	Lần ban hành:03	Ngày ban hành: 01/09/2009	Số hiệu: STCL ISO-HACCP -BG Trang : 1/ 33
	<b>S T A Y C H T L  N G</b>		
Người soạn: <b>Trần Võ Tấn Loan</b>	Xem xét: <b>Trần Hữu Cường</b>	Phê duyệt: <b>Nguyễn Trung Kiên</b>	
<h1>CTY CP GENTRACO</h1>			

# MỤC LỤC

STT	NỘI DUNG	TRANG
01	<u>Chương 1</u> : Quá trình hình thành và phát triển công ty	3
02	<u>Chương 2</u> : Phạm vi áp dụng	6
03	<u>Chương 3</u> : Các loại trừ	7
04	<u>Chương 4</u> : Hệ thống quản lý chất lượng	8
05	<u>Chương 5</u> : Trách nhiệm của lãnh đạo	13
06	<u>Chương 6</u> : Quản lý nguồn lực	20
07	<u>Chương 7</u> : Thực hiện sản phẩm	23
08	<u>Chương 8</u> : Đo lường, phân tích và cải tiến	29

## Chương 1

# LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CÔNG TY

Công ty Cổ phần Gentraco tiền thân là Công hàng Thương nghiệp Phú Nhuận Thành Phố Hồ Chí Minh, hoạt động theo mô hình công hàng kinh doanh thương mại, được thành lập từ năm 1976. Đến năm 1980, Công hàng Thương nghiệp Phú Nhuận chuyển đổi thành công ty và lấy tên là Công ty Thương nghiệp Phú Nhuận Thành Phố Hồ Chí Minh.

Năm 1991, theo Nghị định 388/HCT ngày 20/11/1991 của Hội đồng Bộ trưởng trong việc sắp xếp lại doanh nghiệp nhà nước, Công ty Thương nghiệp Phú Nhuận Thành Phố Hồ Chí Minh chính thức được thành lập.

Năm 1998, tiến hành cổ phần hóa và chuyển đổi sang hoạt động theo mô hình công ty cổ phần theo Quyết định số 3463/1998/QĐ-CT-TCCB ngày 23/12/1998 của Chính phủ UBND thành phố Hồ Chí Minh.

Tên gọi Công ty **CP TNHH & CBLT THƯƠNG PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Tên giao dịch: **GENTRACO**

\* Vốn điều lệ ban đầu: **18.498.900.000** VND.

Tổng số vốn điều lệ 184.989 tỷ VND - mệnh giá 100.000 VND / cổ phiếu.

Trong đó:

- Vốn Nhà nước chiếm: 49% vốn điều lệ, bằng 9.064.500.000 VND.
- Vốn công ty: 21%, bằng 3.884.800.000 VND.
- Vốn công khác: 30%, bằng 5.549.600.000 VND.

Năm 2006, Công ty được đổi tên thành Công ty Cổ phần GENTRACO

Vì nguy cơ mất an toàn tài chính của ngân sách nhà nước, qua 30 năm hoạt động phát triển không ngừng, năm 2005 vốn điều lệ của Gentraco được nâng lên hơn 50 tỷ VND với 100% cổ phần nội nhân.

Cho đến nay, Gentraco đã bước đầu khẳng định tên tuổi trên thị trường. Hiện nay, Công ty Cổ phần Gentraco là thành viên chính thức của Hiệp hội Lương thực Việt Nam. Trong những năm qua, Gentraco đã cùng với các thành viên khác của Hiệp hội tham gia rất tích cực vào hoạt động xuất khẩu gạo và liên tục từ năm 2003 – 2006, sản lượng và doanh thu đều cao hơn năm trước với lượng gạo xuất khẩu hàng năm từ 250.000 – 300.000 tấn. Gentraco cũng là doanh nghiệp nằm trong top 10 gạo Việt Nam năm 2009, nằm Top 05 trong 10 Doanh nghiệp xuất khẩu gạo lớn nhất cả nước, góp phần vào thành tích chung trong công tác xuất khẩu gạo của Việt Nam trong những năm gần đây.

## 1. Giới thiệu về Công ty

- Tên Công ty: **Công ty Cổ phần Gentraco**
- Tên tiếng Anh: **Gentraco Corporation**
- Tên viết tắt: **GENTRACO**
- Biểu tượng của Công ty:



- **Vốn đầu tư: 80.700.000.000 VNĐ (Tám mươi tỷ tám trăm triệu VNĐ)**
- **Bảng 1: Các lần thay đổi vốn đầu tư của Gentraco** đơn vị tính: VNĐ

Stt	Năm	Vốn đầu tư	Diễn giải
1	1998	18.498.900.000	Vốn đầu tư khi thành lập công ty cổ phần tập thể chuyển đổi thành công ty cổ phần tư nhân
2	2000	20.618.300.000	Tăng vốn cổ phần do lợi nhuận giữ lại
3	2003	22.834.100.000	Tăng vốn cổ phần do lợi nhuận giữ lại
4	2004	26.830.600.000	Tăng vốn cổ phần do lợi nhuận giữ lại
5	2005	50.792.400.000	Tăng vốn cổ phần do phát hành thêm
6	2008	71.888.800.000	Tăng vốn cổ phần do phát hành thêm và trích tích lũy
7	2009	80.700.000.000	Trích tích lũy

\* Hiện nay, qua thời gian hoạt động, vốn đầu tư đã tăng lên là: **80.700.000.000 VNĐ** và toàn bộ số vốn này do các thành viên là Cán bộ - Công nhân viên trong Công ty và các đơn vị bên ngoài.

*Địa chỉ: Gentraco*

- **Địa chỉ:** 121 Nguyễn Thái Học, phường Thới Nhất, Quận Thới Nhất, thành phố Cần Thơ
- **Số điện thoại:** (0710) 3851246
- **Fax:** (0710) 3852118
- **Website:** [www.gentraco.com.vn](http://www.gentraco.com.vn)
- **Email:** [gentracohead@hcm.vnn.vn](mailto:gentracohead@hcm.vnn.vn); [gentraco@gentraco.com.vn](mailto:gentraco@gentraco.com.vn)

- Giấy phép thành lập: Quy định số 3463/1998/Q-CT-TCCB ngày 23/12/1998 của Chính phủ UBND tỉnh Cần Thơ về việc chuyển doanh nghiệp nhà nước Công ty Thương nghiệp Tổng hợp Thành Thành Công ty Công nghiệp Tổng hợp và Chi nhánh ngành thực phẩm Thành Thành
- Giấy CN KKKD: Số 1800241743 đăng ký lần đầu ngày 21/08/1998, đăng ký cấp lại và thay đổi lần 19 ngày 22/04/2009 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Cần Thơ cấp
- Mã số thuế: 1800241743

## **2/- Chức năng:**

Ngành nghề kinh doanh:

- Xây dựng và chi nhánh ngành thực phẩm.
- Kinh doanh vật tư nông nghiệp.
- Kinh doanh xăng, dầu, gas (hóa chất công nghiệp có giấy chứng nhận điều kiện của Sở Công nghiệp), nhớt.
- Xây dựng công trình dân dụng.
- Dịch vụ, thương mại; Kinh doanh nhà hàng, khách sạn.
- Xuất khẩu: nông, lâm, hải sản, xuất khẩu trực tiếp.
- Nhập khẩu: máy móc, vật tư nông nghiệp, vật liệu xây dựng và hàng tiêu dùng.
- Kinh doanh gạo và các loại.
- Nhập khẩu và kinh doanh nguyên liệu, vật liệu chế biến thực phẩm gia súc.
- Kinh doanh import các loại, thị trường tin học, thị trường máy vận phòng, thị trường viễn thông.
- Kinh doanh bất động sản.
- Đào tạo kỹ thuật tin học, ngoại ngữ.
- Dịch vụ vận chuyển xuất khẩu lao động (thực hiện theo quy định của pháp luật).
- Dịch vụ thú y gia súc, chăn nuôi thủy hải sản.
- Kinh doanh thực phẩm gia súc, gia cầm, rau quả.
- Thu mua và chế biến nông sản.
- Mua bán thị trường, sách báo, đồ chơi các loại xe ô tô, mô tô.
- Mua bán hàng tiêu dùng, bách hóa, thực phẩm.
- Dịch vụ phân phối hàng hóa.

- Kinh doanh than đá.
- Sản xuất, kinh doanh than trấu.
- Cho thuê văn phòng.

### **3/- Mng l i kinh doanh c a Công ty g m:**

•01 Chi nhánh CBKD g o Xu t kh u s 1 thu mua g o nguyên li u g m 3 phân x ãng chuyên gia công ch bi n g o thành ph m, xu t kh u; n ãng su t bình quân s n xu t các lo i g o: 150.000 → 220.000 t n/n m. H ãnh ng kho v i s c ch a trên 30.000 t ãng o.

•01 V ãn phòng Chi nhánh t i Tp.HCM.

•01 Trung tâm x ãng d u, g m 03 c a hàng.

•Công ty ã thành l p ra 02 Công ty và 02 Công ty thành viên

- 01 Công Ty TNHH M t Thành Viên G o Vi t – chuyên gia công ch bi n g o thành ph m, xu t kh u; n ãng su t bình quân s n xu t các lo i g o: 250.000 → 280.000 t n/n m. H ãnh ng kho v i s c ch a trên 20.000 t ãng o,

- 01 Công Ty TNHH M t Thành Viên i Khánh - chuyên phân ph i hàng th c ph m; hàng tiêu dùng và kinh doanh i n tho i t i C n Th là t ãng i lý phân ph i c quy n các nhãn hi u i n tho i SAMSUNG, MOTOROLA, NOKIA t i 12 t ãnh ãng B ãng Sông C u Long, và 03 c a hàng kinh doanh, d ch v i n th ai các lo i.

- Công ty C Ph n Thu S n Gentraco - Chuyên kinh doanh ch bi n nguyên li u th c an gia súc.

- Công Ty C ph n An Khánh- Chuyên kinh doanh xe ISUZU

### **4/- Ph m vi kinh doanh:**

+ Xu t kh u : G o và các lo i ãng s n khác.

+Nh p kh u : Các lo i phân bón, nguyên li u th c n gia súc.

+Th tr ãng trong ãnh c : Các doanh nghi p, các t ãng công ty, siêu th , i lý các t ãnh và TP. HCM

+Th tr ãng ngoài ãnh c: Singapore, Indonesia, Malaysia, Iran, Philippine, Ukraine, Iraq, SouthAfrica, Switzerland, U.A.E, Senegal, Hongkong, ...

Nhìn chung Công ty ã xây d ãng c m i quan h r ãng rãi v i các ãnh v kinh t trong và ngoài ãnh c. V i m t hàng chi n l c là g o, su t 04 ãnh m li n (2003 - 2005) Công ty c x p hàng th 05 trong c ãnh c v s n l ãng xu t kh u, GENTRACO luôn c khách hàng tín nhi m v ch t l ãng t theo tiêu chu ãnh t hàng. Do v y s l ãng khách hàng qua t ãng ãnh m luôn t ãng lên, ngoài các khách hàng truy n th ãng còn phát tri ãnh thêm

khách hàng mới, mở rộng thị trường mới, đa kim ngạch xuất khẩu tăng lên đáng kể, giúp  
nó luôn hoàn thành kế hoạch và vượt chỉ tiêu đề ra của từng năm.

Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, Công ty luôn đặt mục tiêu:  
"UY TÍN, CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ, PHÁT TRIỂN" lên hàng đầu, trên toàn diện các  
lĩnh vực: sản xuất, gia công, dịch vụ, cùng với cam kết không ngừng cải tiến, cung cấp cho  
thị trường nhu cầu logistics nhập khẩu mới, với chất lượng tốt và giá cả cạnh tranh, đáp ứng  
các yêu cầu kỹ thuật an toàn, vệ sinh môi trường, dinh dưỡng phù hợp với sức khỏe, tôn trọng  
tâm và tín nhiệm cho khách hàng.

Cùng với việc xây dựng và áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng của công ty phù hợp  
với ISO 9001:2008 và HACCP 1 – 1969, REV 4 (2003) (HACCP), tín nhiệm trong  
thị trường nội địa, Công ty Công ty Cổ phần GENTRACO sẽ cạnh tranh và sánh vai với các Công  
ty sản xuất kinh doanh hàng đầu trong nước và khu vực.

Chương 2

## PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Công ty xây dựng và thi công hiện hành theo quy định của pháp luật về công nghệ minh bạch của công ty cung cấp các loại gỗ, phụ phẩm nông nghiệp, xăng dầu, điện thoại và các loại sản phẩm vận thông, dịch vụ phân phối hàng tiêu dùng, phân phối thực phẩm và các dịch vụ khác áp dụng nhằm các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu của luật pháp (nếu có). Công ty đảm bảo vì lợi ích lâu dài của khách hàng thông qua việc áp dụng có hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các tiêu chuẩn liên tục và phòng ngừa sai sót không phù hợp. Hệ thống Quản lý chất lượng của công ty phù hợp với ISO 9001:2008 và CAC/RCP 1 – 1969, REV 4 (2003) (HACCP).
2. Mục đích của soạn thảo này là xác định và mô tả tại Hệ thống quản lý chất lượng, các trách nhiệm, quyền hạn của mỗi cán bộ nhân viên, các thủ tục nối với các hoạt động trong Hệ thống quản lý chất lượng. Soạn thảo cũng nhằm mục đích trình bày Hệ thống quản lý chất lượng cho khách hàng và các tổ chức bên ngoài có liên quan. Nội dung tin những vấn đề kiểm soát cuối thể nên thực hiện tại Công ty nên nhằm bảo vệ chất lượng và vệ sinh an toàn thực phẩm.
3. Soạn thảo chất lượng này nên kiểm soát theo Thủ tục kiểm soát tài liệu: TT-KSTL-PHC

Chương 3

## CÁC LOI TR

1. Hệ thống quản lý chất lượng được xây dựng thích hợp với bản chất và sản phẩm của công ty, các yêu cầu của khách hàng và yêu cầu luật pháp. Do đó, các yêu cầu trong ISO 9001:2008 không áp dụng cho lỗi khi phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của công ty. Việc lỗi theo quy tắc khi mà yêu cầu của ISO 9001:2008 không áp dụng thì nó áp dụng hai điều kiện sau:

- Yêu cầu này phải nằm trong điều 7 ISO 9001, Thực hiện sản phẩm.
- Việc lỗi không gây ra ảnh hưởng đến năng lực trách nhiệm của công ty, trong việc cung cấp sản phẩm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu luật pháp.

2. Lỗi:

2.1 Điều 7.3 của ISO 9001:2008 Thiệt hại - Phát triển và tất cả các điều khoản phải của nó công ty không áp dụng.

Lý do: Công ty không thiệt hại hoặc phát triển sản phẩm. Toàn bộ các tính kỹ thuật của sản phẩm được quy định bởi khách hàng/tiêu chuẩn. Hoạt động của Công ty chỉ bao gồm việc sản xuất/cung cấp các sản phẩm và cung ứng các dịch vụ theo đúng các tính kỹ thuật của khách hàng hoặc tiêu chuẩn quy định.

2.2 Điều 7.5.2 Xác định giá trị sản phẩm của các quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ, công ty không áp dụng

Lý do: Mọi quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ của công ty có kiểm soát và có thể kiểm tra xác định bằng cách theo dõi hoặc đo lường sau đó.

Chương 4

## HEALTHÔNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

### I. CÁC YÊU CẦU CHUNG

Công ty cam kết xác nhận, lập văn bản, thực hiện và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng, cải tiến liên tục tính hiệu lực của hệ thống phù hợp với các yêu cầu ISO 9001:2008 và HACCP.

#### 1. Các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng

1.1 Các quá trình cần thiết cho Hệ thống quản lý chất lượng nội bộ xác nhận trong Sơ tay chất lượng, các Thủ tục, Quy trình, Hướng dẫn công việc, Kế hoạch HACCP, GMP, SSOP, các tiêu chuẩn chất lượng, Sổ nội Quản lý chất lượng. Các tài liệu này chứa các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng, số tài liệu liên nhau của chúng và hướng dẫn cách thực hiện và áp dụng chúng trong toàn bộ công ty.

1.2 Tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng cũng xác nhận các chuẩn mực, các phương pháp cần thiết để đảm bảo việc kiểm soát và hiệu quả hành các quá trình một cách có hiệu lực.

#### 2. Các nguồn lực và thông tin

Ban Giám Đốc chịu trách nhiệm xác nhận và cung cấp đầy đủ các yêu cầu về nguồn lực và thông tin cần thiết để hoạt động hiệu quả và giảm sút các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.

Chương 6 của sơ tay chất lượng này, quản lý nguồn lực giải thích chi tiết các yêu cầu nguồn lực nội bộ xác nhận và cung cấp.

#### 3. Giám sát và đo lường

3.1 Kết quả thực hiện các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng nội bộ giám sát và đo lường một cách hệ thống. Nội dung này đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống và xác nhận các công cụ cải tiến.

3.2 Kết quả của các quá trình thực hiện sản phẩm thông xuyên nội bộ giám sát thông qua việc đo lường các thông số qui trình và các tính sản phẩm. Kết quả thực hiện của các quá trình quản lý cũng nội bộ giám sát thông qua các cuộc kiểm tra chất lượng nội bộ thực hiện kế hoạch tối thiểu kiểm tra công trình HACCP nội bộ và kiểm tra công nhận giải trình kế hoạch HACCP. Kết quả tổng thể của toàn bộ Hệ thống

quản lý chất lượng nước giảm sút thông qua việc nỗ lực cải thiện khai thác hàng.

3.3 Các hoạt động giảm sút về nước lượng nước quy định trong chương 8 của Sổ tay chất lượng và các thủ tục tổng cộng.

#### 4. Phù hợp và cải tiến liên tục

4.1 Kết quả hoạt động của các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng nước ban Giám đốc nhìn kỹ xem xét để xác định các cơ hội cải tiến.

4.2 Các hành động cần thiết khác phục phòng ngừa sự không phù hợp tiềm ẩn hoặc hiện có cũng nhờ các hành động cần thiết để cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng nước thực hiện thông qua hành động khác phục phòng ngừa và cải tiến liên tục. Chương 5 và chương 8 Sổ tay chất lượng và các thủ tục tổng cộng xác định cách thức xem xét của lãnh đạo, hành động khác phục và phòng ngừa nước sử dụng nếu năm báo sự phù hợp và cải tiến.

#### 5. Các quá trình có nguồn lực từ bên ngoài

5.1 Khi các quá trình ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm nước mua hoặc thuê từ bên ngoài vào, việc kiểm soát của nước thực hiện nếu năm báo các quá trình này đáp ứng các yêu cầu quy định.

5.2 Việc kiểm soát bao gồm: nhận giải lựa chọn và giảm sút việc giao hàng hoặc chuyển giao dịch vụ của Nhà cung cấp, kiểm tra sản phẩm mua vào và thăm tra các hồ sơ chứng minh sự phù hợp của sản phẩm. Chương 7 của Sổ tay chất lượng và các thủ tục tổng cộng xác định hệ thống kiểm soát việc mua hàng này.

## II. CÁC YÊU CẦU VE VẤN BÀN

### 1. Khai quát

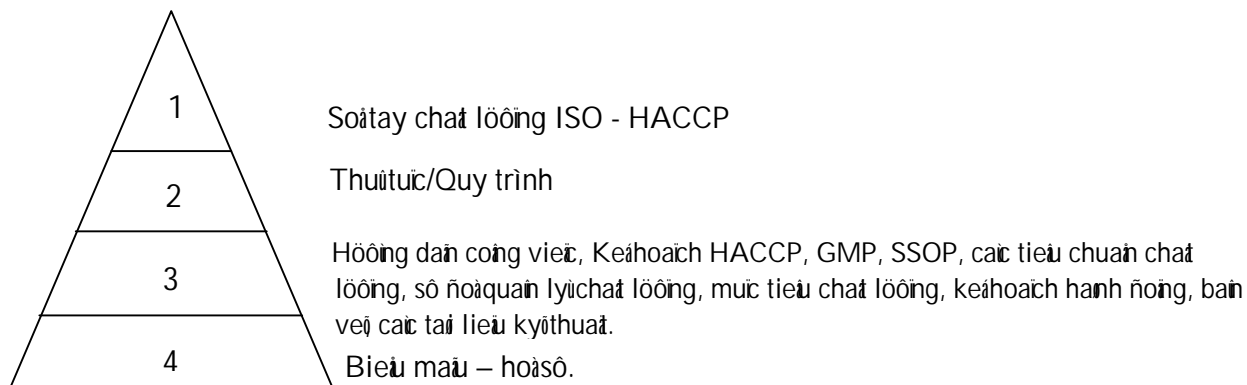
1.1 Các văn bản của hệ thống chất lượng trong công ty bao gồm:

- Chính sách chất lượng
- Các mục tiêu chất lượng.
- Sổ tay chất lượng.
- Các thủ tục đang văn bản do ISO 9001:2008 và HACCP yêu cầu, các tài liệu cần thiết do công ty xác định nếu năm báo việc kiểm soát, nêu hành, hoạch định có hiệu lực các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng.

- Hướng dẫn công việc, Kế hoạch HACCP, GMP, SSOP, các tiêu chuẩn chất lượng, Sổ nội quy kiểm soát chất lượng, Kế hoạch hành động thực hiện các mục tiêu, Sổ kiểm soát các hệ thống cung cấp nước, bản vẽ các tài liệu kỹ thuật.

- Các hồ sơ chất lượng do tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và HACCP yêu cầu (xem mục 4).

1.2 Cấu trúc tài liệu hệ thống công ty nhỏ sau:



## 2. Sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng là loại tài liệu xác định toàn bộ Hệ thống quản lý chất lượng. Nội dung bao gồm:

- Phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng và các loại trừ không áp dụng (xem chương 2 và chương 3).
- Tham chiếu các thủ tục đang vận hành của hệ thống chất lượng.
- Tham chiếu Sổ nội quy kiểm soát chất lượng mô tả các quá trình, mô tả tổng quát của các quá trình trong Hệ thống quản lý chất lượng (xem phụ lục đính kèm). Sổ tay chất lượng này do Trưởng/phó ban ISO (Chỉ định lãnh đạo) biên soạn, xem xét và nước Giám đốc công ty phê duyệt.

## 3. Kiểm soát tài liệu

Công ty lập thủ tục kiểm soát tài liệu để kiểm soát mọi tài liệu do ISO 9001:2008 và HACCP yêu cầu, các tài liệu do công ty xác định nếu năm báo việc kiểm soát, nội dung, hoạch định có hiệu lực các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng.

Các tài liệu nước kiểm soát bao gồm các tài liệu nêu ở mục 1.2 phần II chương 4 (kể cả các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài).

Giảm Noise hoặc người có thẩm quyền xem xét về tính này nếu của tài liệu và phải duyệt trước khi ban hành, các tài liệu nội bộ sửa đổi.

Các bản danh mục tài liệu nội bộ hiện hành và bảng danh mục tài liệu bên ngoài hiện hành ghi lại những tài liệu nội bộ kiểm soát và các quy trình trình sửa đổi của tài liệu.

Nội dung của mỗi tài liệu nội bộ tài liệu nội bộ in nghiêng và năm phần sửa đổi nên để dạng nhận biết.

Các tài liệu nội bộ áp dụng luôn có sẵn tại những nơi mà công việc đòi hỏi có ảnh hưởng đến hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng.

Tất cả các tài liệu nội bộ biên soạn nên với thời hạn hiệu lực, hiệu lực, nội dung nhận dạng, nội dung lưu trữ và để dạng lấy khi cần sử dụng.

Tất cả các tài liệu bên ngoài nội dung nhận dạng bằng mã số công ty hoặc mã số của nội dung cấp. Việc phân phối những tài liệu này nếu nội dung kiểm soát.

Mỗi tài liệu lỗi thời nội dung lưu giữ vì bất cứ mục đích gì phải nội dung đóng dấu "lỗi thời" nên phân biệt nhằm ngăn ngừa việc sử dụng sai.

#### 4. Hoàng sơ chất lượng

- 4.1 Công ty lập và duy trì thủ tục định văn bản nên quy định cách thức xác định, thu thập, lập danh mục, truy cập, sắp xếp, hủy bỏ các hoàng sơ chất lượng.
- 4.2 Hoàng sơ chất lượng nội dung lưu trữ nên có hình thức phù hợp với các yêu cầu quy định và số hiệu lịch của hệ thống chất lượng. Hoàng sơ chất lượng bao gồm cả hoàng sơ có nguồn gốc từ bên ngoài có liên quan đến hoạt động sản xuất – kinh doanh của công ty.
- 4.3 Danh mục hoàng sơ nên lên tên hoàng sơ, nội dung lưu giữ, phương pháp lưu trữ nội dung nội dung phép xem hoàng sơ, thời gian lưu, phương pháp hủy bỏ và người chịu trách nhiệm lưu trữ
- 4.4 Mỗi hoàng sơ chất lượng cần phải rõ ràng, nội dung lưu giữ trong môi trường thích hợp nên tránh hồ sơ, mặt mặt sau khi sử dụng.
- 4.5 Thời hạn lưu trữ hoàng sơ chất lượng nội dung xác định bởi người quản lý khách hàng, các cơ quan bên ngoài hoặc theo luật định của nội dung.

Tài liệu tham khảo

- Thủ tục kiểm soát tài liệu: TT-KSTL-PHC
- Thủ tục kiểm soát hồ sơ chất lượng: TT-KSHS-PHC

Chương 5

## TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

### I. CAM KẾT CỦA LÃNH ĐẠO:

Giám đốc công ty cam kết xây dựng, thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến liên tục tính hiệu lực của nó bằng cách:

1. Truyền đạt trong công ty tầm cao nhất đến nhân viên về tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng cũng như các yêu cầu của luật định, trong nội bộ biết quan tâm đến vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm nói với sản phẩm trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo, trong chương trình đào tạo, các cuộc hội họp.
2. Xây dựng chính sách chất lượng của công ty.
3. Chọn lựa tiêu chuẩn lãnh đạo ( Trông/ Phân ISO –HACCP ) và thực hiện thu thập và thống kê các số liệu để đảm bảo việc xây dựng các mục tiêu chất lượng cũng như phù hợp với chính sách chất lượng đã lập ra.
4. Đảm bảo hệ thống chất lượng được xây dựng, được duy trì, cung cấp đầy đủ các nguồn lực để thực hiện chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và thoả mãn yêu cầu khách hàng.
5. Chủ trì các cuộc họp xem xét của lãnh đạo, so sánh các kết quả đạt được với mục tiêu chất lượng đã lập, quyết định các hành động cần thiết liên quan đến chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, phòng ngừa sự không phù hợp xảy ra và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng.

### II. NHIỆM VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

Ban Giám Đốc công ty đảm bảo rằng:

1. Các nhu cầu khách hàng được xác định đầy đủ và rõ ràng (kể cả các yêu cầu của luật định). Các nhu cầu của khách hàng được xác định và xem xét thông qua quá trình xem xét Hợp đồng / Đơn đặt hàng.
2. Các nhu cầu được chuyển thành các yêu cầu cụ thể trong các quá trình của công ty, chúng được truyền đạt trong toàn bộ công ty tầm cao nhất nhân viên để thấu hiểu và thực hiện đầy đủ qua những năng lực cao để thoả mãn khách hàng.
3. Toàn bộ hệ thống chất lượng được thiết kế và thực hiện để đảm bảo rằng các yêu cầu khách hàng được đáp ứng một cách ổn định. Các quá trình của Hệ thống quản lý chất

lương năng góp trực tiếp vào việc nâng cao mức sống và kiểm soát quá trình thực hiện sản phẩm, giảm sai sót và lỗi sản phẩm. Chương 7 và chương 8 của Sổ tay chất lượng xác định các quá trình này.

\* Tài liệu tham khảo

- Quy trình bán giao xuất khẩu.
- Quy trình bán giao cung ứng.
- Quy trình thu thập ý kiến khách hàng & xử lý khiếu nại
- Các Quy trình bán hàng xăng dầu, nhiên liệu
- Các quy trình giao hàng thu tiền của các trung tâm
- Các quy trình liên quan đến hoạt động bán hàng của các công ty hành viên và các nhân viên trong công ty

III. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG :

Năng lực cao uy tín của Công ty CỔ PHẦN GENTRACO, nên và cam kết thực hiện chính sách chất lượng :

**" UY TÍN - CHẤT LƯỢNG - HIỆU QUẢ - PHÁT TRIỂN"**

1. Uy tín : Luôn luôn thực hiện đúng những gì đã cam kết với khách hàng.
  2. Chất lượng : Luôn luôn nâng cao chất lượng toàn bộ các hoạt động của Công ty, luôn đảm bảo chất lượng của sản phẩm phù hợp với yêu cầu khách hàng.
  3. Hiệu quả: Luôn bảo đảm các hoạt động của Công ty ngày càng tạo ra năng suất và hiệu quả cao hơn so với trước khi xây dựng hệ thống quản lý chất lượng.
  4. Phát triển : Trong quá trình hoạt động kinh doanh và sản xuất, luôn tìm tòi, học hỏi để cải tiến quy trình công nghệ cải tiến quy trình làm việc, cải tiến chất lượng sản phẩm cho phù hợp với hiện tại & tương lai.
- Chính sách chất lượng này là cơ sở để xây dựng và xem xét sẽ phù hợp các mức tiêu chuẩn chất lượng.

- Chính sách này được truyền đạt trong toàn bộ Công ty để tất cả nhân viên và thực hiện thông qua các hình thức: đào tạo, giải thích, giới thiệu cho nhân viên và chính sách được treo ở những nơi dễ thấy, dễ nhìn trong công ty.
- Chính sách này được xem xét định kỳ trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo để năm tiếp theo phù hợp liên tục của nội dung với sự thay đổi của môi trường kinh doanh.

#### IV. HOẠCH ĐỊNH :

##### 1. Mục tiêu chất lượng :

1.1 Các mục tiêu chất lượng được xây dựng tại mỗi cấp và tổng bộ phận chức năng thích hợp trong công ty để:

- Thực hiện chính sách chất lượng.
- Đáp ứng các yêu cầu của sản phẩm, yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm và các quá trình sản xuất.
- Cải tiến hệ thống chất lượng và các hoạt động chất lượng.

1.2 Mục tiêu chất lượng xác định các hướng và thời hạn để cải tiến liên tục. Các mục tiêu chất lượng được Giám đốc phê duyệt hàng năm.

1.3 Mục tiêu chất lượng được xây dựng thỏa mãn các nguyên tắc sau :

- Cụ thể: yêu cầu chất lượng / chi phí sản xuất / giao hàng đúng hạn (số lượng, mùa vụ, thời gian giao hàng...).
- Khả thi : Phù hợp với năng lực của công ty.
- Định lượng : Mục tiêu phải đo được.
- Thực tế: Theo đúng yêu cầu khách hàng và mục đích của công ty.
- Thời gian : Xác định rõ khoảng thời gian thực hiện.

##### 2 Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng :

2.1 Các yêu cầu và các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng được hoạch định để năm tiếp theo hệ thống thích hợp với mục đích sử dụng mang lại sự hiệu quả cho công ty. Mục đích của hệ thống quản lý chất lượng là

- Đạt được chính sách chất lượng.
- Năm tiếp theo và công nhân viên của công ty cung cấp sản phẩm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu luật định một cách ổn định.

- Đảm bảo nâng cao sự thoải mái của khách hàng.
- Tạo thuận tiện cái tiến liên tục.
- Phù hợp với yêu cầu của ISO 9001:2008 & HACCP.

2.2 Nêu ra của hoạch nền hệ thống chất lượng nước thanh lập văn bản dưới dạng: Sơ tay chất lượng, các Thủ tục, Hướng dẫn công việc, Kế hoạch HACCP, GMP, SSOP, các tiêu chuẩn chất lượng, Sổ nội quản lý chất lượng, Kế hoạch hành động thực hiện các mục tiêu, các tài liệu kỹ thuật, v.v. Các tài liệu nước xem xét, cập nhật và sửa đổi nên duy trì tính phù hợp của hệ thống chất lượng khi những thay đổi nước lập kế hoạch và thực hiện.

#### V. TRÁCH NHIỆM QUYỀN HẠN VÀ TRAO NỘI THÔNG TIN :

##### 1. Sổ nội tổ chức công ty :

(Xem phụ lục đính kèm)

##### 2. Trách nhiệm quyền hạn :

- Trách nhiệm quyền hạn và mối quan hệ của các vị trí trong công ty nước quy định trong sổ nội tổ chức của công ty, sổ nội tổ chức của các công ty thành viên/chi nhánh/trung tâm/phòng ban/ phân xưởng & bảng mô tả công việc của từng chức danh.
- Giám đốc đảm bảo rằng các trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ các vị trí nước truyền đạt trong toàn bộ tổ chức nên đảm bảo mỗi nhân viên thấu hiểu và thực hiện.

##### 3. Nội diện lãnh đạo :

Trưởng/Phó ban ISO là nội diện lãnh đạo của công ty. Ngoài các trách nhiệm khác, nội diện lãnh đạo có trách nhiệm và quyền hạn :

- Đảm bảo các quá trình cần thiết cho hệ thống quản lý chất lượng nước xây dựng, nước áp dụng và nước duy trì.
- Thực hiện hệ thống quản lý chất lượng của công ty và mọi nhu cầu cái tiến.
- Đảm bảo thực này toàn bộ tổ chức nhận thức nước các yêu cầu của khách hàng.
- Nếu xuất các biện pháp ngăn ngừa những công việc không phù hợp nước với sản phẩm, vệ sinh an toàn thực phẩm, quá trình, hệ thống chất lượng.
- Liên hệ với các bên và các vấn đề liên quan nên hệ thống chất lượng và nâng kỹ chớng nhận ISO 9001 & HACCP.

4. Trào ngược thông tin nội bộ:

4.1 Ban Giám Đốc công ty năm báo truyền nội các thông tin : yêu cầu khách hàng, yêu cầu luật định, yêu cầu vệ sinh an toàn thực phẩm, yêu cầu chất lượng sản phẩm, khiếu nại khách hàng, thỏa mãn khách hàng, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và các kết quả đạt được của hệ thống nên tất cả các bộ phận, các nhân viên thực hiện công việc có ảnh hưởng nên chất lượng nên thực hiện, cải tiến và hoàn thành chung.

4.2 Nội diện lãnh đạo báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và mọi vấn đề cần cải tiến cho Ban Giám Đốc xem xét và đưa ra các quyết định cải tiến hệ thống quản lý chất lượng. Quá trình này được xác định trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

4.3 Các nhân viên báo cáo công việc thực hiện của bộ phận mình, báo cáo sản phẩm không phù hợp, các vấn đề ảnh hưởng cải tiến, các giải pháp cần thực hiện cho Nội diện lãnh đạo và Ban Giám Đốc để phân tích, đưa ra các hành động cần thiết nhằm nâng cao sự thỏa mãn khách hàng và tính hiệu lực của hệ thống.

4.4 Các hình thức truyền nội thông tin có thể gồm :

- Các cuộc họp, các buổi đào tạo.
- Bảng mô tả công việc, sổ tay chất lượng, thủ tục, quy trình, hướng dẫn công việc, các tài liệu khác.
- Các báo cáo hồ sơ chất lượng trong hệ thống.
- Các thông báo bằng văn bản hay bằng lời trực tiếp.

4.5 Nội diện lãnh đạo chịu trách nhiệm năm báo :

- Các tài liệu, báo cáo và hồ sơ chất lượng có liên quan được phân phối cho các bộ phận có chức năng thích hợp.
- Các thông tin và dữ liệu về kết quả chất lượng và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng được báo cáo cho Ban Giám Đốc.

5. Xem xét của lãnh đạo

5.1 Khai quát :

- Ít nhất 1 năm 1 lần, Ban Giám Đốc thực hiện xem xét hệ thống quản lý chất lượng để năm báo tính hiệu lực, này nếu phù hợp liên tục của hệ thống quản lý chất lượng.

- Nội dung lãnh đạo chuẩn bị các báo cáo liên quan trình Ban Giám đốc xem xét. Việc xem xét phải nhằm giải các công việc cải tiến, như cầu thay đổi hệ thống quản lý chất lượng, kế hoạch chính sách và mục tiêu chất lượng.
- Các thành viên nội bộ tham dự cuộc họp này.

#### 5.2 Thông tin nào vào xem xét :

- Xem xét việc thực hiện biến bản cuộc họp kỳ trước.
- Các kết quả năng lực nội bộ kết quả thẩm tra chứng trình HACCP, năng lực hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2008, đánh giá của khách hàng và bên thứ 3.
- Các yếu tố phản hồi và khiếu nại của khách hàng.
- Các báo cáo thực hiện các quá trình và số phù hợp của sản phẩm.
- Các hành động khắc phục và phòng ngừa.
- Các kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng.
- Tính phù hợp của chính sách chất lượng và các thay đổi (nếu có).
- Các mục tiêu chất lượng cần thực hiện trong thời gian tới.
- Nhu cầu về nguồn lực, kế hoạch huấn luyện và đào tạo.
- Các vấn đề cải tiến, các vấn đề thay đổi.
- Tính hiệu quả tính phù hợp của hệ thống chất lượng (nhập ứng chính sách, mục tiêu chất lượng, mong đợi của khách hàng, yêu cầu luật định và yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001-2008 và HACCP).
- Các vấn đề khác.

#### 5.3 Nội dung của cuộc xem xét lãnh đạo bao gồm các quyết định và hành động có liên quan đến :

- a. Cải tiến tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của nội
- b. Cải tiến sản phẩm liên quan đến yêu cầu của khách hàng.
- c. Các nhu cầu nguồn lực.
- d. Các kết quả xem xét của lãnh đạo nội bộ ghi nhận thành hồ sơ và nội dung lưu trữ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ chất lượng TT – KSHS – PHC

\* Tài liệu tham khảo

- Các bảng mô tả công việc (MTCV).
- Sơ đồ tổ chức công ty/sơ đồ tổ chức & chức năng – nhiệm vụ của các phòng/ban/ nhóm

## Chương 6

# QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

## I. CUNG CẤP NGUỒN LỰC

- Ban Giám Đốc xác định và cung cấp đầy đủ nguồn lực cần thiết để duy trì và cải tiến liên tục tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.
- Nguồn lực bao gồm : nhân lực, máy móc, thông tin, thời gian, nguyên vật liệu, nhà xưởng, thiết bị.
- Việc xác định các nguồn lực được xem xét trên cơ sở liên tục hoặc trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo để cung cấp kịp thời các nguồn lực cần thiết thực hiện chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, các yêu cầu sản phẩm nhằm nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.

## II. NGUỒN NHÂN LỰC

### 1. Khái quát :

- Các yêu cầu kỹ năng tối thiểu của nhân viên thực hiện công việc ảnh hưởng đến chất lượng và vệ sinh an toàn thực phẩm được xác định trên cơ sở giáo dục, đào tạo tay nghề và kinh nghiệm thích hợp.
- Các yêu cầu kỹ năng này được xác định trong Bảng mô tả công việc của từng chức danh. Nói với các nhân viên trực tiếp làm công việc kiểm tra, kiểm nghiệm chất lượng sản phẩm phải nắm vững và đạt được những yêu cầu hàng năm bởi Ban Giám Đốc các công ty thành viên/Chi Nhánh/trung tâm.

### 2. Năng lực, nhân thời và đào tạo : Công ty thực hiện :

2.1 Xác định các nhu cầu năng lực cần đào tạo (hàng năm hoặc đột xuất) nói với mỗi nhân viên thực hiện công việc ảnh hưởng đến chất lượng và các nhân viên môi trường. Việc xác định nhu cầu đào tạo phát sinh do sự thay đổi của công nghệ thay đổi mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng, thay đổi cơ cấu tổ chức, các yêu cầu hành trình khác phục vụ khách hàng, các khiếu nại của khách hàng..

2.2 Cung cấp việc đào tạo để thỏa mãn mọi nhu cầu qua các hình thức :

- Đào tạo nội bộ
- Mời chuyên gia bên ngoài để đào tạo.
- Mời nhân viên tham dự các khóa học bên ngoài.

- 2.3 Nhận giá trị hiệu quả của năng lực: Giám sát việc thực hiện theo kế hoạch năng lực và nhận giá trị kết quả công việc của người nước ngoài phân công trong sản xuất – kinh doanh.
- 2.4 Việc năng lực nhân viên phải đảm bảo mỗi nhân viên phải thực hiện các nhiệm vụ quan trọng và sẵn thích hợp các hoạt động của họ trong việc đáp ứng các mục tiêu chất lượng.
- 2.5 Các chương trình năng lực nhân viên phải đảm bảo tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu và nhu cầu của khách hàng, yêu cầu vệ sinh an toàn thực phẩm.
- 2.6 Lưu giữ các hồ sơ về năng lực, giáo dục và kinh nghiệm của nhân viên.

\* Tài liệu tham khảo

- Quy trình tuyển dụng : TT-TD-PHC
- Quy trình năng lực: TT-DT-PHC
- Hồ sơ đánh giá nhân viên kiểm phẩm : HD- NGKCS-GV

### III. CƠ SỞ HẠ TẦNG

Ban Giám Đốc công ty xác định, cung cấp và bảo đảm các cơ sở hạ tầng cần thiết để nhân viên sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu của sản phẩm và yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm. Cơ sở hạ tầng bao gồm :

1. Nhà xưởng, các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ sản xuất – kinh doanh.
2. Các dịch vụ hỗ trợ như bảo trì thiết bị, bảo trì hệ thống điện, các hệ thống cấp nước, xử lý nước thải.

Tài liệu tham khảo :

- Quy trình bảo trì : TT-BTTB-PKTh
- Quy trình bảo trì trang thiết bị : QT –NTTB-PKTh
- Hồ sơ đánh giá bảo trì máy móc thiết bị IT
- Các tài liệu chi tiết liên quan đến việc kiểm soát và cung cấp trang thiết bị IT

### IV. MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

Công ty xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để nhân viên sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu sản phẩm. Các yếu tố của môi trường làm việc gồm:

- Đảm bảo ánh sáng đầy đủ để thực hiện công việc.

- Khu vực làm việc sạch sẽ không sử dụng dầu bôi trơn phi thực phẩm tại những thiết bị có thể gây nhiễm bẩn sản phẩm làm mất an toàn vệ sinh thực phẩm.
- Tổ chức vị trí làm việc nhân viên thích hợp nhằm đạt chất lượng của công việc.
- Mọi trường hợp khu vực chế biến, bảo quản bán thành phẩm phải đạt yêu cầu vệ sinh thích hợp, các kho bảo quản sản phẩm phải thông thoáng và hợp vệ sinh.
  - Tài liệu tham khảo : Các GMP và SSOP.

## Chương 7

### THỜI ĐIỂM SẢN PHẨM

#### I. HOẠCH NỘNH THỜI ĐIỂM SẢN PHẨM

Công ty lập kế hoạch và triển khai các quá trình cần thiết để thời điểm sản phẩm đáp ứng yêu cầu nội quy nội bộ. Việc hoạch định thời điểm sản phẩm phù hợp với các yêu cầu của các quá trình khác trong hệ thống quản lý chất lượng. Khi hoạch định công ty xác định các vấn đề sau :

- a) Các mức tiêu chuẩn chất lượng và các yêu cầu chất lượng nội với sản phẩm nội bộ xác định trong tài liệu nội bộ hàng của khách hàng, các yêu cầu kỹ thuật, các tiêu chuẩn nội bộ/ bên ngoài, yêu cầu của HACCP, các kết quả thử mẫu sản phẩm và các yêu cầu của luật định có thể áp dụng.
- b) Xác định các quá trình và các tài liệu cần thiết.
- c) Cung cấp các nguồn lực để thời điểm sản phẩm.
- d) Các hoạt động kiểm tra thường xuyên, giảm sai, thẩm tra xác nhận và các chuẩn mực chấp nhận sản phẩm.
- e) Các hồ sơ để cung cấp bằng chứng các quá trình thời điểm sản phẩm và sản phẩm đáp ứng hoàn toàn các yêu cầu nội quy nội bộ.
- f) Kết quả của việc hoạch định thời điểm sản phẩm thể hiện dưới dạng: bản vẽ kế hoạch HACCP, thủ tục, hướng dẫn công việc, các tài liệu khác và các biểu mẫu.

Tài liệu tham khảo :

- Kế hoạch HACCP: KH-HACCP-GV
- Các GMP
- Các SSOP
- Các Tiêu chuẩn gạo, phân phẩm...

#### II CÁC QUÁ TRÌNH LIÊN QUAN ĐẾN KHÁCH HÀNG

##### 1. Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm

Ban giám đốc xác định :

- 1.1 Các yêu cầu do khách hàng quy định bao gồm : Chất lượng, mã hàng, kích thước, nhãn hiệu, logo hàng, số lượng, thời gian giao hàng, bao gói, giá cả ...

1.2 Mục đích sản xuất các sản phẩm : ngoại quan, vệ sinh sạch sẽ sản phẩm, an toàn và sinh thái phẩm...

1.3 Các yêu cầu của luật pháp liên quan đến sản phẩm (nếu có).

1.4 Các yêu cầu bổ sung do công ty xác định trong quá trình, sản xuất, sản xuất.

## 2. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm

Các nhân viên kinh doanh xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm trước khi cung cấp sản phẩm cho khách hàng. Việc xem xét bao gồm:

2.1 Các yêu cầu của sản phẩm được xác định bằng văn bản, nội dung hàng bán lẻ công ty bao gồm các yêu cầu trong nội dung đã xác định và các khách hàng chấp thuận.

2.2 Các yêu cầu của hợp đồng / nội dung khác với nội dung đã thỏa thuận trước đó và các quy định.

2.3 Công ty có khả năng đáp ứng các yêu cầu đã quy định.

2.4 Hệ thống kiểm tra và các hoạt động tự sinh tự lực xem xét và kiểm tra theo thủ tục kiểm soát hệ thống.

2.5 Việc sản xuất hàng hóa nội dung được ghi nhận và xem xét trước khi sản xuất. Các bộ phận liên quan được thông báo và sẵn sàng này thực hiện.

## 3. Thông tin cho khách hàng

Các nhân viên kinh doanh xác định và thực hiện việc thông tin với khách hàng liên quan đến

3.1 Các thông tin sản phẩm.

3.2 Thông tin xem xét hợp đồng / nội dung và các sản phẩm.

3.3 Các khiếu nại và thông tin phản hồi khách hàng.

### \* Tài liệu tham khảo :

- Quy trình bán giao xuất khẩu.
- Quy trình bán giao cung ứng.
- Quy trình thu thập ý kiến khách hàng & xử lý khiếu nại
- Các Quy trình bán hàng xăng dầu, nhiên liệu
- Các quy trình giao hàng thu tiền của các trung tâm
- Các quy trình liên quan đến hoạt động bán hàng của các công ty hành viên và các nhân viên trong công ty

## III. THIẾT KẾ VÀ PHÁT TRIỂN :

Điều 7.3 của ISO 9001:2008 Thị trường - Phát triển và tất cả các điều khoản phía nó công ty không áp dụng. (Mã số nội trú chương 2)

Lý do: Công ty không thị trường hoặc phát triển sản phẩm. Toàn bộ các tính kế thu tất cả sản phẩm quy định bởi khách hàng. Hoạt động của Công ty chỉ bao gồm việc sản xuất sản phẩm và cung ứng dịch vụ theo đúng các tính kế thu tất cả khách hàng yêu cầu hoặc các tiêu chuẩn.

#### **IV. MUA HÀNG:**

##### **1. Quá trình mua hàng:**

- 1.1 Công ty đảm bảo rằng các sản phẩm /dịch vụ mua vào phù hợp với các yêu cầu quy định.
- 1.2 Việc đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa vào khả năng của họ trong việc đáp ứng các yêu cầu về chất lượng và vệ sinh an toàn thực phẩm.
  - Nói với các loại nguyên liệu chính, đánh giá qua các tiêu chí: vùng nguyên liệu khai thác, khả năng cung ứng, số hiệu biết về VSATTP, giải pháp thời thanh toán ...
  - Nói với các Nhà cung cấp bao bì, hóa chất, dịch vụ vận chuyển đánh giá qua các tiêu chí: Giải pháp logistics, khả năng cung ứng/ khả năng vận chuyển, thời gian giao hàng/ thời gian vận chuyển, uy tín, mức độ thời hạn cam kết ATVSTP (qui định cuối thể trong hồ sơ đánh giá lựa chọn Nhà cung cấp & chuẩn mức đánh giá lựa chọn nhà cung cấp).
- 1.3 Cách thức và phạm vi kiểm soát nhà cung cấp phụ thuộc vào số ảnh hưởng của sản phẩm mua đến các quá trình thực hiện sản phẩm và sản phẩm của công ty. Việc kiểm soát nhà cung cấp khi giao hàng còn những phát sinh không phù hợp nào ghi nhận trong phiếu giám sát nhà cung cấp.
- 1.4 Mỗi kỳ 01 năm/ lần, công ty tiến hành đánh giá lại nhà cung cấp căn cứ vào các thông tin giám sát. Riêng các NCC giao nguyên liệu phục vụ cho việc sản xuất gạo cao cấp ( gạo sạch) đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn HACCP chu kỳ tái đánh giá là 06 tháng/ lần.
- 1.5 Danh sách và hồ sơ đánh giá các nhà cung cấp được chấp nhận và các hoạt động cần thiết phát sinh từ đánh giá được lưu trữ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ chất lượng: TT-KSHS-PHC

1.6 Các nhà cung cấp mà công ty đã lựa chọn sẽ làm nhà phân phối các sản phẩm của họ và được ban lãnh đạo công ty lựa chọn hợp tác qua các tiêu chí hợp tác giữa 2 bên. Do đó không tiến hành phân giải lựa chọn các nhà cung cấp này.

## 2. Đồ liệu mua hàng

2.1 Tài liệu mua hàng mô tả rõ sản phẩm được mua theo từng loại hàng được qui định cụ thể trong các thủ tục mua hàng.

2.2 Mọi tài liệu mua hàng được trình các bên và xem xét và phê duyệt và tính này nêu của các yêu cầu trước khi thông báo cho nhà cung cấp.

## 3. Kiểm tra xác nhận sản phẩm mua vào

Công ty thực hiện việc kiểm tra mọi sản phẩm mua vào đáp ứng các yêu cầu quy định.

### \* **Tài liệu tham khảo :**

- Hướng dẫn đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp.
- Chuẩn mực đánh giá nhà cung cấp
- Quy trình mua hàng nguyên liệu
- Quy trình mua hàng nội địa
- Kế hoạch kiểm soát chất lượng.
- Hướng dẫn giám sát kiểm tra

## V. SẢN XUẤT VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ

### 1. Kiểm soát vì sức sản xuất và cung cấp dịch vụ

Công ty lập kế hoạch và thực hiện việc sản xuất và cung cấp dịch vụ dưới các điều kiện kiểm soát. Các điều kiện kiểm soát gồm :

1.1 Các thông tin mô tả các tính của sản phẩm và các hướng dẫn công việc luôn sẵn có ở tất cả các công nhân và hướng dẫn nhân viên thực hiện từng công việc.

1.2 Có đủ các trang thiết bị, dụng cụ phù hợp phục vụ sản xuất và cung cấp dịch vụ.

1.3 Sử dụng các thiết bị đo lường giám sát thích hợp với từng công nhân kiểm tra.

1.4 Thực hiện việc giám sát và đo lường các quá trình theo từng Kế hoạch HACCP, các GMP, các SSOP và các tài liệu chất lượng liên quan.

1.5 Thực hiện việc giao hàng sau khi các hoạt động kiểm tra nội bộ quy định nào thực hiện thỏa mãn này phù hợp với sản phẩm nào nội bộ kiểm tra và xác nhận.

1.6 Thực hiện các hoạt động sau khi bán hàng với các quy định nào thỏa thuận với khách hàng.

2. **Xác nhận giá trị sản phẩm các quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ :**

Điều 7.5.2 xác nhận giá trị sản phẩm của các quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ , công ty không áp dụng

Lý do: Mọi quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ của công ty có kiểm soát và có thể kiểm tra xác nhận bằng cách theo dõi hồ sơ lưu trữ sau đó. Ồn ào i tr ch 2

3. **Nhận biết và xác nhận ngu ng c s n ph m**

3.1 Sản phẩm nhận dạng bằng : Tên mã hàng, Tên nguyên liệu, Tên nhãn trong suốt quá trình thể hiện sản phẩm, lý lịch hàng, thùng kho ...

3.2 Trạng thái của sản phẩm trong quá trình vận chuyển các yêu cầu giám sát và lưu trữ :

- Chất lượng kiểm tra : riêng ra một khu vực.
- Mã kiểm tra yêu cầu : nhập kho và có hồ sơ .
- Mã kiểm tra không tốt : ghi nhận bằng "không tốt".

3.3 Việc truy tìm ngu ng c s n ph m bằng các thông tin có trong các hồ sơ mô tả các quá trình hoạt động, nhãn hàng hóa, thùng kho, lý lịch cây hàng ...

4. **Tài sản của khách hàng**

4.1 Khi tiếp nhận các sản phẩm do khách hàng cung cấp, bộ phận kho kiểm tra số lượng, chủng loại và tình trạng thì có thể xảy ra trong quá trình vận chuyển.

4.2 Các sản phẩm của khách hàng có lưu kho và bảo quản mà không bị hư hỏng.

4.3 Mọi sản phẩm của khách hàng (nếu có) khi bị hư hỏng, mất mát hoặc không phù hợp với yêu cầu sử dụng được cách ly ghi hồ sơ và thông báo cho khách hàng. Việc xử lý được thực hiện theo quy định của khách hàng.

4.4 Việc kiểm tra của công ty không thay thế cho trách nhiệm của khách hàng phải cung cấp những sản phẩm phù hợp.

4.5 Các tài liệu do khách hàng cung cấp được kiểm soát theo thủ tục kiểm soát tài liệu TT-KSTL-PHC

5. **Bộ quy định sản phẩm**

Công ty bảo vệ sức khỏe sản phẩm trong suốt quá trình sản xuất và giao hàng nhằm đáp ứng yêu cầu. Việc bảo vệ gồm: xấp, lư kho, bao gói, bảo quản sản phẩm và các nguyên phụ liệu ứng dụng theo bảng xấp lư kho, bao gói, bảo quản và giao hàng.

**\* Tài liệu tham khảo :**

- Hướng dẫn nhập kho bao gói, xấp, vận chuyển, lư kho, bảo quản, nhận biết
- Các tài liệu liên quan đến các quá trình xuất nhập, xấp, bảo quản hàng hóa.

**VI. KIỂM SOÁT THIẾT BỊ CÔNG NGHỆ VÀ GIÁM SÁT**

1. Trình các nhân viên xác định các phép đo lường và giám sát cần thực hiện, lựa chọn các thiết bị có chính xác thích hợp, trình bày về yêu cầu của phép đo.
2. Các thiết bị nhằm cung cấp bằng chứng phù hợp sản phẩm về các yêu cầu quy định, phải kiểm soát một số các kết quả có giá trị như sau:
  - 2.1 Các hiệu chuẩn theo các chu kỳ định kỳ hoặc trực tiếp khi sử dụng. Việc hiệu chuẩn liên hệ với chu kỳ gia hạn chu kỳ tái hiệu chuẩn công nhận. Nếu không có chu kỳ này thì cần dùng hiệu chuẩn phải lập thành hồ sơ.
  - 2.2 Các hiệu chuẩn khi cần thiết.
  - 2.3 Trình bày hiệu chuẩn cần xác định qua tem hiệu chuẩn.
  - 2.4 Công ty tránh việc thiếu chu kỳ làm sai lệch kết quả.
  - 2.5 Công ty tránh hỏng hóc trong quá trình xấp, bảo trì và lư kho.
3. Khi phát hiện thấy các thiết bị vượt quá thời hạn hiệu chuẩn hoặc hỏng hóc thì hiệu lực của phép đo trở nên đáng giá trị và ghi nhận vào hồ sơ. Công ty thực hiện các hành động thích hợp về thiết bị và bắt đầu sản phẩm nào bị hỏng hóc bị vẩn này.
4. Các hồ sơ hiệu chuẩn / kiểm tra thiết bị được lưu giữ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ chất lượng TT-KSHS-PHC

**\* Tài liệu tham khảo :**

Quy trình kiểm soát thiết bị kiểm tra đo lường và thử nghiệm

Chương 8

## QUẢN LÝ, PHÂN TÍCH VÀ KIỂM TRA

Công ty xác định, lập kế hoạch các hoạt động quản lý, phân tích nhằm đảm bảo phù hợp các sản phẩm và dịch vụ. Nếu thích hợp, các kỹ thuật thống kê sẽ được phân tích các dữ liệu quản lý.

### I. KHÁI QUÁT

1. Các hoạt động kiểm soát nhằm đảm bảo và thẩm tra xác nhận sự phù hợp của sản phẩm hoặc dịch vụ trong kế hoạch HACCP, GMP, Quy trình lập kế hoạch và triển khai sản xuất, Quy trình bán hàng nội địa, Quy trình mua nguyên liệu, Quy trình bán sản phẩm, Các kế hoạch chi tiết ...vv. Các hoạt động này nhằm giải thích rõ hơn trong phần kiểm soát – giám sát của Sơ tay chất lượng và các thủ tục có liên quan hoặc liệt kê tại phần tài liệu tham khảo.
2. Tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng hoặc giám sát qua hoạt động nhằm giải quyết chất lượng nội bộ để tham gia chương trình HACCP, kiểm soát các kết quả chất lượng và sự thỏa mãn khách hàng. Kết quả của các hoạt động này hoặc báo cáo cho Ban Giám đốc nhằm xác định các công việc cần tiến hành. Các hoạt động liên quan đến việc giải quyết chất lượng nội bộ hoặc sự thỏa mãn khách hàng và kết quả chất lượng hoặc giải thích trong phần giám sát và kiểm soát.
3. Kỹ thuật thống kê
  - 3.1 Các kỹ thuật thống kê có thể áp dụng trong công ty :
    - Biểu đồ Pareto.
    - Biểu đồ xương cá.
    - Biểu đồ kiểm soát...
  - 3.2 Chỉ định lãnh đạo hỗ trợ các nhân viên sử dụng các kỹ thuật thống kê thích hợp với nhân viên mình.

### II. GIÁM SÁT VÀ QUẢN LÝ

#### 1. Thỏa mãn khách hàng

- 1.1 Thỏa mãn khách hàng là mục tiêu chủ yếu của hệ thống quản lý chi tiết, mục tiêu thỏa mãn khách hàng là chức năng trọng tâm và tính hiệu quả của hệ thống.
- 1.2 Nhân viên/Đội ngũ, thỏa mãn khách hàng có công bằng hoặc nhu cầu cách thu thập và phân tích các thông tin sau :

- Các phần này, khi cần có của khách hàng.
- Các biểu mẫu phát vấn và các dạng thông tin phân tích khác của khách hàng.
- Các ghi chép và công nhận khách hàng, các hình ảnh, báo chí.
- Khảo sát sự hài lòng của khách hàng.
- Khách hàng chấp thuận.
- Thành viên của công ty.

1.3 Ban giám đốc sẽ đánh giá các dữ liệu về sự hài lòng của khách hàng để xác định các chỉ số.

## 2. **Nhà sản xuất lương thực và nước uống**

2.1 Công ty xây dựng và duy trì thủ tục đang vận hành để thực hiện việc nhà sản xuất lương thực và nước uống hoạt động theo tiêu chuẩn HACCP.

2.2 Hoạt động theo tiêu chuẩn HACCP được thực hiện trước khi bắt đầu áp dụng hệ thống, khi có sự thay đổi và định kỳ theo những kế hoạch theo dõi nhằm công nhận giá trị và xác nhận tính hiệu lực của hệ thống. Kết quả hoạt động theo tiêu chuẩn HACCP được lưu giữ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ chất lượng: TT-KSHS-PHC

2.3 Nhà sản xuất lương thực và nước uống tiến hành nhận xét như sau :

a) Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với mọi điều kiện hoạt động, các yêu cầu của ISO 9001:2008 - HACCP và các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng do công ty xây dựng.

b) Hệ thống quản lý chất lượng hoạt động có hiệu lực.

2.4 Chương trình nhà sản xuất:

- Nội dung lập kế hoạch nhà sản xuất phù hợp theo thủ tục nhà sản xuất lương thực và nước uống TT-NGNB-BGN. Mọi hoạt động và mọi bộ phận được nhà sản xuất ít nhất 1 năm/ lần. Các hoạt động nhà sản xuất được lựa chọn theo tình trạng và tầm quan trọng của nó cũng như kết quả của lần nhà sản xuất trước.
- Việc kiểm tra hệ thống HACCP phải thực hiện 6 tháng/ 1 năm.

2.5 Chuyên gia nhà sản xuất và chuẩn bị nhà sản xuất:

Chuyên gia nhà sản xuất là người nội bộ lập với hoạt động được nhà sản xuất và phải được nhà sản xuất.

Các chuyên gia chuẩn bị cuộc hành giải bằng cách xem xét tiêu chuẩn ISO 9001:2008, HACCP, soát xét chất lượng, các thủ tục, GMP, SSOP, hướng dẫn công việc liên quan, phân tích các hồ sơ chất lượng và chuẩn bị câu hỏi kiểm tra.

## 2.6 Thời gian hành giải:

Khi thực hiện hành giải các chuyên gia tìm kiếm các bằng chứng khách quan để đưa ra liệu các hoạt động nội bộ hành giải có phù hợp các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng đã lập thành văn bản, các yêu cầu của ISO 9001:2008, HACCP và tính hiệu lực của hệ thống. Bằng chứng nội bộ thu thập thông qua việc quan sát, phỏng vấn và xem xét các hồ sơ.

Những điểm không phù hợp nội bộ lập thành văn bản, ghi nhận trong hồ sơ.

Các cuộc hành giải nội bộ thực hiện theo cách thức giảm thiểu tối đa sự gián đoạn các hoạt động nội bộ hành giải.

## 2.7 Hành động khắc phục và giám sát :

Khi có điểm không phù hợp nội bộ xác định, nguyên nhân và chịu trách nhiệm lĩnh vực hoặc hoạt động nội bộ hành giải phải đưa ra và thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa.

Việc thực hiện và tính hiệu lực của hành động khắc phục, phòng ngừa phải nội bộ xác nhận bằng việc giám sát sau hành giải.

## 2.8 Báo cáo :

Nội dung lãnh đạo lưu các hồ sơ hành giải phát sinh trong quá trình hành giải theo thủ tục kiểm soát hồ sơ chất lượng: TT-KSHS-PHC và lập báo cáo tóm tắt hành giải chất lượng nội bộ để trình ra trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

## 3. Giám sát và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng

### 3.1 Giám sát và cải tiến hệ thống quản lý :

Các quá trình hệ thống quản lý chất lượng nội bộ giám sát và cải tiến bằng các phương pháp và kỹ thuật khác nhau, bao gồm :

- Thực hiện các cuộc hành giải chất lượng nội bộ hệ thống quản lý chất lượng, hoạt động tối thiểu tra chứng trình HACCP.
- Giám sát các xu hướng trong báo cáo sản phẩm không phù hợp và trong các yêu cầu hành động khắc phục phòng ngừa.

- Phân tích các dữ liệu ty thể sản phẩm hàng ôi các công ão ãn sản xuất/ ão ãn vui vãi các xu hãõng của chúng.
- Ñĩ lãõng và giảm sãt sãi thõa mãn khách hàng.
- Ñĩ lãõng và giảm sãt các quãitrich theo ãiung các kế hõoãch chãt lãõng, kế hõoãch HACCP, GMP, SSOP và các thũitũic/quy trãnh.

### 3.2 Hành ãõng ãiều chãnh :

- Khi mõit quãitrich hãithõng quãn lý chãt lãõng khõng phu hõip võĩ yêu cầu, Ban Giãim Ñõc / Ñãi ãiãn lãnh ãão sẽ yêu cầu trõõng bõiphãn chõu trãch nhiãm về quãitrich ãõi hõoãc nhãn viãn ãõõc chã ãõnh thõic hiãnh hành ãõng khãc phuic - phong ngõõ - cãi tiãnh theo thũitũic: TT-KPPN-BGÑ

### 3. Giãnh sãt và ãõl ãõng s ãn ph ãm

#### 4.1 Th ãm tra xãc ãnh s ãn ph ãm :

4.1.1 Ch ãnh trãnh ki ãm tra và th ãnh ãi ãm s ãn ph ãm c xãc ãnh trong nhi u lo ãi tài li u nh ã : h ãnh ã ãn công vi c ki ãm tra, tài li u mua hàng, k hõo ch ki ãm sãt ch t l ãnh, kế hõoãch HACCP, GMP...vv.

#### 4.1.2 Th ãm tra xãc ãnh s ãn ph ãm mua vão :

T t c các s ãn ph ãm mua vão u c nhãn viãn ki ãm tra, ki ãm tra theo k hõo ch ki ãm sãt ch t l ãnh, các quy trãnh mua hàng, nh p hàng, các GMP.

#### 4.1.3 Ki ãm tra trong quá trãnh và ki ãm tra cu ãi cùng :

- T t c các s ãn ph ãm các công õn và thành ph ãm cu ãi cùng u c nhãn viãn ki ãm tra ti ãnh hành ki ãm tra theo úng s ãi ãm sãt quá trãnh, k hõo ch ki ãm sãt ch t l ãnh, các h ãnh ã ãn công vi c ki ãm tra , kế hõoãch HACCP, các quy trãnh, các GMP.
- Ch cõ nh ãng s ãn ph ãm t các yêu c u ki ãm tra trong quá trãnh và ki ãm tra cu ãi cùng m ãi c giao hàng,

#### 4.2 Xu t s ãn ph ãm :

- Các s ãn ph ãm c xu t giao hàng ch sau khi các hõt ãng ki ãm tra qui ãnh ãi hoàn toàn th ã mãnh và s ãphũ h p c ã s ãn ph ãm ãi c th ãm tra xãc ãnh ã.
- Ch cõ nhãn viãn th c hi ãnh ki ãm tra cu ãi cùng m ãi cõ quy ãnh cho phép xu t s ãn ph ãm cho b ãph ãnh kho giao hàng. Các h ãs ki ãm tra khi ãnh ã, trong quá trãnh và ki ãm tra cu ãi cùng u c ph trãch ki ãm tra ch t l ãnh xem xét, phê duy t và c l u tr theo th t c ki ãm sãt h ãs ch t l ãnh TT-KSHS-PHC.

**\* Tài liệu tham khảo :**

- Quy trình thu thập ý kiến và xử lý khiếu nại.
- Thủ tục đánh giá chất lượng nội bộ.
- Quy trình lập kế hoạch và triển khai sản xuất.
- Kế hoạch kiểm soát chất lượng.
- Kế hoạch HACCP, các GMP
- Các tiêu chuẩn chất lượng.

**III. KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP**

**1. Xác nhận và lập hồ sơ**

1.1 Công ty xác nhận và lập hồ sơ sản phẩm không phù hợp. Các hồ sơ sản phẩm không phù hợp có lưu giữ, cập nhật vào sổ theo dõi sản phẩm không phù hợp (NCR). Sản phẩm NCR được xem xét, nhận định các xu hướng xác nhận hành động khắc phục, phòng ngừa cần thực hiện.

1.2 Các sản phẩm không phù hợp có gắn nhãn “nhận định”, các cách ly tránh sử dụng hay giao hàng.

**2. Xem xét và xử lý sản phẩm không phù hợp**

2.1 Trong các nội vụ (tùy theo thẩm quyền phân công) đưa ra các quy trình xử lý nội vụ sản phẩm không phù hợp, chỉ định người thực hiện và ngày phải hoàn thành.

2.2 Hình thức xử lý có thể gồm:

- Trలి nhà cung cấp.
- Làm lại.
- Sản phẩm.
- Nhân nhượng.
- Loại bỏ.

2.3 Các sản phẩm sản phẩm hoặc làm lại của nhân viên kiểm tra, kiểm tra lại theo đúng các yêu cầu chất lượng.

3 Các sản phẩm không phù hợp nội bộ phát hiện sau khi giao hàng hoặc sau khi bắt đầu sử dụng công ty liên hệ với khách hàng tiến hành xử lý sản phẩm không phù hợp, thực hiện các hành động thích hợp nói với các tài liệu hoặc hậu quả tiềm ẩn theo những yêu cầu nào thỏa thuận với khách hàng / các yêu cầu quy định của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo Quy trình thu hồi sản phẩm: QT-THSP-GV.

\* **Tài liệu tham khảo:**

- Thuật ngữ kiểm soát sản phẩm không phù hợp: TT-KSKPH-BG
- Quy trình thu hồi sản phẩm : QT-THSP-GV

**IV. PHÂN TÍCH DỮ LIU**

Công ty thu thập và phân tích các thông tin và dữ liệu đánh giá sự phù hợp, tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và xác định các đặc điểm liên tục.

1. **Khái quát**

1.1 Dữ liệu và thông tin trong các hệ thống được thu thập và phân tích nhằm xác định các xu hướng vượt quá giới hạn và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, đồng thời xác định các đặc điểm.

1.2 Giám đốc lãnh đạo chịu trách nhiệm tiếp nhận các hệ thống, báo cáo các kết luận và các xu hướng cho Ban giám đốc trong cuộc họp xem xét lãnh đạo phân tích.

2. **Phạm vi**

Các loại thông tin và dữ liệu để ghi nhận hệ thống, tiếp nhận và phân tích:

2.1 Các đặc tính của quá trình và sản phẩm:

- Năng suất nhân viên
- Số lượng đặc tính của quá trình
- Hiệu năng máy móc
- Tỷ lệ sản phẩm hỏng
- Báo cáo sản phẩm không phù hợp ghi nhận trong phiếu NCR

2.2 Phù hợp các yêu cầu của khách hàng:

- Thời gian giao hàng đúng hạn
- Mức độ thỏa mãn khách hàng
- Khiếu nại và thông tin phản hồi của khách hàng
- Các dịch vụ sau khi bán.

2.3 Nhà cung cấp:

Kết quả đánh giá nhà cung cấp

2.4 Hệ thống quản lý chất lượng:

- Tính hiệu quả của hoạt động
- Tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng:

- Hệ thống đánh giá chất lượng nội bộ
- Hệ thống hành lang khách phục vụ / phòng ngừa
- Hệ thống xem xét lãnh đạo.

**Tài liệu tham khảo:** Quy trình phân tích dữ liệu

## **V. C I T I N**

### **1. C i t i n liên t c**

- 1.1 Các chức năng và các ưu tiên c i t i n được xác định bằng cách so sánh kết quả chất lượng hiện tại với các mục tiêu đã xác định trong mục tiêu chất lượng.
- 1.2 Các kết quả chất lượng được xác định bằng cách phân tích các thông tin thống kê khách hàng, các hệ thống sản phẩm không phù hợp, kết quả đánh giá chất lượng nội bộ và các dữ liệu thông tin khác có liên quan đến kết quả chất lượng. Phần IV Phân tích – dữ liệu đã xác định phạm vi và hình thức thu thập – phân tích các loại thông tin.
- 1.3 Các kết quả chất lượng được đánh giá bởi cuộc họp xem xét lãnh đạo. Nếu kết quả hiện tại thấp hơn mục tiêu đã định, Ban giám đốc xác định các hành động c i t i n cần thực hiện để đạt mục tiêu. Khi mục tiêu chất lượng đã đạt được, Ban giám đốc có thể lập một mục tiêu mới cao hơn trong lĩnh vực đó và xác định các hành động c i t i n mới để đạt được nó.
- 1.4 Quá trình thu thập dữ liệu cho c i t i n liên t c này thông qua việc sử dụng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và phân tích dữ liệu và các lập luận đánh giá.
- 1.5 Ngoài cuộc họp xem xét lãnh đạo, các trưởng bộ phận xác định các c i t i n liên t c trên các các thông tin phản hồi hàng ngày từ các hoạt động chăm sóc và chăm sóc khách. Mọi nhân viên công ty khuyến khích họ nêu lên các ý tưởng c i t i n sản phẩm, quá trình, hình thức, năng suất và môi trường làm việc. Những c i t i n này được đánh giá và sắp xếp ưu tiên bởi Ban giám đốc và được thực hiện thông qua các hành lang khách phục vụ và phòng ngừa.

### **2. Hành lang khách phục vụ và phòng ngừa**

- 2.1 Hành lang khách phục vụ:
  - Công ty thực hiện hành lang khách phục vụ để loại bỏ các nguyên nhân cơ bản không phù hợp đã và đang xảy ra nhằm ngăn ngừa tái diễn sự không phù hợp.
  - Công ty lập và duy trì một thủ tục để ngăn ngừa và xác định các yêu cầu:
    - a) Xem xét các sự không phù hợp (kể phần này và khi cần khách hàng)
    - b) Xác định các nguyên nhân sự không phù hợp.

- c) Đánh giá nhu cầu và hành vi của nhân viên không phù hợp không lập lại.
- d) Xác định và thực hiện các hành vi cần thiết.
- e) Ghi nhận và lưu trữ các hồ sơ và kết quả của hành vi nhân viên (theo thủ tục kiểm soát hồ sơ)
- f) Xem xét hành vi của nhân viên.

## 2.2 Hành vi phòng ngừa:

- Công ty thực hiện hành vi phòng ngừa loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng (có thể có) ngay từ đầu để không phù hợp.
- Công ty lập và duy trì thủ tục để ngăn ngừa xác định các yêu cầu:
  - a) Xác định các sự không phù hợp tiềm tàng và các nguyên nhân của nó.
  - b) Đánh giá nhu cầu và hành vi của nhân viên ngay từ đầu để không phù hợp.
  - c) Xác định và thực hiện các hành vi cần thiết.
  - d) Ghi nhận và lưu trữ hồ sơ và kết quả của hành vi nhân viên (Theo thủ tục TT-KSHS-PHC).
  - e) Xem xét hành vi phòng ngừa nhân viên.

### \* Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục hành vi của nhân viên và phòng ngừa TT-KPPN-BG.