

ĐÁNH GIÁ VIÊN NỘI BỘ

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015

Thời lượng: 2 ngày

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 4 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

Điều kiện tham dự khóa học:

Người tham dự:

- Đã hiểu các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015
- Có kiến thức về quản lý chất lượng
- Có kinh nghiệm làm việc liên quan đến quản lý, hệ thống quản lý



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 4 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

Mục tiêu khóa học

- **Củng cố kiến thức yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2015**
- **Hiểu và áp dụng:**
 - ✓ Hoạch định, tổ chức và thực hiện các cuộc đánh giá nội bộ hệ thống quản lý
 - ✓ Phân tích, đưa ra các điểm phát hiện có giá trị gia tăng giúp thay đổi & cải tiến HTQL
 - ✓ Quản lý được hành động khắc phục kết quả đánh giá.
- **Hiểu thách thức của đánh giá viên trong bối cảnh của Bên được đánh giá.**



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 4 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Sự tham gia



Thời gian: 08:30 – 16:30

Nghỉ trưa: 12:00 -13:00

Nghỉ giải lao: 15 phút /buổi

- **Đầy đủ & đúng giờ**
- **Nghiên cứu tài liệu**
- **Chia sẻ**
- **Đặt câu hỏi**
- **Phép xã giao**
- **An toàn**

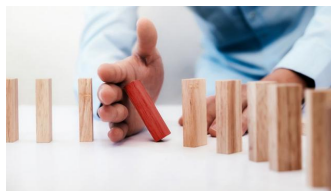


Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 4 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Chương trình ...



- 1 **Củng cố hiểu yêu cầu tiêu chuẩn HTQLCL ISO 9001:2015**
- 2 **Hoạch định đánh giá nội bộ**
Thực hiện hoạt động đánh giá nội bộ HTQL
Kiểm tra & báo cáo kết quả đánh giá nội bộ
Khắc phục kết quả đánh giá & cải tiến quá trình đánh giá, HTQL
- 3 **Mô tả đánh giá viên lý tưởng**
- 4 **Kiểm tra cuối khóa**

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 4 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification



HIỂU CÁC YÊU CẦU TIÊU CHUẨN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG (ISO 9001:2015)

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 4 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Các khái niệm

3.1.1

Hệ thống quản lý

tập hợp các yếu tố liên quan đến nhau hay tương tác qua lại của một *tổ chức* (3.1.4) để thiết lập các chính sách và *mục tiêu* (3.2.5) và các *quá trình* (3.3.5) để đạt được các mục tiêu này.

Lưu ý 1: Một hệ thống quản lý có thể giải quyết một chuyên đề duy nhất hoặc một số chuyên đề (ví dụ như chất lượng, môi trường, sức khỏe nghề nghiệp và an toàn, năng lượng, quản lý tài chính).

Lưu ý 2: Các thành phần hệ thống bao gồm các cơ cấu tổ chức, vai trò và trách nhiệm, hoạch định và điều hành, đánh giá kết quả thực hiện và cải tiến.



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 4 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Các khái niệm

Hệ thống quản lý chất lượng

Một phần của hệ thống quản lý (3.5.3) về chất lượng (3.6.2)

quality management system

part of a management system (3.5.3) with regard to quality (3.6.2)

ISO 9001:2015



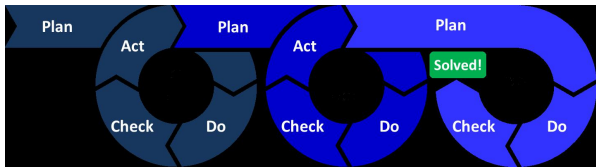
Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 4 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Các nguyên tắc vận dụng ...

Vòng tròn PDCA (Plan - Do - Check - Action)



Tư duy quản lý dựa trên RỦI RO & CƠ HỘI (Risk & Opportunity Based Thinking)

Tiếp cận theo quá trình (Processes Approach)



The process approach for efficient management

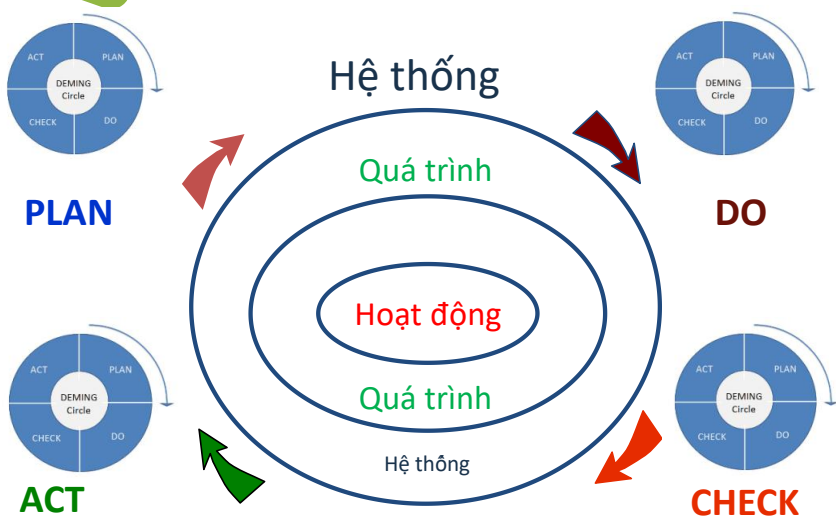
	High	Medium	Low
High	Medium	Low	High
Medium	Low	Medium	High
Low	Low	Medium	High
	Low	Medium	High
	Low	Medium	High

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 4 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor

Vòng tròn Deming - PDCA

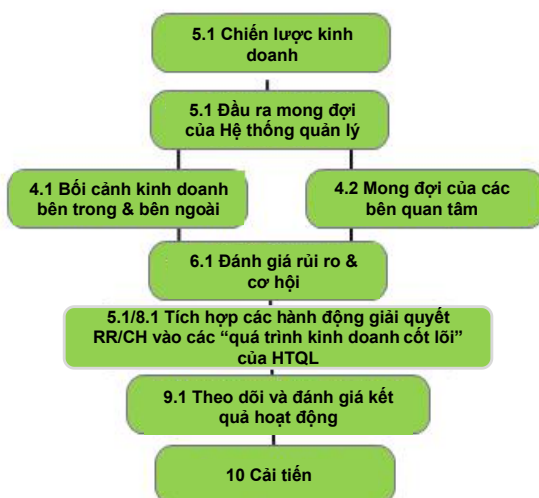


Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 4 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor

Tư duy quản lý dựa trên rủi ro & cơ hội ...



Tư duy dựa trên rủi ro

Tư duy dựa trên rủi ro là thiết yếu để đạt được tính hiệu lực hệ thống quản lý

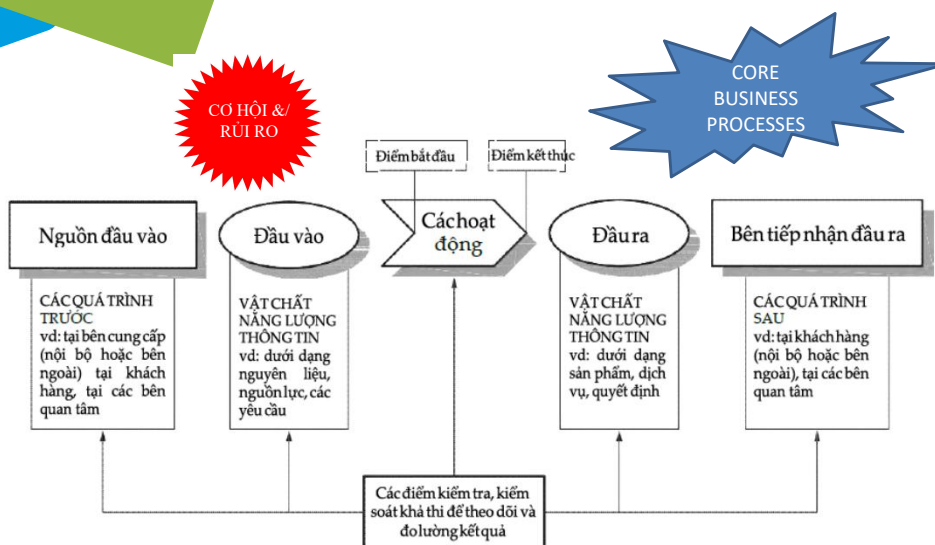
Tổ chức cần lập kế hoạch và thực hiện các hành động để giải quyết các rủi ro và cơ hội. Việc giải quyết cả những rủi ro và cơ hội sẽ tạo cơ sở để tăng tính hiệu lực của hệ thống quản lý đạt được kết quả cải thiện và ngăn ngừa các tác động tiêu cực.

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 4 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor

Tư duy định hướng theo quá trình



Hình 1 — Sơ đồ biểu diễn các yếu tố của một quá trình

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 4 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor

2

ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG (ISO 9001:2015)

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 4 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Các khái niệm



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 4 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Các khái niệm

Đánh giá:

Quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để thu được bằng chứng đánh giá (3.3) và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đánh giá



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Các khái niệm

Chuẩn mực đánh giá

Tập hợp các chính sách, thủ tục hoặc yêu cầu được sử dụng làm chuẩn để so sánh các bằng chứng đánh giá (3.3)

Bằng chứng đánh giá

Thông tin dạng văn bản, trình bày về sự kiện hoặc các thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá (3.2) và có thể kiểm tra xác nhận.

Ghi chú: bằng chứng đánh giá có thể được định lượng hay định tính

Phát hiện đánh giá

Kết quả của việc xem xét các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá

Phát hiện đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp hoặc cơ hội cải tiến.

Kết luận đánh giá

Đầu ra của một cuộc đánh giá do đoàn đánh giá cung cấp sau khi xem xét các mục tiêu đánh giá và phát hiện đánh giá

ISO 19011

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Các khái niệm

Đánh giá viên

Người tiến hành cuộc đánh giá (3.1)

Chương trình đánh giá

Cách sắp xếp cho tập hợp một hoặc nhiều cuộc đánh giá (3.1) được hoạch định cho một khoảng thời gian cụ thể và nhằm mục đích cụ thể (ISO 19011, 3.13)

Phạm vi đánh giá

Mức độ và ranh giới của một cuộc đánh giá (3.1)

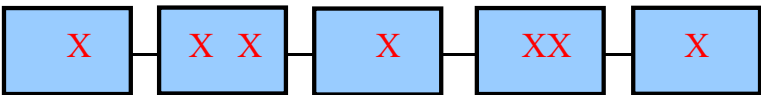
- Sản phẩm và dịch vụ.
- Các quá trình tạo và cung cấp sản phẩm & dịch vụ (thiết kế, sản xuất/thi công ..., kinh doanh & phân phối, dịch vụ sau bán (bảo trì, sửa chữa ...)
- Vị trí địa lý
- Tổ chức (Nhà Máy, Phòng/Ban ...)

Kế hoạch đánh giá

Sự mô tả các hoạt động và sắp xếp cho một cuộc đánh giá (3.1).

Các loại hình đánh giá

Organisation



Bên thứ nhất / Đánh giá nội bộ
(Status & Importance)

Đánh giá kết hợp

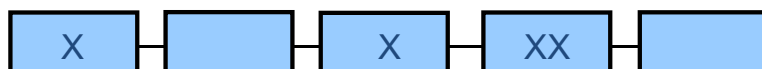
Đánh giá (3.13.1) được thực hiện đồng thời tại một bên được đánh cho hai hoặc nhiều hệ thống quản lý (3.5.3)

Đồng đánh giá

Đánh giá (3.13.1) được thực hiện đồng thời tại một bên được đánh giá (3.13.12) bởi hai hoặc nhiều tổ chức (3.2.1) đánh giá.

Các loại hình đánh giá

Customer
Organisation



Bên thứ hai / Đánh giá bên ngoài

Đánh giá kết hợp

Đánh giá (3.13.1) được thực hiện đồng thời tại một bên được đánh cho hai hoặc nhiều hệ thống quản lý (3.5.3)

Đồng đánh giá

Đánh giá (3.13.1) được thực hiện đồng thời tại một bên được đánh giá (3.13.12) bởi hai hoặc nhiều tổ chức (3.2.1) đánh giá.

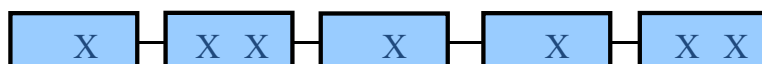
Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Các loại hình đánh giá

Independent Body
Organisation



Bên thứ ba / Đánh giá bên ngoài

Đánh giá kết hợp

Đánh giá (3.13.1) được thực hiện đồng thời tại một bên được đánh cho hai hoặc nhiều hệ thống quản lý (3.5.3)

Đồng đánh giá

Đánh giá (3.13.1) được thực hiện đồng thời tại một bên được đánh giá (3.13.12) bởi hai hoặc nhiều tổ chức (3.2.1) đánh giá.

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Các loại hình đánh giá

FULL AUDIT Ký hiệu **F**

Tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn đều được đánh giá trong một cuộc đánh giá

PARTIAL AUDIT Ký hiệu **P**

Không phải tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn đều được đánh giá trong một cuộc đánh giá.

theo Application form - Initial certification for ICA auditor



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Mục đích đánh giá

Bài tập 2:

Nghiên cứu điều khoản 9.2 - ISO 9001:2015, Anh/Chị vui lòng:

1/Nêu mục đích thực hiện đánh giá nội bộ?

2/Tóm tắt các yêu cầu hoạt động đánh giá nội bộ

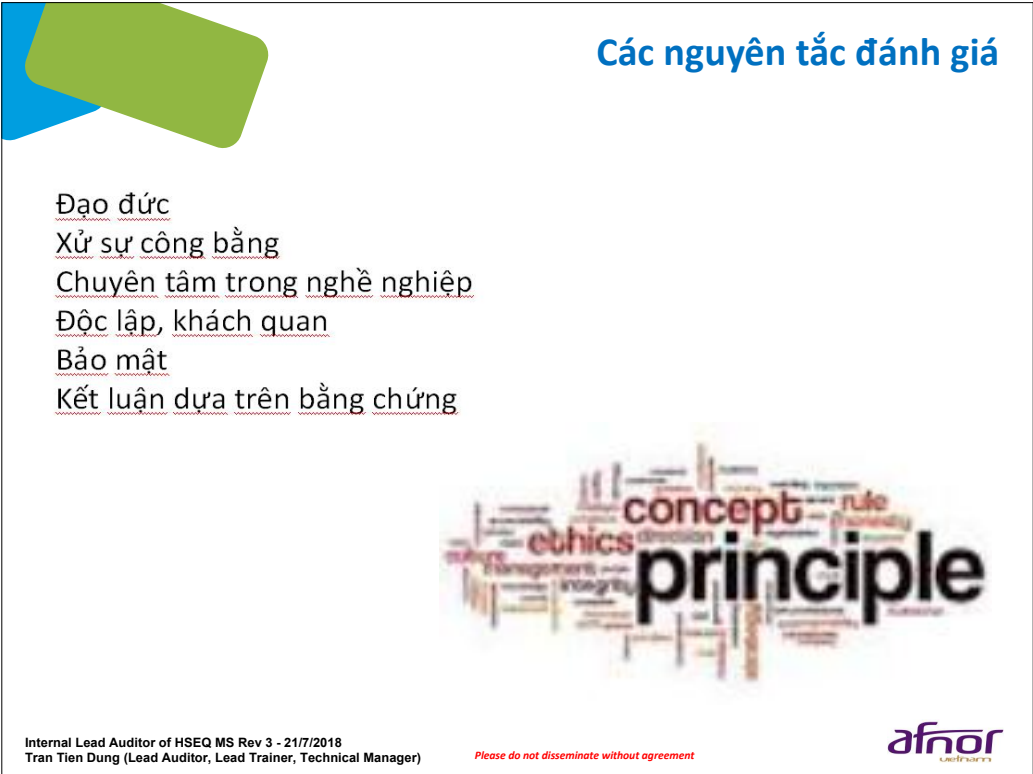
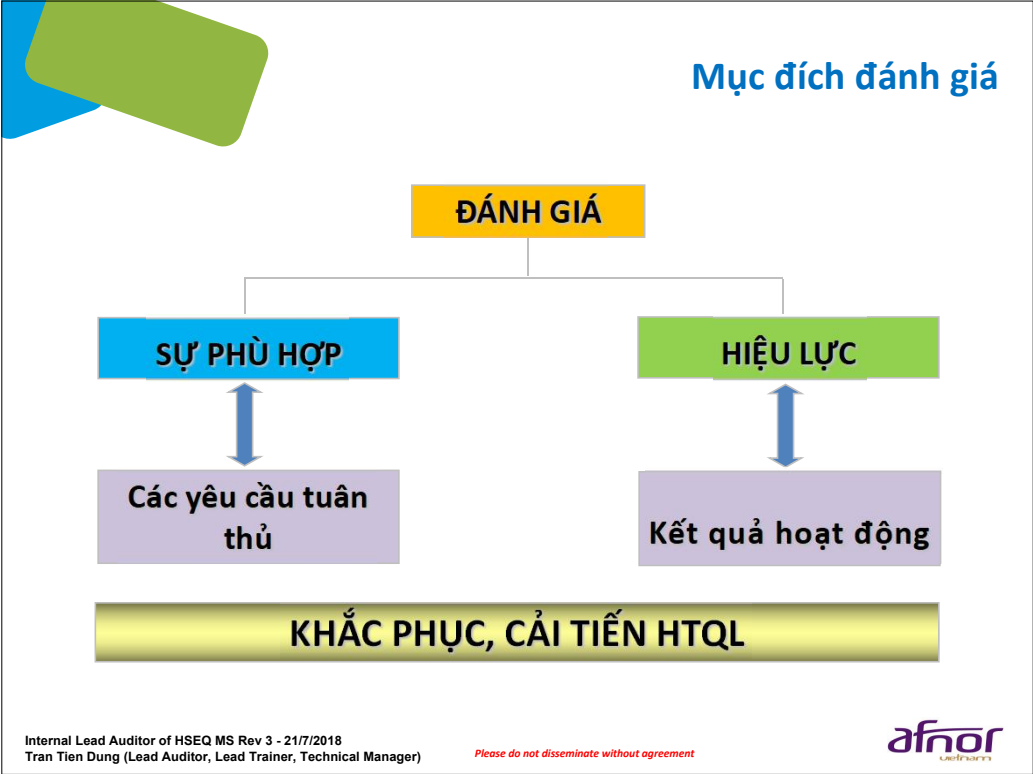
Thời gian: 15 phút



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement





2.1

HOẠCH ĐỊNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG (ISO 9001:2015)

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

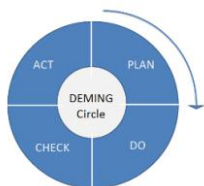


Hoạch định đánh giá nội bộ (PDCA - PLAN)

YÊU CẦU ĐÁNH GIÁ



2.1 HOẠCH ĐỊNH ĐÁNH GIÁ



Chương trình đánh giá
Tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá (3.13.10 được
hoạch định cho một khoảng thời gian cụ thể và nhằm
mục đích cụ thể.
[ISO 19011:2011, 3.13]



Chương trình đánh giá (Audit program)

- Các mục tiêu
- Phạm vi đánh giá
- Chuẩn mực đánh giá
- Vai trò & trách nhiệm người quản lý CTĐG
- Số lần/tần suất đánh giá
- Nguồn lực (Auditor, Logistic, Templates, Software, checklist ...)
- Phương pháp đánh giá

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Hoạch định đánh giá nội bộ (PDCA - **PLANNING**)

Bài tập 3:

- 4 nhóm
- Yêu cầu: Xác định phạm vi áp dụng HTQLCL & thiết lập chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL trong chu kỳ 1 năm tại tổ chức của anh/chị đáp ứng ISO 9001:2015
- Thời gian: **15 phút**



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

2.2

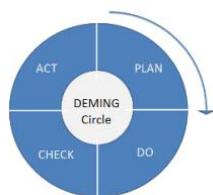
THỰC HIỆN ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG (ISO 9001:2015)

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)



2.2. THỰC HIỆN ĐÁNH GIÁ

- 2.2.1. Chọn đoàn đánh giá
- 2.2.2. Lập kế hoạch đánh giá
- 2.2.3. Chuẩn bị đánh giá (nguyên cứu chuẩn cứ đánh giá, lập checklist ...)
- 2.2.4. Thực hiện đánh giá (họp khai trường, lập báo cáo & họp bế mạc)
- 2.2.5 Báo cáo kết quả đánh giá
 - ✓ Phát hiện đánh giá
 - ✓ Kết luận đánh giá



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.1. Kế hoạch đánh giá

Lập kế hoạch đánh giá nội bộ (Audit plan): mô tả các hoạt động & sắp xếp cho một cuộc đánh giá để thực hiện chương trình đánh giá.

Trách nhiệm: Trưởng đoàn đánh giá

Nội dung kế hoạch:

- Mục tiêu đánh giá
- Phạm vi đánh giá
- Chuẩn cứ đánh giá
- Đoàn đánh giá
- Ngày đánh giá
- Đơn vị được đánh giá
- Quá trình, hoạt động được đánh giá /đơn vị được đánh giá.
- Lịch đánh giá chi tiết



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.1. Kế hoạch đánh giá

Các điểm lưu ý khi thiết lập kế hoạch đánh giá:

- Đánh giá viên được phân công dựa trên năng lực thích hợp với chuyên môn của quá trình/hoạt động được đánh giá.
- Lịch đánh giá
 - ✓ Xác định quá trình đánh giá & thời gian đánh giá dựa vào chức năng đơn vị được đánh giá/kết quả đánh giá trước/mục tiêu đánh giá ...)
 - ✓ Định hướng theo quá trình
 - ✓ Đánh giá hiện trường (đặc biệt đánh giá HTQL an toàn sức khỏe, môi trường)
 - ✓ Tổng thời gian đánh giá ban lãnh đạo các cấp: ít nhất 30% tổng thời gian cuộc đánh giá.
 - ✓ Viện dẫn đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn đánh giá liên quan đến nội dung đánh giá



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.1. Kế hoạch đánh giá

Bài tập 4:

- 4 nhóm
- Yêu cầu: dựa trên chương trình đánh giá đã lập ở bài tập trước, thiết lập kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL cho tổ chức của Anh/Chị (thời gian đánh giá: 2 ngày, đoàn đánh giá: 3 đánh giá viên bao gồm Trưởng đoàn)
- Thời gian: 30 phút



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.2. Chuẩn bị đánh giá

Chuẩn bị đánh giá trước khi đánh giá:



Sẵn có kế hoạch đánh giá

Xác định, nghiên cứu các
chuẩn mực đánh giá
liên quan phạm vi đánh giá

Lập checklist nếu cần

Phương tiện hỗ trợ
(Biểu mẫu, thủ tục ...)

Logistic

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.2. Chuẩn bị đánh giá

Chuẩn bị đánh giá trước khi đánh giá: hiểu chuẩn cứ đánh giá

Phạm vi đánh giá

Xác định & xem
xét các
chuẩn mực đánh
giá > hiểu rõ các
yêu cầu

Tiêu chuẩn đánh giá ISO 9001:2015

Yêu cầu của tổ chức
liên quan HTQLCL

Yêu cầu của khách hàng
& các bên quan tâm thích đáng

Yêu cầu pháp luật

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

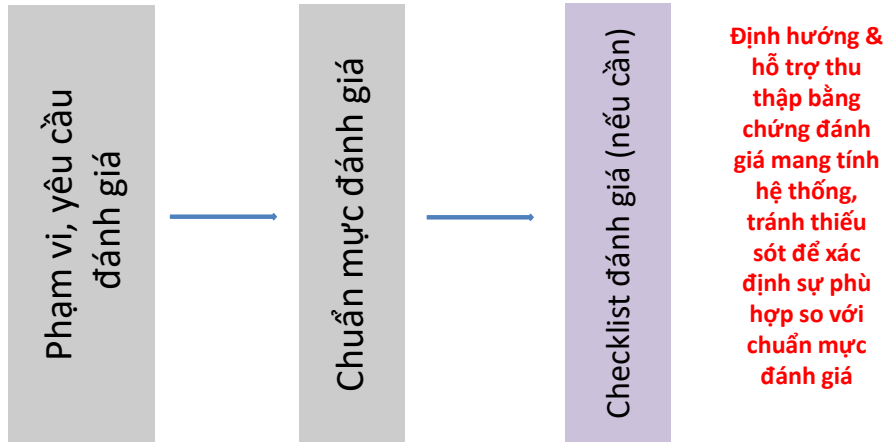
Please do not disseminate without agreement



Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.2. Chuẩn bị đánh giá

Chuẩn bị đánh giá trước khi đánh giá: **lập check list đánh giá**



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.2. Chuẩn bị đánh giá

Lập check list đánh giá

Trách nhiệm: đoàn đánh giá

Cách lập checklist:

- Xác định các quá trình/hoạt động của HTQLCL
- Xác định cụ thể các yêu cầu liên quan đến chuẩn mực đánh giá HTQL
- Vận dụng nguyên tắc PDCA, định hướng quá trình & tư duy rủi ro cơ hội



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.2. Chuẩn bị đánh giá

Bài tập 5

- 4 nhóm.
- Thời gian: 30 phút
- Nội dung: lập checklist theo biểu mẫu đính kèm
 - Nhóm 1: quá trình đào tạo - 7.2
 - Nhóm 2: quá trình xem xét lãnh đạo - 9.3
 - Nhóm 3: quá trình mua hàng hóa & dịch vụ - 8.4
 - Nhóm 4: quá trình quản lý rủi ro & cơ hội - 6.1



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor

Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

Hộp khai mạc

Đánh giá hiện trường

Hộp bế mạc



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor

Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

- ↓ Thu thập & ghi nhận đầy đủ, chính xác các bằng chứng đánh giá.
- ↓ Xem xét các bằng chứng đánh giá so với chuẩn cứ đánh giá
- ↓ Phân loại & ghi nhận các phát hiện đánh giá.
- ↓ Thông báo và trao đổi với bên được đánh giá để làm rõ về các phát hiện đánh giá
- ↓ Báo cáo kết quả đánh giá ...



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



THỰC HIỆN ĐÁNH GIÁ THU THẬP BẰNG CHỨNG ĐÁNH GIÁ

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

Chuẩn cứ đánh giá



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

Bằng chứng đánh giá

Hồ sơ, trình bày về sự kiện hoặc các thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá (3.13.7) và có thể kiểm tra xác nhận
[ISO 19011:2011, 3.3]

audit evidence

records, statements of fact or other information, which are relevant to the audit criteria (3.13.7) and verifiable
[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.3, modified — Note to entry has been deleted]



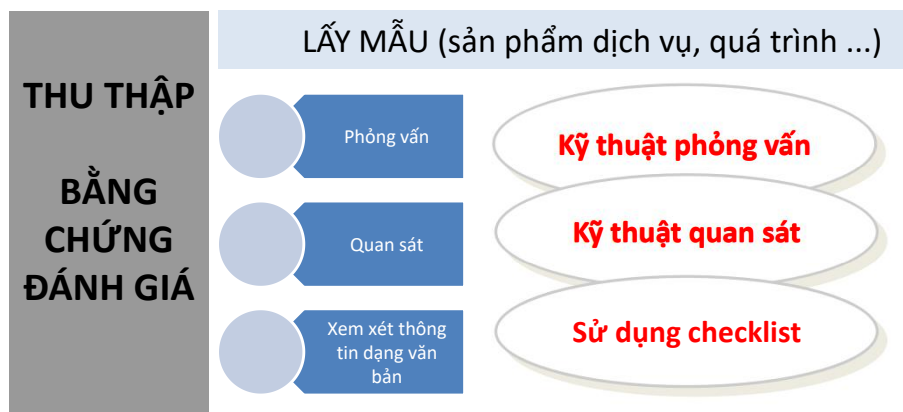
Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

LẤY MẪU ĐÁNH GIÁ

Cơ sở chọn mẫu có thể dựa vào:

- Mục tiêu tổ chức
- Quá trình cốt lõi
- Rủi ro/cơ hội đáng kể
- Điểm kiểm soát trọng điểm
- Kết quả hoạt động (không phù hợp, khiếu nại ...)
- Hành động KP ...

Mẫu chọn phải:

- Đại diện cho các thời điểm
- Đại diện cho các sản phẩm & hoạt động (phạm vi đánh giá)
- Xem được thực tế & có thể tái kiểm tra xác nhận



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

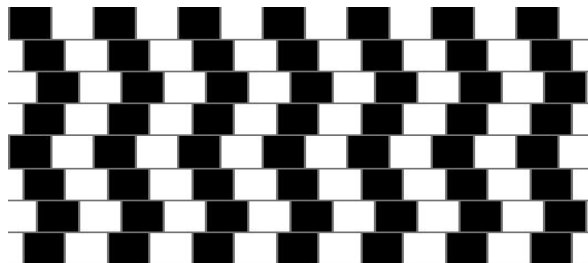
Please do not disseminate without agreement



Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

SỰ KIỆN – SUY DIỄN



Các đường nằm ngang song song hay chéo nhau

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

Kỹ thuật phỏng vấn

CÁC LOẠI CÂU HỎI

- **Open: Câu hỏi mở**
 - Tại sao, thế nào, hãy trình bày, xin cho biết (4W-1H)
- **Closed: Câu hỏi đóng**
 - Có/không – đúng/sai
- **Alternative: Câu hỏi đa nghĩa, nước đôi**
 - Tôi phân vân không biết
- **Suggestive: Câu hỏi áp đặt, “mớm cung”, ngụ ý là như vậy**
 - Có lẽ rằng ..., phải chăng
- **Sweeper: Câu hỏi quét**
 - Tóm lại còn những gì cần nói thêm không

ĐỐI TƯỢNG
LÀ AI?



THẤU HIỂU

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

Kỹ thuật phỏng vấn

KỸ THUẬT PHỎNG VẤN DẠNG PHỄU

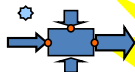
Đi từ tổng quát rộng đến chi tiết hẹp

- Bắt đầu : câu hỏi mở (rộng)
- Tiếp tục : câu hỏi mở (hẹp dần)
- Tiếp tục : câu hỏi đóng (chốt lại)
- Kết thúc : câu hỏi quét (gặng tìm)



THẤU HIỂU

Hỏi theo cách tiếp cận
quá trình



KHÔNG
ÁP DỤNG

Ghi nhận phát hiện

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor

Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

QUAN SÁT – SITE TOUR “CHỤP HÌNH HIỆN TRẠNG”



- Quá trình/hoạt động/công việc ...
- Biện pháp kiểm soát/ứng phó khẩn cấp...
- Sản phẩm, hạ tầng, môi trường làm việc (thiết bị, mặt bằng ...), nhân sự (PPE, thao tác ...)
- Giấy phép ...
- Thông số vận hành ...

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor

Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

XEM XÉT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN



- Sự phù hợp của thông tin dạng văn bản?
- Có thể bất kỳ ở dạng nào
- Sẵn có tại nơi thích hợp cho sử dụng

Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

ĐÁNH
GIÁ
TRUY
VẾT

TRAIL
AUDIT

Tiếp cận theo quá trình
(**Truy xuôi, truy ngược**)

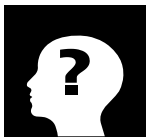
Tiếp cận theo hệ thống

Tư duy RỦI RO & CƠ HỘI

PDCA



Các yêu cầu



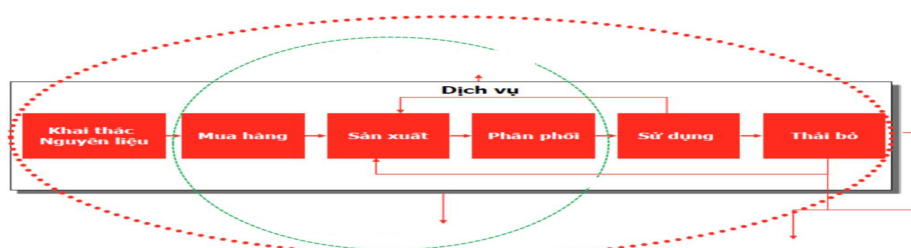
Bảng chứng
đánh giá

Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

Đánh giá định hướng quá trình & hệ thống quản lý (PDCA, risk thinking)

- Bối cảnh: tổ chức, quá trình - 4M1E & kết quả hoạt động chất lượng
- KPI/chỉ tiêu phải đạt liên quan mong đợi của khách hàng (bao gồm khách hàng nội bộ) và bên quan tâm
- Điểm kiểm soát & yêu cầu?
- Biện pháp kiểm soát phòng ngừa (loại bỏ, giảm thiểu ...), xử lý & ứng phó khẩn cấp để giải quyết rủi ro/cơ hội, yêu cầu pháp luật & khác ...
- Theo dõi và đo lường việc thực hiện & kết quả hoạt động
- Mức độ tuân thủ
- Hiệu lực biện pháp kiểm soát
- Khắc phục & cải tiến
- Tích hợp và duy trì hiệu lực áp dụng



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

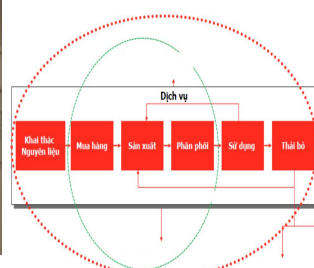
afnor
certified

Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

Bài tập 6

- 2 nhóm
- Thời gian: 30 phút
- Nội dung: Đánh giá quá trình đào tạo nội bộ



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certified

Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

Những điểm cần tránh trong quá trình thu thập bằng chứng đánh giá:

- Chất vấn, suy diễn, áp đặt ...
- Không lắng nghe, không xem xét kỹ các bằng chứng đánh giá ...
- Không ghi chép đầy đủ và chính xác
- Quan điểm đánh giá (tìm lỗi)
- Không theo sát “dấu vết”, không bám sát mục tiêu & phạm vi đánh giá
- Không kiểm soát được thời gian, bị bên được đánh giá dẫn dắt
- Tạo ra môi trường làm việc căng thẳng
- Không thoải mái, thiếu thân thiện
- Không rõ chuẩn cứ đánh giá
-



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Thực hiện đánh giá nội bộ (PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

- Trong quá trình đánh giá, đánh giá viên có thể sử dụng phối hợp các kỹ thuật đánh giá để làm sáng tỏ vấn đề.
- Ghi chép đầy đủ và chính xác các chuẩn cứ đánh giá & bằng chứng đánh giá (có thể sử dụng checklist như phương tiện hỗ trợ)
- Phân loại & ghi nhận các phát hiện đánh giá (bao gồm các điểm mạnh của HTQL)
- Thông báo kết quả đánh giá bên được đánh giá đạt được sự thấu hiểu & chấp nhận
- Chuẩn bị kết quả đánh giá trước khi họp bế mạc.

Note: Ghi chép là kỹ năng thể hiện năng lực của đánh giá viên



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Thực hiện đánh giá nội bộ
(PDCA - DO)

2.2.3. Đánh giá tại hiện trường

PHẢN ỨNG SAU CUỘC HỌP?



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



THỰC HIỆN ĐÁNH GIÁ
VIẾT PHÁT HIỆN ĐÁNH GIÁ

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Phân loại phát hiện đánh giá

Không phù hợp - NC
(Major, Minor NC)



Lưu ý (Areas of concern / Observation)



Cơ hội cải tiến
(Opportunity For Improvement)



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Ghi nhận phát hiện đánh giá ...

WHERE: Nơi ghi nhận phát hiện.

WHAT: Bằng chứng đánh giá.

WHY: Lý do (chuẩn cứ đánh giá ...)



Nội dung ghi nhận **PHẢI** cụ thể, chính xác & đầy đủ để tái kiểm tra xác nhận

Sử dụng ngôn ngữ của bên được đánh giá, từ ngữ ngắn gọn & súc tích, tránh sử dụng từ ngữ không xác định (hình như, có vẻ, ...)

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Ghi nhận phát hiện đánh giá ...

Không phù hợp:

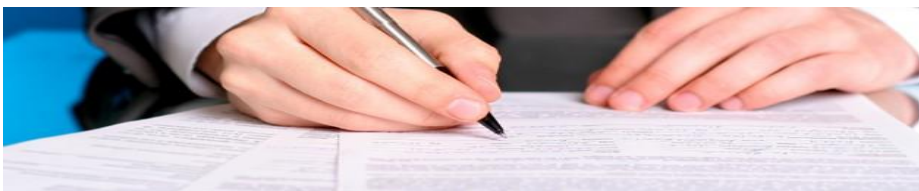
Nơi phát hiện + bằng chứng đánh giá vi phạm/không tuân thủ + **chuẩn cứ làm cơ sở**

Lưu ý:

Nơi phát hiện + bằng chứng đánh giá phù hợp + mô tả phát hiện để phòng ngừa rủi ro tiềm ẩn gì xuất hiện.

Cơ hội cải tiến

Nơi phát hiện + bằng chứng đánh giá phù hợp + mô tả phát hiện để nâng cao kết quả hoạt động.



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Ghi nhận phát hiện đánh giá ...

Bài tập 7 (tình huống)

- 4 nhóm.
- Thời gian: 30 phút
- Đọc và phân tích các tình huống, phân loại và ghi nhận các phát hiện đánh giá



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



THỰC HIỆN ĐÁNH GIÁ LẬP BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Lập báo cáo đánh giá

Trách nhiệm: Trưởng đoàn đánh giá

Thực hiện sau khi kết thúc cuộc đánh giá.

Mục đích:

- Cung cấp thông tin thích hợp về kết quả hoạt động của HTQL so với các chuẩn mực và mục tiêu đánh giá.
- Cải tiến HTQL



Chính xác

Đầy đủ

Khách quan

Mang tính xây dựng

Rõ ràng, ngắn gọn

Kịp thời

Hiệu lực

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Lập báo cáo đánh giá

Kiểm tra xác nhận và xem xét các phát hiện đánh giá đã phát hiện (internal audit findings)

Lập báo cáo đánh giá, nội dung:

- Mục tiêu đánh giá
- Phạm vi đánh giá
- Mức độ thực hiện kế hoạch đánh giá
- Kết quả đánh giá
 - ✓ Các phát hiện đánh giá
 - ✓ Hiệu lực khắc phục các phát hiện đánh giá đã phát hiện trước
 - ✓ Kết luận đánh giá
 - ✓ Các điểm mạnh/cải tiến trọng điểm của HTQL
 - ✓ Năng lực đoàn đánh giá và quá trình đánh giá nội bộ
- Đề xuất hành động tiếp theo (khắc phục các phát hiện, nâng cao mức tuân thủ/hiệu lực mang tính hệ thống ...)



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

2.3

KIỂM TRA KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

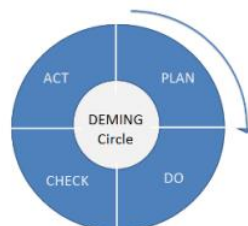
Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Kiểm tra kết quả đánh giá (PDCA - CHECK)

ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HTQL



- Kiểm tra báo cáo kết quả đánh giá/kế hoạch/chương trình/yêu cầu đánh giá
- Phổ biến kết quả đánh giá.

KIỂM TRA KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Kiểm tra kết quả đánh giá (PDCA - CHECK)

Trách nhiệm: Người quản lý chương trình đánh giá

Thực hiện sau khi kết thúc cuộc đánh giá.

Nội dung kiểm tra:

- Thực hiện kế hoạch đánh giá, chương trình đánh giá?
- Kết quả đánh giá/mục tiêu đánh giá?
- Năng lực quá trình đánh giá?



Chính xác

Đầy đủ

Khách quan

**Mang tính
xây dựng**

**Rõ ràng,
ngắn gọn**

Kịp thời

Hiệu lực

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



2.4

CÁC HÀNH ĐỘNG SAU ĐÁNH GIÁ

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

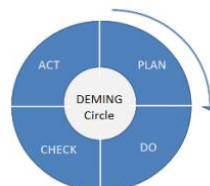
Please do not disseminate without agreement



Hành động sau khi kết thúc đánh giá (PDCA - ACTION)

- Thực hiện hành động khắc phục, cải tiến kết quả đánh giá
- Kiểm tra xác nhận & theo dõi thay đổi kết quả sau khi KP/cải tiến
- Cập nhật, cải tiến chương trình đánh giá, hoạt động đánh giá
- Cập nhật HTQL

KHẮC PHỤC, CẢI TIẾN



ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HTQL

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Sự khắc phục & hành động khắc phục

Khái niệm

Sự khắc phục

Hành động để loại bỏ sự không phù hợp (3.6.9) đã phát hiện

correction

action to eliminate a detected nonconformity (3.6.9)

corrective action

action to eliminate the cause of a *nonconformity* (3.4.3) and to prevent recurrence

hành động khắc phục

hành động để loại bỏ nguyên nhân của một *sự không phù hợp* (3.4.3) và để ngăn ngừa tái diễn

Note 1 to entry: There can be more than one cause for a nonconformity

Lưu ý 1: Có thể có nhiều hơn một nguyên nhân cho một sự không phù hợp.

effectiveness

extent to which planned activities are realized and planned results achieved

tính hiệu lực

mức độ các hoạt động hoạch định được thực hiện và các kết quả dự kiến đạt được

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Lưu đồ quá trình giải quyết sự KPH



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Hành động khắc phục ...

Trách nhiệm: Lãnh đạo bên được đánh giá

Phương pháp:

- **Xác định nguyên nhân:**

- Xác định nguyên nhân gốc (sử dụng 5WHY, 4M1E)
- Tránh đổ lỗi cá nhân

- **Xác định nội dung hành động khắc phục:**

- Dựa trên đánh giá rủi ro của KPH
- Hành động phải loại bỏ các nguyên nhân gốc
- Mang tính hệ thống & cụ thể
- Kế hoạch thực hiện
- Hiệu lực khắc phục mong đợi đạt được



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Hành động khắc phục

Kiểm tra xác nhận thực hiện hành động khắc phục & hiệu lực

- **Trách nhiệm:** Lãnh đạo đơn vị có KPH & Người quản lý chương trình đánh giá.
- **Mục đích:**
 - Thẩm tra lại các hành động khắc phục đã được thực hiện?
 - Hiệu lực hành động khắc phục đã thực hiện có đạt như mong đợi?
 - Sự cần thiết tiếp tục thực hiện hành động khắc phục (tái đánh giá rủi ro)



List of
internal audit



Internal
Audit finding



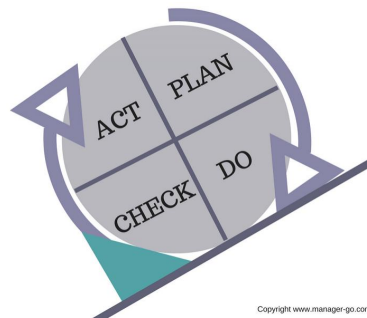
Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



NEXT STAGE – Các bước kế tiếp ...

- Cập nhật & điều chỉnh chương trình đánh giá
- Cải tiến quá trình đánh giá nội bộ (năng lực đánh giá viên, phương pháp, kế hoạch đánh giá, môi trường tổ chức ...)
- Xem xét và sử dụng hành động khắc phục có hiệu lực để cải tiến quá trình, hệ thống quản lý CL cần thiết nhằm duy trì hiệu lực áp dụng
- Báo cáo kết quả đánh giá HTQLCL cho xem xét của lãnh đạo ...



Copyright www.manager-go.com

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

2.5

CÁC TRÁCH NHIỆM

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Các bên liên quan đến quá trình đánh giá nội bộ

- Lãnh đạo cao nhất
- Đại diện lãnh đạo
- Người quản lý chương trình đánh giá (CTĐG)
- Đoàn đánh giá:
 - Trưởng đoàn
 - Đánh giá viên
 - Quan sát viên
 - Kỹ thuật viên
- Lãnh đạo đơn vị được đánh giá



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Các trách nhiệm của các bên liên quan trong quá trình đánh giá

Bài tập 08

Với các trách nhiệm được liệt kê sau, anh/chị xác định các trách nhiệm thuộc chức danh nào (Lãnh đạo cao nhất, Người quản lý CTĐG, Trưởng đoàn, đánh giá viên, quan sát viên, chuyên viên kỹ thuật, Lãnh đạo đơn vị được đánh giá)

Thời gian: 10 phút



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

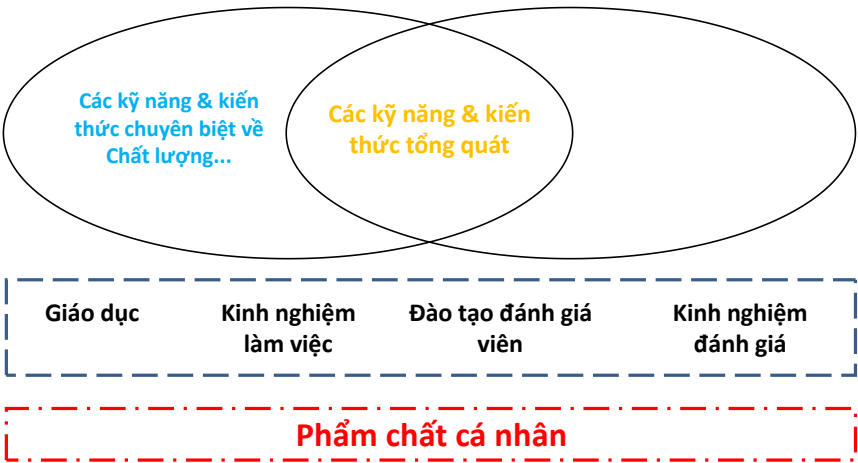


Năng lực đánh giá viên



Đánh giá viên - là người cung cấp thông tin và thúc đẩy cải tiến sự phù hợp và hiệu lực của Hệ thống quản lý

Năng lực đánh giá viên



Năng lực đánh giá viên

Khung kiến thức & kỹ năng cần thiết:

- Tiêu chuẩn của hệ thống quản lý
- Đánh giá nội bộ HTQL
- Quản lý (Doanh nghiệp, chất lượng, môi trường, an toàn sức khỏe ...)
- Các công cụ giải quyết vấn đề, công cụ cải tiến
- Sản phẩm & dịch vụ
- Quản lý các quá trình tác nghiệp chuyên biệt liên quan
- Quản lý rủi ro ...
- Luật định
- Tin học, ngôn ngữ
- Làm việc nhóm, độc lập ...

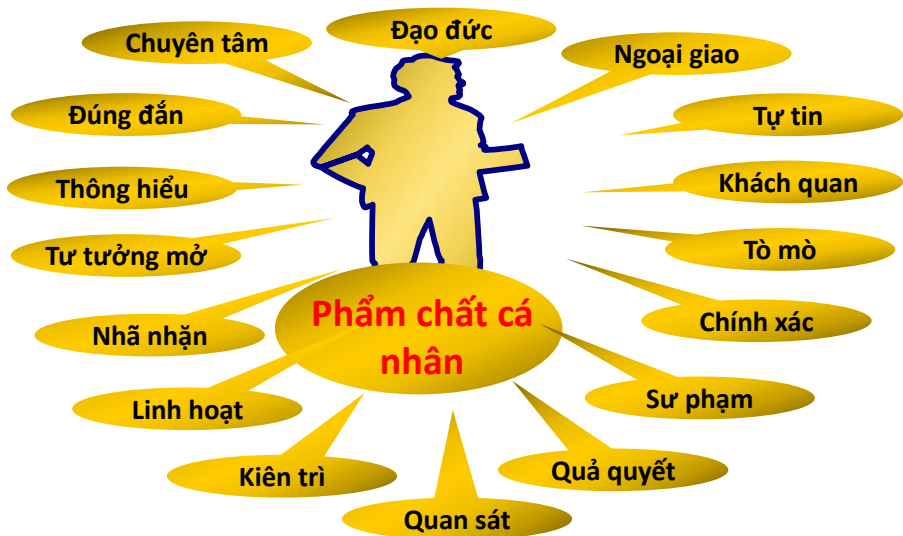


Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
vietnam

Năng lực đánh giá viên



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
vietnam

Năng lực đánh giá viên

Trong quá trình đánh giá, đánh giá viên:

- Kỷ luật, chia sẻ
- Không thiên vị, áp đặt
- Chứng minh sự khách quan.
- Hiểu được bối cảnh & bên quan tâm
- Theo đuổi mục đích đánh giá
- Tìm sự phù hợp
- Tìm kiếm các phát hiện đánh giá có giá trị gia tăng
- Kiểm soát được thời gian
- Giới hạn trong phạm vi đánh giá



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification

Năng lực đánh giá viên

- Không biết nên xoáy vào vấn đề nào khi đánh giá
- Không biết bắt đầu từ đâu
- Không biết cách khai thác/tìm kiếm bằng chứng đánh giá
- Không biết mô tả sự không phù hợp
- Không phân loại đúng các phát hiện đánh giá (Major NC, Minor NC, AOC (Observation), Opportunity for improvement)
- Mất thời gian
- Không đáp ứng kế hoạch đánh giá
- Phát hiện đánh giá không mang lại giá trị gia tăng

**Auditor
thiếu
năng lực?**

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

afnor
certification



SOLUTIONS



Questions, Sharing, Feedback, Answer ...



Questions, Sharing,
Feedback, Answer ...

Questions, Sharing,
Feedback, Answer ...

Questions, Sharing, Feedback, Answer ...

Questions, Sharing, Feedback, Answer ...

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement







4

Kiểm tra cuối khóa

(ISO 9001:2015)

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Kiểm tra cuối khóa



- Thời gian: 120 phút
- Được sử dụng tài liệu
- Điều kiện đạt: 80%

Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement



Liên hệ với chúng tôi



trucdao.le@afnor.org

trucdao.afnor@gmail.com

+84 28 38 20 07 49

www.afnor.org hoặc

<https://facebook.com/Afnor.vietnam>



Cùng gặp gỡ trao đổi thêm với AFNOR GROUP trên



Internal Lead Auditor of HSEQ MS Rev 3 - 21/7/2018
Tran Tien Dung (Lead Auditor, Lead Trainer, Technical Manager)

Please do not disseminate without agreement

