọn công trình; Danh mục các bản vẽ và tài liệu – hợp đồng; Danh mục kiểm tra công tác chuẩn bị	Phòng QLTC
		Sơ đồ tổ chức công trường; kế hoạch chuẩn bị thi công; KH cung cấp vật tư; KH cung cấp MMTB; KH cung cấp dịch vụ thầu phụ; KH trình duyệt mẫu vật tư; KH trình duyệt shopdrawing;	BCHCT kết hợp với các phòng ban liên quan
		Biên bản giao nhận mặt bằng	BCHCT kết hợp với phòng ban liên quan để bàn giao với CĐT
2	Quy trình triển khai thi công	Biên bản chuẩn bị trước khi thi công của hạng mục; Biên bản kiểm tra công tác thi công của từng công việc; Biên bản nghiệm thu nội bộ; Nhật kí thi công; Biên bản hiện trường; Biên bản họp công trường	Cán bộ kĩ thuật; Chỉ huy phó; Chỉ huy trưởng

25



## PHÒNG QUẢN LÝ THI CÔNG

TT	Tên QT	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
3	Quy trình kiểm soát tiến độ thi công	Thông tin về hợp đồng, đối tác; Mô tả ngắn gọn công trình; Danh mục các bản vẽ và tài liệu – hợp đồng; Danh mục kiểm tra công tác chuẩn bị	Phòng QLTC
		Sơ đồ tổ chức công trường; kế hoạch chuẩn bị thi công; KH cung cấp vật tư; KH cung cấp MMTB; KH cung cấp dịch vụ thầu phụ; KH trình duyệt mẫu vật tư; KH trình duyệt shopdrawing;	BCHCT kết hợp với các phòng ban liên quan
		Biên bản giao nhận mặt bằng	BCHCT kết hợp với phòng ban liên quan để bàn giao với CĐT
4	Quy trình kiểm soát tổ đội	Phiếu phỏng vấn sơ lược tổ đội; Phiếu đánh giá tổ đội	BCHCT tìm kiếm và đánh giá
		Bảng so sánh giá tổ đội; Danh sách tổ đội được phê duyệt	BCHCT kết hợp với P.QLTC và P.KHKT
		Phiếu đánh giá tổ đội sau thi công	BCHCT



## PHÒNG QUẢN LÝ THI CÔNG

TT	Tên quy trình	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
5	Quy trình quản lý bản vẽ	Phiếu yêu cầu duyệt bản vẽ; Sổ theo dõi duyệt bản vẽ; Sổ kiểm soát phân phối	BCHCT
6	Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp	Báo cáo sản phẩm không phù hợp; Sổ thống kê sản phẩm không phù hợp	BCHCT
7	Quy trình kiểm soát hồ sơ thanh quyết toán	Danh mục kiểm tra hồ sơ thanh quyết toán	P.QLTC kiểm tra hồ sơ thanh quyết toán do BCHCT gửi lên
8	Quy trình nghiệm thu	Các biên bản nghiệm thu nội bộ	BCHCT
9	Quy trình kiểm soát ATVSLĐ	Bảng kiểm tra ATVSLĐ; Sổ theo dõi kiểm tra AT máy móc thiết bị;	CB phụ trách ATLĐ tại BCHCT
		Chương trình kiểm tra ATLĐ; Biên bản kiểm tra vận thăng; Biên bản kiểm tra cầu tháp; Biên bản kiểm tra ATVSLĐ; Biên bản đề nghị phạt vi phạm	Ban ATLĐ Công ty



## PHÒNG QUẢN LÝ THI CÔNG

TT	Tên quy trình	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
9	Quy trình kiểm soát ATVSLĐ	Biên bản đề nghị phạt vi phạm; Khai báo tai nạn lao động; Biên bản điều tra TNLĐ; Báo cáo ATVSLĐ	Cán bộ ATVSLĐ
		Phiếu đăng ký huấn luyện ATVSLĐ; Danh sách huấn luyện ATVSLĐ; Danh sách cấp phát BHLĐ; Sổ thu hồi BHLĐ; Danh sách cấp thẻ làm việc	Cán bộ ATVSLĐ
		Cam kết tuân thủ các quy định về ATVSLĐ;	Công nhân
		Mẫu thẻ thầu phụ, thẻ khách, thẻ ra vào công trường	Cán bộ ATVSLĐ
10	Quy trình bảo hành công trình	Các biên bản nghiệm thu nội bộ; biên bản nghiệm thu hoàn thành giai đoạn bảo hành	P.QLTC
11	Quy trình tiếp nhận xử lý phản hồi, khiếu nại KH	Biên bản giải quyết khiếu nại, Sổ tiếp nhận phản hồi, khiếu nại khách hàng.	P.QLTC
12	Quy trình đánh giá sự thỏa mãn khách hàng	Phiếu khảo sát mức độ thỏa mãn khách hàng	BCHCT
		Báo cáo tổng hợp, phân tích sự thỏa mãn KH; Báo cáo đánh giá và đề xuất giải pháp nâng cao sự thỏa mãn KH	Các phòng ban liên quan



## PHÒNG TÀI CHÍNH KẾ TOÁN

TT	Tên QT	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
1	Quy trình tạm ứng, hoàn ứng, thanh toán	Tạm ứng/hoàn ứng/thanh toán khối văn phòng: Đề nghị tạm ứng; Đề nghị thanh toán; Đề nghị hoàn tiền tạm ứng; Tạm ứng: Bảng dự trừ chi phí hoặc theo hợp đồng. Hoàn ứng/thanh toán: Bảng kê hóa đơn chứng từ hàng hóa dịch vụ mua vào.	Văn phòng
		Tạm ứng/hoàn ứng/thanh toán của BCHCT: Đề nghị tạm ứng/Đề nghị thanh toán/Đề nghị hoàn tiền tạm ứng. Tạm ứng: Bảng dự trừ chi phí (gộp cùng tạm ứng tổ đội) Thanh toán/hoàn ứng: Bảng kê kèm theo hóa đơn chứng từ hàng hóa dịch vụ mua vào Thanh toán/quyết toán cho tổ đội: Hồ sơ thanh toán giai đoạn/Hồ sơ quyết toán	BCHCT
		Tạm ứng của thầu phụ: Công văn đề nghị tạm ứng và các yêu cầu theo hợp đồng Thanh toán, quyết toán của thầu phụ: Hồ sơ thanh toán giai đoạn/Hồ sơ quyết toán; Hồ sơ quản lý chất lượng kèm công văn đề nghị thanh toán	Thầu phụ, BCHCT



## PHÒNG VẬT TƯ

TT	Tên QT	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
1	Quy trình quản lý vật tư	Phiếu kiểm tra VT-MMTB khi nhập kho	CBKT kết hợp với Thủ kho
		Phiếu nhập kho; Thẻ kho; Phiếu xuất kho	Thủ kho
		Phiếu yêu cầu vật tư	CBKT
		Sổ theo dõi NX hàng ngày; Sổ theo dõi NX máy móc TBDC; Sổ theo dõi xuất vật tư; Tổng hợp xuất nhập tồn	Thủ kho kết hợp với KT công trường
		Phiếu thông báo nhắc nhở	CBKT, Chỉ huy trưởng
		Bảng quyết toán vật tư	Thủ kho, KT công trường, P.VT
		Bảng kiểm kê trang thiết bị văn phòng, Báo cáo kiểm kê tồn kho thực tế	Các phòng ban liên quan



## PHÒNG VẬT TƯ

TT	Tên QT	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
2	Quy trình mua vật tư	Phiếu yêu cầu vật tư của BCHCT gửi lên Công ty; của các phòng ban; của CBKT gửi CHT	CBKT, các phòng ban
		Phiếu đánh giá NCC; Phiếu đánh giá tại cơ sở NCC; Bảng so sánh giá; Danh sách NCC được duyệt; Phiếu đề nghị cung cấp VT; Đơn đặt hàng; Sổ theo dõi cấp VT cho CT; Sổ theo dõi mua hàng; Báo cáo đánh giá năng lực NCC	P.VT
3	Quy trình duyệt mẫu vật tư	Phiếu đề nghị cung cấp mẫu vật tư; Phiếu yêu cầu duyệt mẫu vật tư; Sổ theo dõi trình duyệt mẫu VT	BCHCT/CB phụ trách

31



## PHÒNG VẬT TƯ

TT	Tên quy trình	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
4	Quy trình quản lý, sửa chữa, bảo dưỡng máy móc thiết bị	Phiếu yêu cầu vật tư, MMTB; Phiếu yêu cầu cấp – trả MMTB	BCHCT; P.VT
		Lý lịch MMTB; Biên bản giao nhận thiết bị	Người vận hành, người quản lý máy
		Danh mục máy móc thiết bị	BCHCT/CB phụ trách
		Phiếu báo cáo tình trạng thiết bị; Biên bản kiểm tra tình trạng thiết bị	Người vận hành; Người quản lý TB;
		Phiếu yêu cầu cung cấp vật tư phục vụ công tác bảo trì/bảo dưỡng/sửa chữa	BCHCT/CB phụ trách
		Phiếu yêu cầu kiểm tra và sửa chữa MMTB; Biên bản nghiệm thu công tác sửa chữa	Người quản lý TB, P.VT; Người vận hành; đơn vị sửa chữa
		Phiếu đề xuất phương án bảo dưỡng; Danh mục TB đo	Người quản lý TB, P.VT





## PHÒNG KẾ HOẠCH KỸ THUẬT

TT	Tên quy trình	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
1	Quy trình kiểm soát phát sinh hợp đồng	Phiếu đề xuất (khi phát sinh do BCHCT đề xuất trong quá trình thi công)	BCHCT
		Phiếu xem xét sửa đổi, phát sinh kèm biện pháp và tiến độ thi công chi tiết cho các việc phát sinh	BCHCT; P.QLTC; Ban TGD
		Tiến hành chào giá và áp giá đối với hạng mục phát sinh để BCHCT chuyên hồ sơ cho bên A. Sau khi đã có thống nhất với bên A phải thông báo cho P.KHKT và phòng/ban liên quan để P.KHKT hoàn thiện phụ lục hợp đồng trước khi triển khai	BCHCT kết hợp P.KHKT
		Sổ theo dõi phát sinh	P.KHKT
2	Quy trình dự thầu và chào giá	Phiếu thông tin khách hàng, công trình; Bảng đánh giá hồ sơ mời thầu; Kế hoạch thực hiện hồ sơ dự thầu; Bảng đánh giá hồ sơ dự thầu; Bảng theo dõi diễn biến quá trình đấu thầu; Bảng đánh giá điều khoản hợp đồng; Thông báo khởi công công trình; Phiếu chuyển giao hồ sơ công trình; Danh mục hồ sơ công trình	P.KHKT kết hợp với P.QLTC; P.VT



## PHÒNG KẾ HOẠCH KỸ THUẬT

TT	Tên quy trình	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
3	Quy trình tổ chức đấu thầu và chào giá	Kế hoạch chuẩn bị hồ sơ; Danh sách NT nhận hồ sơ; Danh sách NT nộp hồ sơ; Danh sách NT đáp ứng YCKT; Danh sách xếp hạng NT; Biên bản mở chào giá cạnh tranh	P.KHKT chủ trì
4	Quy trình xem xét và ký kết hợp đồng	Phiếu góp ý; Bản dự thảo hợp đồng/văn bản thể hiện kết quả thương thảo hợp đồng; Hợp đồng;	Phòng chủ trì và các phòng ban liên quan

## PHÒNG HÀNH CHÍNH NHÂN SỰ

TT	Tên quy trình	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
1	Quy trình tuyển dụng	Báo cáo tình hình nhân sự năm	P.HCNS
		Kế hoạch nhân sự	Các phòng/ban; P.HCNS
		Phiếu đề xuất nhu cầu lao động	Các phòng/ban
		Bảng thông tin ứng viên; Danh sách hồ sơ tham gia ứng tuyển;	P.HCNS
		Bảng đánh giá kết quả phỏng vấn; Phiếu tổng hợp kết quả tuyển dụng	Hội đồng tuyển dụng; P.HCNS
		Phiếu xác nhận đã qua hội nhập; Phiếu tự đánh giá của CB, NV hết thời gian thử việc	Người lao động; P.HCNS
		Danh sách cán bộ công nhân viên	P.HCNS

35

## PHÒNG HÀNH CHÍNH NHÂN SỰ

TT	Tên quy trình	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
2	Quy trình đào tạo	Phiếu đề xuất nhu cầu đào tạo	Các phòng/ban
		Kế hoạch đào tạo	P.HCNS
		Bản cam kết đào tạo	Người được đào tạo
		Danh sách tham dự đào tạo; Báo cáo tổng kết sau khóa đào tạo	P.HCNS/BCHCT
		Bảng đánh giá hiệu quả đào tạo	Trưởng phòng/ban
		Hồ sơ đào tạo nhân viên; Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch đào tạo	P.HCNS
3	Quy trình đánh giá nhân sự	Phiếu đánh giá nhân sự	CBCNV, trưởng phòng/ban; P.HCNS; Ban TGD/CTHĐQT
		Bảng tổng hợp kết quả đánh giá nhân sự	P.HCNS

36



## PHÒNG HÀNH CHÍNH NHÂN SỰ

TT	Tên quy trình	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
4	Quy trình xử lý kỷ luật	Biên bản vi phạm	Trưởng phòng/ban; Người phát hiện
		Bản tường trình vi phạm	Người vi phạm; Trưởng phòng/ban
		Biên bản xử lý vi phạm kỷ luật lao động	Hội đồng kỷ luật
		Quyết định xử lý kỷ luật lao động	Ban TGD/CTHĐQT
		Hồ sơ kỷ luật nhân viên	P.HCNS

37



## PHÒNG HÀNH CHÍNH NHÂN SỰ

TT	Tên quy trình	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
5	Quy trình chấm dứt hợp đồng lao động	Đơn xin nghỉ	Người xin nghỉ
		Biên bản bàn giao công việc; Biên bản bàn giao tài liệu, hồ sơ; Biên bản bàn giao tài sản, công cụ;	Người xin nghỉ; các phòng/ban; người được bàn giao
		Bản cam kết nghỉ việc	Người xin nghỉ
		Đơn xin xác nhận hoàn thành bàn giao công việc	Người xin nghỉ, các phòng/ban
		Quyết định nghỉ việc	Phòng HCNS

38

**BAN ISO**

TT	Tên quy trình	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
1	Quy trình kiểm soát tài liệu hồ sơ	Phiếu yêu cầu viết/sửa tài liệu; Phiếu yêu cầu cấp tài liệu	Các phòng/ban
		Sổ giao tài liệu, hồ sơ	Các phòng/ban
		Sổ nhận tài liệu hồ sơ	Các phòng/ban
		Danh mục tài liệu nội bộ	Các phòng/ban
		Phiếu đề xuất hủy tài liệu hồ sơ	Các phòng/ban
		Danh mục tài liệu bên ngoài; Danh mục hồ sơ lưu trữ	Các phòng/ban
		Danh mục hồ sơ hệ thống QLCL	Ban ISO
2	Quy trình xác định bối cảnh của tổ chức	Bảng phân công xác định bối cảnh; Bảng xác định bối cảnh; Bảng tổng hợp xác định bối cảnh; Báo cáo kết quả kiểm soát rủi ro/cơ hội	Ban ISO và các trưởng phòng/ban được giao nhiệm vụ

39

**BAN ISO**

TT	Tên quy trình	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
3	Quy trình xác định yêu cầu bên quan tâm	Danh mục bên quan tâm và các yêu cầu	Các phòng/ban
4	Quy trình thiết lập mục tiêu và KHHĐ	Phiếu đánh giá sự cần thiết phải thiết lập mục tiêu chất lượng	Các phòng/ban
		Bảng xác định rủi ro và kế hoạch thực hiện mục tiêu	Các phòng/ban
		Kết quả theo dõi mục tiêu chất lượng	Các phòng/ban
		Bảng công bố mục tiêu chất lượng	Ban ISO

40

**BAN ISO**

TT	Tên quy trình	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
5	Quy trình giao việc và xử lý thông tin	Báo cáo tuần/tháng	Các phòng ban
		Phiếu giao việc	Người giao việc
		Báo cáo thực hiện công việc	Người được giao việc
6	Quy trình kiểm soát rủi ro và cơ hội	Bảng xác định rủi ro, cơ hội và biện pháp kiểm soát; Báo cáo kết quả kiểm soát rủi ro, cơ hội	Phòng KHKT; Phòng ban được giao nhiệm vụ
7	Quy trình đánh giá nội bộ	Chương trình đánh giá nội bộ; Phiếu ghi chép đánh giá; Báo cáo tổng kết các điểm không phù hợp; Báo cáo tổng kết ĐGNB	Các chuyên gia đánh giá nội bộ
		Kế hoạch đánh giá nội bộ; Sổ ghi chép kiểm tra nội bộ; Sổ theo dõi vi phạm	Ban ISO

41

**BAN ISO**

TT	Tên quy trình	Biểu mẫu áp dụng	Trách nhiệm thực hiện
8	Quy trình hành động khắc phục	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Người phát hiện; trưởng phòng/ban; Các chuyên gia đánh giá nội bộ
		Sổ theo dõi hành động khắc phục	Các phòng/ban
		Phiếu đề xuất cải tiến	Các phòng/ban
9	Quy trình xem xét của lãnh đạo	Thông báo họp xem xét lãnh đạo	Ban ISO
		Báo cáo chuẩn bị họp XXLD	Các trưởng phòng/ban
		Biên bản họp XXLD	Thư ký cuộc họp; Ban ISO

42

## MỘT SỐ VĂN BẢN KHÁC

- ▶ Nội quy lao động.
- ▶ Nội quy văn phòng.
- ▶ Quy định thực hiện 5S tại văn phòng.
- ▶ Quy định kiểm tra hồ sơ trước khi trình ký phê duyệt.
- ▶ Quy định xử lý vi phạm tuân thủ tài liệu hệ thống quản lý chất lượng.
- ▶ Các hướng dẫn công việc: HD soạn thảo tài liệu, văn bản hành chính; HD thực hiện công việc; ....