



TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA
BAN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Số hiệu: QT.ĐHBK-03

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 27/06/2014

Tổng số trang: 09

**QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

TT	CÁC CHI TIẾT THAY ĐỔI	NGÀY CẬP NHẬT
1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.

SOẠN THẢO (Ký và ghi rõ họ tên)	XEM XÉT (Ký và ghi rõ họ tên)	PHÊ DUYỆT (Ký tên và ghi rõ họ tên)
 Võ Thị Trọng Nhân	 TS. Lê Ngọc Quỳnh Lam	 TS. VŨ THẾ DŨNG

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH:	3
2. PHẠM VI ÁP DỤNG:	3
3. TÀI LIỆU ÁP DỤNG:	3
4. ĐỊNH NGHĨA – TỪ VIẾT TẮT:	3
4.1 ĐỊNH NGHĨA:	3
4.2 TỪ VIẾT TẮT:.....	3
5. MÔ TẢ:	5
5.1 LƯU ĐÒ:.....	5
5.2 DIỄN GIẢI:.....	6
6. BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM - QUY ĐỊNH LƯU GIỮ HỒ SƠ:	8

A. NỘI DUNG

1. MỤC ĐÍCH:

Quy trình này quy định cách thức tổ chức và thực hiện đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng nhằm:

- Xác định sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và các kế hoạch đã đề ra;
- Xác định hệ thống quản lý được thực hiện và duy trì một cách đúng đắn;
- Cung cấp thông tin về kết quả đánh giá cho Ban lãnh đạo;
- Đánh giá sự tuân thủ các yêu cầu luật pháp và các yêu cầu khác mà Trường Đại học Bách Khoa cam kết tuân thủ.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

2.1. Đối tượng áp dụng: Quy trình này được áp dụng cho: Các đợt đánh giá nội bộ (bao gồm cả đánh giá sự tuân thủ các yêu cầu luật định và các yêu cầu khác) cho hệ thống quản lý chất lượng định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Ban Giám hiệu.

2.2. Trách nhiệm áp dụng: Tất cả các phòng ban, bộ phận trong Trường Đại học Bách Khoa.

3. TÀI LIỆU ÁP DỤNG:

- ❖ Tiêu chuẩn ISO 9001: 2008

4. ĐỊNH NGHĨA – TỪ VIẾT TẮT:

4.1 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 thỏa thuận.

Đánh giá nội bộ là quá trình xem xét có hệ thống nhằm xác định xem các hoạt động và kết quả liên quan đến HTQLCL có đáp ứng được các quy định đã đề ra và các quy định này có được thực hiện một cách có hiệu quả, thích hợp để đạt được các mục tiêu hay không.

Đánh giá sự tuân thủ là quá trình xem xét sự tuân thủ của Nhà trường dựa trên các luật định mà nhà nước đã ban hành.

4.2 TỪ VIẾT TẮT:

- KSTL: Kiểm soát tài liệu.
- ĐGNB: Đánh giá nội bộ.

- SKPH: Sự không phù hợp.
- ĐG: Đánh giá.
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- BP: Bộ phận.
- ĐDLĐCL: Đại diện lãnh đạo chất lượng.
- ĐBCL: Đảm bảo chất lượng.
- HĐKP: Hành động khắc phục.
- HĐPN: Hành động phòng ngừa.

5. MÔ TẢ:

5.1 LƯU ĐỒ:

<i>Bước</i>	<i>Trách nhiệm</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>Biểu mẫu/Hồ sơ</i>
1	Ban ĐBCL	Yêu cầu đánh giá nội bộ ↓ Lập kế hoạch đánh giá và lập đoàn chuyên gia đánh giá	Kế hoạch đánh giá
2	ĐDLĐCL	↓ Duyệt	Kế hoạch đánh giá
3	Ban ĐBCL	↓ Lập chương trình đánh giá	Chương trình đánh giá.
4	ĐDLĐCL	↓ Duyệt	Chương trình đánh giá.
5	Ban ĐBCL	↓ Thông báo cho các đơn vị	Email
6	Đoàn đánh giá	↓ Tiến hành đánh giá lần 1	Checklist ĐGNB. Bảng ghi chép hoạt động đánh giá.
7	Đoàn đánh giá	↓ Ghi nhận phát hiện KPH	Phiếu phát hiện không phù hợp.
8	Đoàn đánh giá Các bộ phận	↓ Phân tích nguyên nhân-Tiến hành khắc phục/ phòng ngừa	Phiếu phát hiện không phù hợp.
9	Đoàn đánh giá	↓ Theo dõi hoạt động sau ĐG	Phiếu phát hiện không phù hợp
10	ĐDLĐCL, Ban ĐBCL, T.BP.	↓ Tiến hành đánh giá lần 2	Bảng ghi chép hoạt động đánh giá.
11	Trưởng/phó BP được đánh giá	↓ Phân tích và khắc phục	Phiếu phát hiện không phù hợp
12	BGH	↓ Duyệt	Phiếu thực hiện hành động khắc phục – phòng ngừa
13	Ban ĐBCL	↓ Lưu hồ sơ	Báo cáo đánh giá nội bộ

5.2 DIỄN GIẢI:

Nhu cầu đánh giá nội bộ được xác định ít nhất 2 lần/năm theo quy định của nhà trường, hoặc đột xuất theo yêu cầu của Ban Giám hiệu.

Bước 1: Lập kế hoạch đánh giá và lập đoàn chuyên gia đánh giá

Căn cứ nhu cầu đánh giá nội bộ, Ban ĐBCL lập kế hoạch đánh giá, chú trọng các nội dung sau:

- Chuẩn mực, phạm vi, tần suất, phương pháp đánh giá.
- Kết quả của các cuộc đánh giá lần trước (bắt đầu lần đánh giá 2).
- Chuyên gia đánh giá phải độc lập với bộ phận được đánh giá và có năng lực.
- Xem xét sự tuân thủ và thực hiện các yêu cầu luật pháp (nếu có).

Bước 2: Duyệt chương trình đánh giá và đoàn chuyên gia đánh giá

- Ban ĐBCL trình Chương trình đánh giá và đoàn chuyên gia đánh giá lên ĐDLĐCL, Ban Giám hiệu phê duyệt.
- Tiêu thức để lựa chọn đoàn chuyên gia theo hướng dẫn trong **“Phụ lục 03-01 - Hướng dẫn lựa chọn chuyên gia trưởng và chuyên gia đánh giá”**.

Bước 3,4: Lập chương trình đánh giá và trình BGH duyệt

- Ban ĐBCL lập chi tiết chương trình đánh giá nội bộ.
- Trình ĐDLĐCL, BGH duyệt kế hoạch đánh giá. Nếu không phù hợp trở lại bước 3

Bước 5,6 và 7: Thông báo cho các bộ phận được đánh giá và tiến hành đánh giá lần 1

- Ban ĐBCL thông báo đánh giá nội bộ cho các bộ phận trước khi đánh giá 1 tuần
- Đoàn chuyên gia đánh giá sẽ thực hiện đánh giá theo trình tự sau:
 - ✓ Lập checklist đánh giá.
 - ✓ Các BP lập 3 bảng tóm tắt chung tình hình hoạt động theo lưu đồ.
 - + Bảng tóm tắt chung về hoạt động
 - + Bảng lưu đồ có đính kèm quy trình- quy định cụ thể
 - + Bảng có biểu mẫu áp dụng và tên chi tiết hồ sơ áp dụng
 - ✓ Ban ĐBCL phối hợp với các BP lập checklist đánh giá cho BP cần đánh giá. BP chuẩn bị tài liệu hồ sơ để kiểm tra
- Đoàn đánh giá nội bộ kiểm tra theo checklist đánh giá

- Đoàn đánh giá nội bộ họp và đưa ra các câu hỏi cho BP
- BP được đánh giá chỉnh sửa và trả lời câu hỏi của đoàn đánh giá
Tổ chức cuộc họp chính thức và kiểm tra lại cách khắc phục và chỉnh sửa.

Xem xét hệ thống tài liệu và thực tế hoạt động.

Chuyên gia đánh giá nội bộ cần xem xét và đánh giá các vấn đề sau:

- Xem xét các văn bản, tài liệu có đầy đủ và phù hợp với cách bố trí, sắp xếp theo yêu cầu của HTQLCL hay không.
- Xem xét các báo cáo của các đợt đánh giá trước để kiểm tra tình hình thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa.
- Kiểm tra xác nhận việc thực hiện, áp dụng các quy trình, nội quy, hướng dẫn... bằng cách :
 - + Xem xét các hồ sơ, dữ liệu liên quan đến các hoạt động của Bộ phận được đánh giá.
 - + Trực tiếp hỏi các nhân viên liên quan xem họ có nắm được những văn bản, tài liệu, hướng dẫn cần thiết hay không.
 - + Quan sát các hoạt động, thao tác của họ xem có làm đúng theo các quy trình, hướng dẫn hay không.

Trong quá trình đánh giá, chuyên viên đánh giá cũng xem xét mức độ tuân thủ các yêu cầu luật pháp mà Nhà trường phải áp dụng như các yêu cầu luật pháp của nước Việt nam: luật lao động, luật định về giáo dục,Việc thực hiện đánh giá dựa trên cơ sở kiểm tra theo trình tự thực hiện các bước cơ bản của hệ thống chất lượng cũng như việc thực hiện các yêu cầu luật định.

Ghi nhận các vấn đề xem xét và quan sát được

Khi phát hiện các điểm không phù hợp trong checklist, chuyên gia đánh giá nội bộ ghi nhận lại các điểm cần hỏi và các điểm không phù hợp của đơn vị được đánh giá.

Chuyên gia đánh giá phải ghi đầy đủ các nội dung trong quá trình đánh giá “Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá”, các nhận xét, kết quả trong quá trình xem xét sự tuân thủ và đánh giá vào “Phiếu ghi nhận phát hiện KPH”.

Kết thúc cuộc đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá họp hội ý các thành viên trong đoàn để tập hợp các ghi nhận của từng thành viên và thống nhất đưa ra nhận xét, kết quả đánh giá.

Bước 8: Phân tích nguyên nhân, đề xuất biện pháp xử lý - Tiến hành khắc phục, phòng ngừa

Nếu kết quả của quá trình đánh giá nội bộ có sự xuất hiện của sự không phù hợp hoặc không phù hợp tiềm ẩn hoặc không tuân thủ luật định, thì quá trình thực hiện hành động khắc phục hoặc hành động phòng ngừa sẽ được triển khai trong bước này, biện pháp xử lý khi cần thiết do BP được đánh giá đề xuất biện pháp xử lý và phải được phê duyệt bởi BGH.

Các câu hỏi, điểm không phù hợp trong quá trình đánh giá sẽ được ghi nhận và chuyển lại cho BP

được đánh giá phân tích nguyên nhân, đề ra biện pháp xử lý trong thời gian nhất định cho phép, thời gian thực hiện được sự thỏa thuận giữa BP được đánh giá và đoàn đánh giá, nhưng không được quá dài cho hành động khắc phục đó.

Bước 9: Theo dõi các hoạt động sau đánh giá

Ban ĐBCL có trách nhiệm theo dõi việc thực hiện HĐKP, HĐPN và các kiến nghị được đề xuất qua cuộc đánh giá. Việc đánh giá các hoạt động tiếp theo bao gồm:

Kiểm tra xác nhận việc thực hiện đánh giá HĐKP và kiến nghị được đề xuất trong quá trình đánh giá.

Đánh giá kết quả của HĐPN trong việc ngăn ngừa sự không phù hợp xảy ra.

Bước 10, 11: Tiến hành đánh giá lần 2 và ghi nhận phát hiện không phù hợp (nếu có) và khắc phục

Các vấn đề cũng như các điểm không phù hợp trong quá trình đánh giá đợt 1 sẽ do BP được đánh giá lần 1 trình bày trong đợt đánh giá này. Trong quá trình diễn giải, các chuyên gia tiếp tục đánh giá và xem xét việc xử lý này có phù hợp? Nếu vẫn phát hiện sự không phù hợp phải ghi nhận vào “Phiếu ghi nhận phát hiện KPH” và đề nghị khắc phục lại, có sự xác nhận của bộ phận được đánh giá.

Trưởng đoàn đánh giá/ Ban ĐBCL lập báo cáo đánh giá dựa trên các phiếu phát hiện không phù hợp và trình lên BGH, Ban ĐBCL phân phối đến bộ phận/phòng ban được đánh giá.

Bước 12: Phê duyệt

Căn cứ kết quả thực hiện HĐKP và việc giải quyết các kiến nghị trong cuộc đánh giá, Ban Giám hiệu sẽ phê duyệt kết quả đánh giá nội bộ và đánh giá sự tuân thủ. Nếu chưa phù hợp thì trở lại bước 11.

Bước 13: Lưu hồ sơ

Toàn bộ tài liệu liên quan quá trình đánh giá sẽ được lưu tại Bộ phận được đánh giá và Ban Đảm bảo chất lượng. Ban Đảm Bảo Chất Lượng tập hợp các thông tin liên quan đến kết quả đánh giá nội bộ và trình Ban Giám đốc trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

6. BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM - QUY ĐỊNH LƯU GIỮ HỒ SƠ:

Mã số	Tên hồ sơ	BP lưu trữ	Thời gian lưu
BM01/QT.ĐHBK-03	Kế hoạch đánh giá nội bộ.	Ban ĐBCL	03 năm
BM02/QT.ĐHBK-03	Thành lập đoàn chuyên gia đánh giá		
BM03/QT.ĐHBK-03	Chương trình đánh giá nội bộ.		
BM04/QT.ĐHBK-03	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá.		

BM05/QT.ĐHBK-03	Phiếu ghi nhận phát hiện KPH.		
BM06/QT.ĐHBK-03	Báo cáo đánh giá		
BM07/QT.ĐHBK-03	Checklist đánh giá BLĐ		