



ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG KON TUM

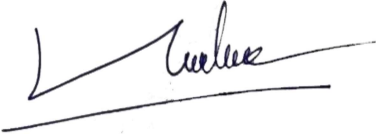



Địa chỉ: Số 14, Ngụy Như Kon Tum, Phường Ngô Mây, Tỉnh Kon Tum  
Điện thoại: 02603.864.929 Email: banbientap@ktcc.edu.vn  
Fax: 02603.856.829 Website: http://ktcc.edu.vn

**HƯỚNG DẪN**  
**HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015**

Mã hóa: HD.02

Ban hành lần: Thứ nhất

Hiệu lực từ ngày: 08/11/2022.

NGƯỜI SOẠN THẢO	TRƯỞNG ĐƠN VỊ	HIỆU TRƯỞNG
	 	
Nguyễn Hữu Tuấn	Võ Đại Nam Anh	Lê Trí Khải

## MỤC LỤC

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- I. Mục đích và phạm vi áp dụng hướng dẫn
  1. Mục đích
  2. Phạm vi và đối tượng áp dụng
- II. Tài liệu viện dẫn
- III. Định nghĩa và từ viết tắt trong hướng dẫn
  1. Định nghĩa
  2. Từ viết tắt
- IV. Nội dung
  1. Sơ đồ thực hiện
  2. Diễn giải sơ đồ
- VI. Biểu mẫu
- VII. Hồ sơ cần lưu



## **I. Mục đích và phạm vi áp dụng hướng dẫn**

### **1. Mục đích**

Hướng dẫn này quy định quá trình và phương pháp tiến hành đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng nhằm xác định hiệu lực và hiệu quả của việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum (Trường/nhà trường).

### **2. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

#### **a) Phạm vi**

Phạm vi của tài liệu này tập trung vào việc xác định tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng của nhà trường. Khi phát hiện các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng không đầy đủ thông qua hoạt động đánh giá nội bộ sẽ giúp chỉ ra cơ hội để cải tiến.

#### **b) Đối tượng áp dụng**

Áp dụng cho các cuộc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng, kể cả định kỳ và đột xuất được tiến hành tại các phòng/khoa/trung tâm thuộc Trường.

## **II. Tài liệu viện dẫn**

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 19011:2013 Hướng dẫn đánh giá Hệ thống quản lý.
- Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng.
- HD.01: Hướng dẫn quản lý rủi ro và cơ hội.
- HD.03: Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

## **III. Định nghĩa và từ viết tắt trong hướng dẫn**

### **1. Định nghĩa**

**Đánh giá:** là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đã thoả thuận.

**Chuẩn mực đánh giá:** Là tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu

được xác định là gốc so sánh.

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

**Phát hiện khi đánh giá:** Kết quả của việc xem xét đánh giá, các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá. (phát hiện khi đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn cứ đánh giá, hoặc cơ hội cải tiến).

**Sự không phù hợp:** Sự không đáp ứng một yêu cầu.

**Hành động khắc phục:** Hành động nhằm chấm dứt nguyên nhân của sự không phù hợp.

**Xem xét:** Là hành động được tiến hành để đảm bảo sự thích hợp, thoả đáng và hiệu lực của một đối tượng để đạt được các mục tiêu đề ra.

## 2. Từ viết tắt

BM : Biểu mẫu

DH : Hướng dẫn

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng

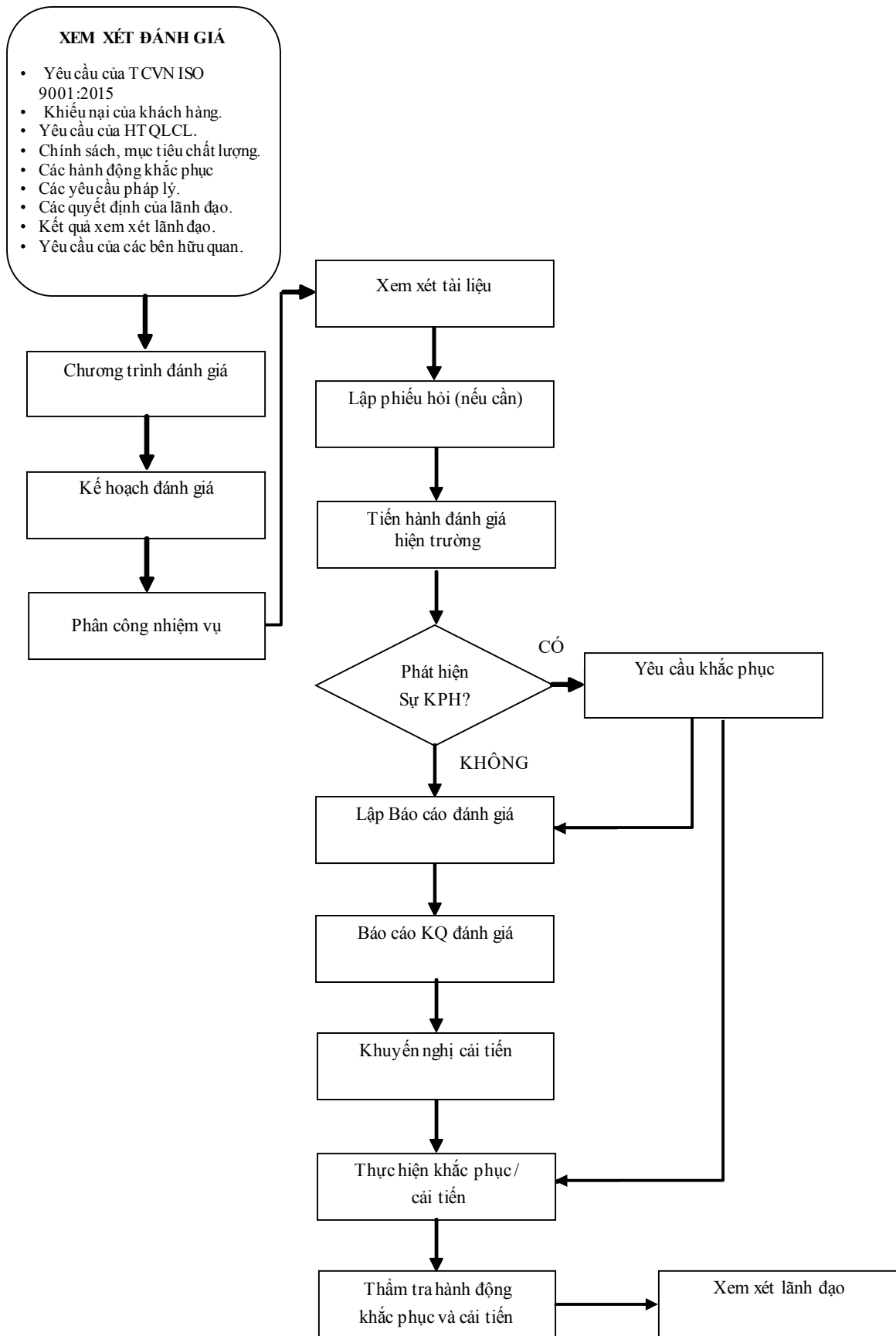
HĐĐG : Hoạt động đánh giá

HĐKP : Hành động khắc phục

KPH : Không phù hợp

## IV. NỘI DUNG

### 1. Sơ đồ thực hiện



## **2. Diễn giải lưu đồ**

### **a) Hoạch định hoạt động đánh giá**

#### *- Chương trình đánh giá*

Cuối quý IV của năm trước, Ban ISO thiết lập kế hoạch đánh giá nội bộ cho năm sau theo biểu mẫu BM.HD.02.01, trình Lãnh đạo Trường phê duyệt. Đoàn đánh giá có thể tiến hành đánh giá đột xuất theo yêu cầu của lãnh đạo.

HTĐG phải thể hiện được tất cả các yêu cầu của HTQLCL, mỗi yêu cầu được đánh giá tối thiểu một năm 01 lần và mỗi đơn vị đầu mối đánh giá tối thiểu một năm 01 lần. Đối với những yêu cầu quan trọng hoặc thường xảy ra sai lỗi thì chu kỳ đánh giá có thể ngắn lại.

#### *- Chỉ định thành viên đoàn đánh giá*

Căn cứ vào chương trình đánh giá hoặc yêu cầu đánh giá đột xuất, Trường Ban chỉ đạo ISO của Trường ra quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ trong đó xác định Trưởng đoàn đánh giá và các thành viên, trình Lãnh đạo Trường phê duyệt.

### **b) Chuẩn bị các hoạt động đánh giá**

#### *- Phân công nhiệm vụ*

Thông qua trao đổi với các thành viên trong đoàn đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá phân công trách nhiệm cho từng thành viên đối với các quá trình, hoạt động, chức năng hoặc địa điểm đánh giá. Việc phân công phải trên cơ sở sự độc lập và dựa năng lực của các chuyên gia đánh giá.

#### *- Xem xét tài liệu và lập Phiếu câu hỏi (nếu cần)*

Các chuyên gia đánh giá yêu cầu các Bộ phận được đánh giá trong phạm vi được phân công cung cấp các tài liệu liên quan đến phạm vi đánh giá nhằm:

- + Thu thập thông tin để chuẩn bị cho các hoạt động đánh giá;
- + Xác định xem thông tin trong tài liệu có đầy đủ, thỏa đáng và cập nhật hay không;
- + Xác định xem tài liệu có bao trùm phạm vi đánh giá và cung cấp đủ thông tin để hỗ trợ các mục tiêu đánh giá;

+ Việc xem xét tài liệu có thể chỉ ra hiệu lực của việc kiểm soát tài liệu trong HTQLCL của bên được đánh giá.

Sau khi xem xét tài liệu, chuyên gia đánh giá thiết lập phiếu câu hỏi theo biểu mẫu BM.HD.02.03 (nếu cần) nhằm hỗ trợ cho quá trình đánh giá hiện trường.

*- Chuẩn bị các tài liệu làm việc*

Để phục vụ cho hoạt động ghi chép thông tin và bằng chứng, chuyên gia đánh giá cần chuẩn bị các tài liệu làm việc sau:

- + Kế hoạch đánh giá;
- + Phiếu câu hỏi;
- + Phiếu ghi chép đánh giá;
- + Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;
- + Báo cáo sự không phù hợp;
- + Báo cáo đánh giá tổng hợp.

### **c) Thực hiện đánh giá**

*- Hội mở đầu*

Thành phần hội bao gồm Đoàn đánh giá, Lãnh đạo cơ quan và Đại diện của bên được đánh giá. Trưởng đoàn chủ trì cuộc hội để thống nhất nội dung cần đánh giá với bên được đánh giá.

*- Tiến hành đánh giá*

Thực hiện việc đánh giá thông qua phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ sơ tài liệu sau đó so sánh kết quả thực hiện với các quy định của HTQLCL. Kết quả đánh giá ghi vào phiếu đánh giá theo BM.HD.02.02.

Đối với những vấn đề phức tạp phải có sự trao đổi hội ý trong Đoàn để thống nhất ý kiến. Những điểm KPH phải có bằng chứng cụ thể.

Khi phát hiện những điểm không phù hợp, chuyên gia đánh giá thiết lập hồ sơ về sự KPH và yêu cầu đại diện đơn vị đầu mối được đánh giá khắc phục.

*- Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp*

Sau khi đánh giá, Trưởng đoàn tổ chức hội ý với các thành viên đoàn để

thống nhất kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp theo BM.HD.02.03.

Báo cáo đánh giá tổng hợp phải nêu được những điểm mạnh và những điểm KPH.

*- Hợp kết thúc*

Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm phù hợp và không phù hợp) cho lãnh đạo Trường. Nêu rõ tầm quan trọng của những điểm KPH. Thống nhất kết quả đánh giá.

**d) Lập hồ sơ đánh giá**

Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá và gửi tới Lãnh đạo Trường.

Sau đó photocopy các hồ sơ sự KPH chuyển cho các đơn vị đầu mối liên quan để thực hiện, đồng thời dự kiến ngày đánh giá lại (nếu cần thiết).

**e) Theo dõi hành động khắc phục**

Lãnh đạo Trường điều hành chỉ đạo thực hiện các HĐKP đã nêu trong các hồ sơ sự KPH theo đúng quy định.

Căn cứ vào ngày dự kiến đánh giá lại ghi ở hồ sơ sự KPH, Lãnh đạo Trường cử chuyên gia đánh giá đi kiểm tra lại kết quả thực hiện các biện pháp và hiệu lực của các HĐKP (nếu cần). Nếu các đơn vị đầu mối đã thực hiện xong và có hiệu lực thì đóng hồ sơ.

Nếu các đơn vị đầu mối chưa thực hiện xong hoặc thực hiện chưa có hiệu lực phải lập hồ sơ sự KPH mới. Kết quả đánh giá lại cùng các hồ sơ liên quan được Ban ISO lưu trữ.

Căn cứ vào kết quả đánh giá, Ban ISO có thể điều chỉnh chương trình đánh giá năm cho phù hợp thực tế của nhà trường.

**VI. Biểu mẫu**

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.HD.02.01	Kế hoạch đánh giá
2	BM.HD.02.02	Phiếu đánh giá
3	BM.HD.02.03	Báo cáo đánh giá tổng hợp

**VII. Hồ sơ lưu trữ**

<b>STT</b>	<b>Tên hồ sơ</b>	<b>Trách nhiệm lưu</b>	<b>Thời gian lưu</b>
1.	Kế hoạch đánh giá	<b>Ban ISO</b>	<b>3 năm</b>
2.	Phiếu đánh giá		
3.	Báo cáo đánh giá tổng hợp		

## Phụ lục I

UBND TỈNH KON TUM  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG  
CỘNG ĐỒNG KON TUM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Kon Tum, ngày.....tháng.....năm

## KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian	Địa điểm đánh giá	Nội dung đánh giá	Chuyên gia đánh giá	Đại diện bên được đánh giá
Ngày				
Ngày				

Ghi chú: điền giải Nội dung đánh giá:

4.1	Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức	7.1	Các nguồn lực	8.5	Sản xuất và cung cấp dịch vụ
4.2	Hiểu biết các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	7.2	Năng lực	8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ
4.3	Xác định phạm vi của HTQLCL	7.3	Nhận thức	8.7	Kiểm soát các đầu ra không phù hợp

4.4	HTQLCL và các quá trình của hệ thống	7.4	Trao đổi thông tin	9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá
5.2	Chính sách	7.5	Thông tin dạng văn bản	9.2	Đánh giá nội bộ
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn tổ chức	8.1	Hoạch định và kiểm soát thực hiện tác nghiệp	9.3	Xem xét của lãnh đạo
6.1	Các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	8.2	Các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ	10	Cải tiến
6.2	MTCL và hoạch định để đạt được MTCL	8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ		
6.3	Hoạch định thay đổi	8.4	Kiểm soát các QT, SP, DV bên ngoài		

Kon Tum, ngày .....tháng ...năm

**Người lập**

**Trưởng đoàn**



**Phụ lục III**

UBND TỈNH KON TUM  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG  
CỘNG ĐỒNG KON TUM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP  
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015**

**1. Ngày đánh giá:****2. Bộ phận được đánh giá: (Đánh dấu✓/ tương ứng)**

<input checked="" type="checkbox"/> Ban lãnh đạo	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng/khoa/trung tâm	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng/khoa/trung tâm
<input checked="" type="checkbox"/> Phòng/ khoa/trung tâm	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng/khoa/trung tâm	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng/khoa/trung tâm
<input checked="" type="checkbox"/> Phòng/khoa/trung tâm	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng/khoa/trung tâm	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng/khoa/trung tâm

**3. Thành phần đoàn đánh giá**

1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

**4. Mục tiêu đánh giá:**

Xác định hiệu lực và sự phù hợp của HTQLCL của ... *tên cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống HCNN...* so với yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

**5. Tổng kết các nội dung không phù hợp**

ĐIỀU KHOẢN	BỘ PHẬN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ				
	Ban LĐ	Phòng/khoa /trung tâm	Phòng/khoa /trung tâm	Phòng/khoa /trung tâm	Phòng/khoa /trung tâm
4.1					
4.2					

4.3					
4.4					
5.2					
5.3					
6.1					
6.2					
6.3					
7.1.					
7.2					
7.5					
8.2					
8.4					
8.5					
8.6					
8.7					
9.1					
9.2					
9.3					
10.2					
<b>Tổng</b>					

## **6. Nhận xét kết quả đánh giá**

### **a) Các kết quả đạt được**

*- Hoạch định hệ thống*

.....  
 .....  
 .....

*- Trách nhiệm lãnh đạo*

.....  
.....  
.....

- *Nguồn lực*

.....  
.....  
.....

**b) Những tồn tại**

.....  
.....  
.....

**c) Khuyến nghị cải tiến**

.....  
.....  
.....

**d) Kết luận / đầu ra của cuộc đánh giá**

.....  
.....  
.....

..., ngày tháng năm 20...

**Trưởng đoàn đánh giá**