

# QUALITY MANUAL

Revision	Written by	Reviewed by	Approved by	Effective Date
A	Nguyen Van A Quality Manager	John Doe Managing Director	John Doe Managing Director	30 <sup>th</sup> Nov 2011
B	Nguyen Van A Quality Manager	John Doe Regional Managing Director	John Doe Regional Managing Director	16 <sup>th</sup> Aug 2012
C	Nguyen Van A Regional Quality Manager	John Doe Regional Managing Director	John Doe Regional Managing Director	2 <sup>nd</sup> May 2013
D	Nguyen Van B Regional Quality Manager	John Doe Regional Managing Director	John Doe Regional Managing Director	14 <sup>th</sup> Oct 2014
E	Nguyen Van B Regional Quality Manager	John Doe Regional Managing Director	John Doe Regional Managing Director	11 <sup>st</sup> May 2015

**Transmitted for application to:**

- All Departments of ABC

# SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

<b>Hiệu đính</b>	<b>Người viết</b>	<b>Xét duyệt</b>	<b>Phê chuẩn</b>	<b>Ngày có hiệu lực</b>
A	Nguyen Van A Quản lý chất lượng	John Doe Giám đốc điều hành	John Doe Giám đốc điều hành	30/11/2011
B	Nguyen Van A Quản lý chất lượng	John Doe Giám đốc điều hành khu vực	John Doe Giám đốc điều hành khu vực	16/8/2012
C	Nguyen Van A Quản lý chất lượng khu vực	John Doe Giám đốc điều hành khu vực	John Doe Giám đốc điều hành khu vực	2/5/2013
D	Nguyen Van B Quản lý chất lượng khu vực	John Doe Giám đốc điều hành khu vực	John Doe Giám đốc điều hành khu vực	14/10/2014
E	Nguyen Van B Quản lý chất lượng khu vực	John Doe Giám đốc điều hành khu vực	John Doe Giám đốc điều hành khu vực	11/5/2015

**Được áp dụng cho:**

- Tất cả các bộ phận của ABC

**TABLE OF CONTENTS**

<b>1.</b>	<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>5</b>
1.1	Company Primary Activities and History.....	5
1.2	Company Strategy & Mission: .....	5
1.3	Company Value: .....	6
<b>2.</b>	<b>QUALITY MANUAL: SCOPE AND EXCLUSION .....</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>TOP-MANAGEMENT COMMITMENT LETTER ON IMPLEMENTING THE QMS.....</b>	<b>11</b>
<b>4.</b>	<b>QUALITY MANAGEMENT SYSTEM .....</b>	<b>11</b>
4.1	General Requirements .....	13
4.2	Documentation Requirements.....	13
<b>5.</b>	<b>MANAGEMENT RESPONSIBILITY .....</b>	<b>16</b>
5.1	Management commitment.....	16
5.2	Customer focus .....	16
5.3	Quality policy: .....	17
5.4	Planning: .....	17
5.5	Responsibility, authority, and communication.....	18
5.6	Management review.....	21
<b>6.</b>	<b>RESOURCE MANAGEMENT.....</b>	<b>21</b>
6.1	Provision of resource: .....	21
6.2	Human resource: .....	22
6.3	Infrastructure .....	23
6.4	Work Environment .....	24
<b>7.</b>	<b>SERVICE REALIZATION .....</b>	<b>24</b>
7.1	Planning of product realization .....	24
7.2	Customer related processes.....	26
7.3	Design and Development.....	28
7.4	Purchasing.....	32
7.5	Service Provision .....	34
7.6	Control of Monitoring and Measuring Equipment.....	37
<b>8.</b>	<b>MEASUREMENT, ANALYSIS AND IMPROVEMENT: .....</b>	<b>37</b>
8.1	General.....	37
8.2	Monitoring and Measurement.....	38
8.3	Control of Non-conformance .....	41
8.4	Analysis of Data.....	41
8.5	Improvement .....	42
<b>9.</b>	<b>ISO9001: 2008 BACKGROUND .....</b>	<b>43</b>
<b>10.</b>	<b>GUIDELINES FOR USING ABC QMS: .....</b>	<b>46</b>

## **NỘI DUNG**

<b>1. GIỚI THIỆU.....</b>	<b>5</b>
1.1 Lịch sử và hoạt động thời gian đầu .....	5
1.2 Nhiệm vụ & Chiến lược: .....	5
1.3 Giá trị: .....	6
<b>2. SỔ TAY CHẤT LƯỢNG: PHẠM VI VÀ NGOẠI TRỪ .....</b>	<b>7</b>
<b>3. THƯ CAM KẾT CỦA QUẢN TRỊ CẤP CAO TRONG VIỆC THỰC HIỆN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG.....</b>	<b>11</b>
<b>4. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG .....</b>	<b>11</b>
4.1 Yêu cầu chung .....	13
4.2 Yêu cầu về tài liệu.....	13
<b>5. TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ .....</b>	<b>16</b>
5.1 Cam kết của lãnh đạo .....	16
5.2 Tập trung vào khách hàng.....	16
5.3 Chính sách chất lượng: .....	17
5.4 Hoạch định: .....	17
5.5 Trách nhiệm, chức trách, và giao tiếp.....	18
5.6 Quá trình quản lý .....	21
<b>6. QUẢN LÝ TÀI NGUYÊN .....</b>	<b>21</b>
6.1 Nguồn cung cấp: .....	21
6.2 Nhân lực: .....	22
6.3 Cơ sở hạ tầng.....	23
6.4 Môi trường làm việc.....	24
<b>7. THỰC HIỆN DỊCH VỤ.....</b>	<b>24</b>
7.1 Kế hoạch thực hiện sản phẩm.....	24
7.2 Các quá trình liên quan đến khách hàng.....	26
7.3 Thiết kế và phát triển .....	28
7.4 Thu mua.....	32
7.5 Cung cấp dịch vụ .....	34
7.6 Quản lý thiết bị giám sát và đánh giá .....	37
<b>8. ĐÁNH GIÁ, PHÂN TÍCH, VÀ CẢI TIẾN: .....</b>	<b>37</b>
8.1 Tổng quan .....	37
8.2 Giám sát và Đánh giá.....	38
8.3 Quản lý sai phạm .....	41
8.4 Phân tích dữ liệu .....	41
8.5 Cải tiến .....	42
<b>9. ISO9001: 2008 QUÁ TRÌNH .....</b>	<b>43</b>
<b>10. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ABC: .....</b>	<b>46</b>

## Introduction

### 1.1 Company Primary Activities and History

Founded in Vietnam in 2002 by a group of French Architects and Engineers, ABC Vietnam soon became one of the largest foreign owned construction consulting companies in Viet Nam. It provides Architecture, Master Planning, Civil and Structural Engineering, Mechanical, Electricity and Plumbing Engineering, Cost Management, Project Management.

#### *Giới thiệu*

##### **1.1 Lịch sử và hoạt động thời gian đầu**

*Thành lập tại Việt Nam vào năm 2002 bởi một nhóm kỹ sư và kiến trúc sư người Pháp, ABC Việt Nam đã sớm trở thành một trong những công ty tư vấn xây dựng nước ngoài lớn nhất ở Việt Nam. Công ty cung cấp các dịch vụ như Kiến trúc, Quy hoạch tổng thể, Kỹ thuật công trình và dân dụng, Cơ khí, Kỹ thuật điện và ống nước, Quản lý chi phí, Quản lý dự án.*

### 1.2 Company Strategy & Mission:

**Vision:** To be the preferred world-class construction consultancy in all key fast changing markets.

**Mission:** ABC Group is a leading International Design and Project Management Consultancy, which harnesses the innovation and creativity of our people to consistently exceed the expectations of our clients.

We are a pioneering and passionate multi-disciplinary construction consultancy. Our team combines fresh-thinking, international expertise and unrivaled local knowledge to deliver successful projects. We are conscious of our social responsibility as a professional organization in providing solutions that bring together a sustainable natural and built environment.

##### **1.2 Nhiệm vụ & Chiến lược:**

**Tâm nhìn:** Trở thành nhà tư vấn xây dựng được ưa chuộng hàng đầu trong thời buổi thị trường thay đổi nhanh chóng.

**Nhiệm vụ:** Tập đoàn ABC là nhà tư vấn Quản lý dự án và thiết kế quốc tế hàng đầu, khai thác sự sáng tạo và cách tân của các nhân viên để không ngừng đạt được sự kỳ vọng của khách hàng.

*Chúng tôi là nhà tư vấn xây dựng đa ngành luôn đi tiên phong và đầy nhiệt huyết. Đội ngũ của chúng tôi kết hợp sự sáng tạo, chuyên môn quốc tế cùng kiến thức bản địa vô hạn để mang lại các dự án thành*



*công. Chúng tôi luôn nhận thức được trách nhiệm xã hội với cương vị là một tổ chức chuyên nghiệp trong việc cung ứng các giải pháp có thể đem lại một môi trường tự nhiên và xây dựng bền vững.*

### 1.3 Company Value:

**Creativity:** Creativity and Innovation are central to how we work and craft solutions for our clients. ABC Group employees recognize that creativity and inventiveness are central to ensuring our company remains at the cutting edge of design and construction.

**Diversity:** At ABC Group, our multicultural diversity provides a unique perspective on work collaboration and teamwork, enhancing our knowledge of our local markets and our capacity for innovation.

**Excellence:** ABC Group recognizes that our service excellence is embodied within our people, and we therefore invest in experienced and professional individuals that are willing to go the extra mile for our clients. Our people embrace excellence and expertise in delivering our services to our clients.

**Passion:** At ABC Group, we recognize that delivering our services with unsurpassed competence is not enough to set us apart, and what defines our Group is our passion for design and construction. Passion for our people, our projects and our clients ensures our service delivery excellence.

**Entrepreneurial Spirit:** A strong entrepreneurial spirit is at the heart of the ABC Group culture and has ensured that we pursue challenges in all parts of the globe. Our entrepreneurial spirit means we are adaptable to market changes and we navigate our clients who can be assured of our strong and fearless management.

**Multi-disciplinary Approach:** Through a multi-disciplinary approach, ABC Group ensures it can meet the full service delivery of all clients from concept to commissioning.

**Pro-activity:** ABC Group understands that many clients enter a project with an idea, and our pro-activity allows us to see the client's vision, anticipate the challenges and desires and propose cost-effective solutions to ensure the desired outcomes are realized.

**Sustainability:** ABC Group has a commitment to drawing our built and natural environments together in a sustainable way that is intelligent in design and cost effective in development. We take a holistic approach to sustainability from design to material usage, from planning to budgeting.

**Local Knowledge:** ABC Group uniquely combines local market knowledge with international expertise and leadership, to bring our clients the best available design and construction services. Our local knowledge allows us to navigate challenges and find the best solutions for our clients.

### 1.3 Giá trị:

**Sự sáng tạo:** Sự sáng tạo và cải tiến là giá trị cốt lõi trong cách làm việc và các giải pháp kỹ thuật cho khách hàng. Các nhân viên của ABC Group nhận ra rằng sáng tạo là điều cốt yếu để đảm bảo công ty luôn vượt trội trong các công trình và thiết kế.

**Sự đa dạng:** Tại ABC Group, sự đa dạng trong văn hóa của chúng tôi đem lại một quan điểm độc đáo trong quá trình cộng tác và làm việc nhóm, nâng cao kiến thức về thị trường nội địa cũng như khả năng cải tiến.

**Sở trường:** ABC Group nhận biết được sở trường của mình nằm trong nguồn nhân lực, do đó đầu tư vào cá nhân chuyên nghiệp và đầy kinh nghiệm luôn sẵn sàng nỗ lực hơn nữa vì khách hàng. Các nhân viên luôn đảm bảo được sở trường và chuyên môn của mình trong việc cung ứng dịch vụ đến khách hàng.

**Đam mê:** Tại ABC Group, chúng tôi nhận ra nếu dịch vụ không tốt, chúng tôi không thể vượt trội, và điều làm nên tên tuổi tập đoàn chúng tôi chính là niềm đam mê trong lĩnh vực xây dựng và thiết kế. Niềm đam mê cho nguồn nhân lực, các dự án và khách hàng giúp chúng tôi đảm bảo một dịch vụ tuyệt vời.

**Tinh thần kinh doanh:** Một tinh thần dám nghĩ dám làm luôn tồn tại mạnh mẽ trong nền văn hóa ở ABC Group đã giúp chúng tôi theo đuổi các thử thách trên toàn cầu. Tinh thần ấy chính là khả năng thích nghi với sự thay đổi thị trường và làm khách hàng luôn yên tâm về sự quản lý mạnh dạn và kiên quyết của chúng tôi.

**Mục tiêu đa ngành:** Thông qua mục tiêu đa ngành, ABC Group đảm bảo có thể đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng từ khâu ý tưởng đến nghiệm thu.

**Tính chủ động:** ABC Group hiểu rằng nhiều khách hàng có ý tưởng cho một dự án, và sự chủ động giúp chúng tôi thấy được tầm nhìn của họ, dự đoán trước các thách thức và mong muốn đồng thời đề xuất các giải pháp tiết kiệm chi phí để đảm bảo được kết quả như mong đợi.

**Sự bền vững:** ABC Group cam kết đem lại một môi trường vừa xây dựng vừa tự nhiên một cách bền vững với sự thông minh trong thiết kế và tiết kiệm chi phí trong phát triển. Chúng tôi hướng đến sự bền vững tổng thể từ thiết kế đến nguyên liệu, từ việc lên kế hoạch đến lập ngân sách.

**Kiến thức bản địa:** ABC Group kết hợp độc đáo kiến thức về thị trường nội địa cùng với chuyên môn và lãnh đạo quốc tế, mang lại cho khách hàng các dịch vụ xây dựng và thiết kế tốt nhất. Kiến thức bản địa cho phép chúng tôi xác định các thách thức và tìm ra giải pháp tốt nhất cho khách hàng.

#### Quality Manual: Scope and Exclusion

ABC developed and implemented a Quality Management System that is continuously maintained for effectiveness and process improvements in accordance with the requirements of ISO 9001: 2008.

This Quality Manual is the top-level document of ABC's Quality Management System. The Manual is divided in main sections modeled on the organization of ISO9001: 2008 standard.

The purpose of this Manual is to define authorities and responsibilities of the management personnel involved in the operation of the system, and provide general procedures for all activities comprising the quality system.

Another purpose of this manual is to present the quality system to our customers and other interested parties, and to inform them of what specific controls are implemented at ABC Vietnam to assure the quality.

*Sổ tay chất lượng: Phạm vi và ngoại trừ*

*ABC phát triển và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng hiệu quả và tiến hành cải tiến để phù hợp với tiêu chuẩn ISO9001: 2008.*

*Sổ tay chất lượng này là tài liệu cao cấp của hệ thống quản lý chất lượng ABC. Sổ tay được chia làm những phần chính dựa theo tiêu chuẩn ISO9001: 2008.*

*Mục đích của sổ tay là để xác định quyền hạn và trách nhiệm của các cán bộ quản lý liên quan đến hoạt động của hệ thống, và cung cấp các quy trình chung cho tất cả hoạt động bao gồm hệ thống chất lượng.*

*Một mục đích khác là để giới thiệu hệ thống chất lượng đến khách hàng và các bên liên quan khác, và để thông báo đến họ những kiểm soát đặc trưng nào đang được thực hiện tại ABC Việt Nam giúp đảm bảo được chất lượng.*

### **Scope of Application for ABC Vietnam, Cambodia and Laos**

#### **Scope of Certification for ABC Vietnam and ABC Cambodia:**

Providing services of Architecture Design & Master Planning, Civil & Structural Engineering Design, Mechanical-Electrical-Plumbing Engineering Design, Project & Construction Management, Cost Management.

This Quality Manual applies to the activities of ABC Vietnam and ABC Cambodia in the following locations, under the Investment License Number: 148/GP-HN, dated on 18th Sep, 2002; issued by People's Committee of Hanoi city for ABC Vietnam.

#### **Phạm vi ứng dụng ABC ở Việt Nam, Campuchia và Lào**

#### **Phạm vi giấy chứng nhận của ABC Việt Nam và ABC Campuchia:**

*Cung cấp các dịch vụ về Thiết kế kiến trúc & Quy hoạch tổng thể, Thiết kế kỹ thuật công trình và dân dụng, Thiết kế kỹ thuật cơ khí, điện và ống nước, Quản lý công trình và dự án, Quản lý chi phí.*



# LIÊN HỆ DỊCH THUẬT:

Tel: 0934.436.040 (Zalo/Viber/Whatsapp/Wechat)

Email: [baogia@dichthuatsms.com](mailto:baogia@dichthuatsms.com)

Website: [www.dichthuatsms.com](http://www.dichthuatsms.com)



*Sổ tay chất lượng này áp dụng cho các hoạt động của ABC Việt Nam và ABC theo các địa điểm sau, theo giấy chứng nhận đầu tư số: 148/GP-HN, cấp ngày 18/9/2002; bởi Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội cho ABC Việt Nam.*

## **ABC Viet Nam:**

### **Ho Chi Minh office**

Floor 20th, REE Tower, 9 Doan Van Bo Street, District 4, HCM City

Tel: (84-8) 39431256

Fax: (84-8) 39431257

### **Hanoi Office**

7F, CDC Building, 25 Le Dai Hanh Street, Hai Ba Trung District, Hanoi

Tel: +84 (0) 4 3972 6472

Fax: +84 (0) 4 3972 6473

## **ABC Cambodia**

### **Phnom Penh Office**

Phnom Penh Centre  
Corner of Sihanouk Blvd & Sothearos Blvd

Entrance B1, 1st floor

Phnom Penh, Cambodia

T: +855 (0)23 987 211

F: +855 (0)23 993 630

### **Website:**

[www.ABC-group.com](http://www.ABC-group.com)

### **Exclusion:**

ABC Vietnam and ABC Cambodia QMS has no exclusion for any requirement of ISO 9001: 2008.

# LIÊN HỆ DỊCH THUẬT:

Tel: 0934.436.040 (Zalo/Viber/Whatsapp/Wechat)

Email: baogia@dichthuatsms.com

Website: www.dichthuatsms.com



## **ABC Việt Nam:**

### **Văn phòng Hồ Chí Minh**

Tầng 20, REE Tower, số 9 Đường Đoàn Văn Bơ, Quận 4, TP. HCM

Tel: (84-8) 39431256

Fax: (84-8) 39431257

### **Văn phòng Hà Nội**

7F, Tòa nhà CDC, số 25 Lê Đại Hành, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội

Tel: +84 (0) 4 3972 6472

Fax: +84 (0) 4 3972 6473

## **ABC Campuchia**

### **Văn phòng Phnom Penh**

Trung tâm Phnom Penh

Góc đại lộ Sihanouk & Sothearos

Cổng B1, tầng 1

Phnom Penh, Campuchia

T: +855 (0)23 987 211

F: +855 (0)23 993 630

## **Website:**

[www.ABC-group.com](http://www.ABC-group.com)

## **Ngoại trừ:**

Hệ thống quản lý chất lượng ABC Việt Nam và ABC Campuchia không có khoản nằm ngoài phạm vi yêu cầu của ISO9001: 2008.

Top-Management Commitment Letter on implementing the QMS

**THƯ CAM KẾT CỦA QUẢN TRỊ CẤP CAO TRONG VIỆC THỰC HIỆN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 6 năm 2011

Bằng việc luôn cung cấp những dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng, hoạt động của ABC là vượt lên trên cả những mong đợi đó và đạt được một mục tiêu chung là sự tăng trưởng lợi nhuận và bền vững.

Vì thế, cùng với những thủ tục hợp pháp, tôi, Herver Boone, Giám đốc điều hành của ABC, quyết định áp dụng hệ thống quản lý chất lượng cho công ty.

Tôi đề nghị tất cả nhân viên, cộng tác viên và đối tác chủ động góp phần vào quá trình thực hiện, phát triển và cải tiến.

Tôi quyết định sẽ áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ngay thời điểm hiện nay của công ty và cho tất cả các dự án thay mặt cho công ty hoặc hợp tác thực hiện với các bên khác.

Tôi xin ủy quyền trách nhiệm cho Quản lý chất lượng để thực hiện và duy trì hệ thống quản lý chất lượng được mô tả trong sổ hướng dẫn này.

Tôi xin cam kết đảm bảo những yêu cầu trong Sổ tay chất lượng sẽ được thực hiện và duy trì ở tất cả các cấp phù hợp của tổ chức.

John Doe

Giám đốc điều hành

**LIEN HE DICH THUAT:**  
**Tel: 0934.436.040 (Zalo/Viber/Whatsapp/Wechat)**  
**Email: baogia@dichthuatsms.com**  
**Website: www.dichthuatsms.com**



## QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

### 4.1 General Requirements

The Quality Management system has been developed in accordance with ISO 9001: 2008. It supports the philosophy of continuous improvement and our Quality Policy.

The Quality System Procedures detail the quality requirements that must be satisfied in order that our services are provided to customers and that Contract requirements are fully met. Figure here below describes the Quality Management system of ABC.

## HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

### 4.1 Yêu cầu chung

*Hệ thống quản lý chất lượng đã phát triển để phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001: 2008. Cũng cố thêm triết lý về sự cải tiến không ngừng và Chính sách chất lượng của chúng tôi.*

*Các quy trình hệ thống chất lượng mô tả chi tiết các yêu cầu đảm bảo về chất lượng để dịch vụ cung cấp cho khách hàng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu trong hợp đồng. Hình ảnh dưới đây mô tả hệ thống quản lý chất lượng của ABC.*

The effectiveness of the Quality Management system is monitored against objectives established by the management using Business Reviews and Internal Audits.

The results of these measurements are presented at the Management Reviews, where if necessary, corrective actions or continuous improvements activities are assigned to ensure that the planned results are obtained and that the processes are continuously improving. Corrective actions and improvement activities are monitored in the subsequent Management Review meetings.

When ABC chooses to outsource any process that affects product conformity with requirement, ABC shall ensure control, validate and approve it before deliver the product to Client.

*Sự hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng được giám sát dựa vào các mục tiêu đề ra bởi ban quản trị thông qua các đánh giá doanh nghiệp và kiểm toán nội bộ.*

*Kết quả của những đánh giá này được trình bày trong các buổi phê bình quản trị, nếu cần thiết, các hành động sửa chữa hoặc tiếp tục cải tiến sẽ được tiến hành để đảm bảo kết quả vẫn theo như kế hoạch và quá trình vẫn tiếp tục được cải tiến. Các hành động sửa chữa và cải tiến sẽ được giám sát trong các cuộc họp đánh giá tiếp theo.*

*Tuy ABC lựa chọn thuê bên ngoài các tiến trình có thể ảnh hưởng đến tiêu chuẩn sản phẩm, ABC vẫn sẽ đảm bảo giám sát, xác nhận và phê duyệt sản phẩm trước khi bàn giao khách hàng.*

### 4.2 Documentation Requirements

The Quality System is documented and structured in the following three levels of documentation

#### Level 1: Quality Manual

This document defines the Quality Policy, the Company structure and methods for maintaining the Quality Management System.

#### Level 2: Procedures/ Policies/ Guidelines



These documents describe the functional responsibilities, the procedures to be used and the methods of controls for each of the section of ISO 9001: 2008.

**Level 3: Form/ Templates**

When required, form/ templates are developed to define a format or details as how specific tasks must be performed.

**4.2 Yêu cầu về tài liệu**

Hệ thống chất lượng được viết thành tài liệu và phân thành 3 cấp độ sau

**Cấp độ 1: Sổ tay chất lượng**

Tài liệu này xác định các chính sách về chất lượng, cấu trúc công ty và phương pháp duy trì hệ thống quản lý chất lượng.

**Cấp độ 2: Quy trình/ Chính sách/ Hướng dẫn**

Các tài liệu này mô tả các trách nhiệm của từng bộ phận, các quy trình được áp dụng và phương pháp kiểm soát từng khoản trong tiêu chuẩn ISO 9001: 2008.

**Cấp độ 3: Hình thức/ Bảng mẫu**

Nếu được yêu cầu, hình thức/bảng mẫu sẽ được phát triển để xác định định dạng hay chi tiết một công việc đặc trưng nào sẽ được tiến hành.

**4.2.1 Control of Documents**

Documents and data are essential to the accomplishment of the work, are generated, approved, distributed and revised in accordance to documented procedures. The same levels of controls are applied to those documents, standards and specification of external origin, which are considered as essential to the work.

**QA-P-VN-QAS-QMS Documentation Management**

**QA-P-VN-QAS-Library Documentation Management**

**QA-P-VN-DES-Design Documentation Management**

**QA-P-VN-PCM-PM Documentation Management**

**QA-P-VN-CSM-QS Documentation Management**

**4.2.1 Kiểm soát tài liệu**

Tài liệu và dữ liệu là rất quan trọng đối với việc hoàn thành nhiệm vụ, nó được tạo ra, xác minh, phân bổ và duyệt lại sao cho phù hợp với tiến trình trong tài liệu. Các mức độ kiểm soát tương tự được áp dụng cho các tài liệu, tiêu chuẩn và đặc điểm của các xuất xứ bên ngoài, một điều rất cần thiết cho công việc.

**QA-P-VN-QAS-QMS Quản trị tài liệu**

**QA-P-VN-QAS-Thư viện Quản trị tài liệu**

**QA-P-VN-DES-Thiết kế Quản trị tài liệu**

**QA-P-VN-PCM-PM Quản trị tài liệu**

**QA-P-VN-CSM-QS Quản trị tài liệu**

#### **4.2.2 Control of Records**

Quality Records are maintained to demonstrate conformance to specified documents and to provide objectives effectiveness of the Quality System. The Quality records are also used to analyse trends in quality performance and the need for preventive actions.

The Department managers are responsible for identifying the pertinent quality records in their areas, and for documenting, analysing, indexing and the filing of quality records.

The retention period and disposal instructions for quality records are established depending on the type and importance of data, or as specified by contract, or regulatory

#### **QA-P-VN-ADM-Archives Management**

##### **4.2.2 Kiểm soát ghi chép**

*Các ghi chép về chất lượng được duy trì để chứng minh sự phù hợp của tài liệu đặc trưng và để cung cấp sự hiệu quả của mục tiêu đề ra trong hệ thống Chất lượng. Các ghi chép về chất lượng cũng được dùng để phân tích khuynh hướng chất lượng và các hành động ngăn ngừa cần thiết.*

*Các giám đốc bộ phận chịu trách nhiệm xác định các ghi chép chất lượng xác đáng trong khu vực của mình, cũng như việc lập tài liệu, phân tích, liệt kê và điền các ghi chép về chất lượng.*

*Thời kỳ lưu trữ và hướng dẫn bố trí cho các ghi chép về chất lượng sẽ được thành lập tùy vào phân loại và tầm quan trọng của dữ liệu, hoặc tùy theo chỉ định trong hợp đồng hay người điều hành.*

#### **QA-P-VN-ADM-Quản trị lưu trữ**

## MANAGEMENT RESPONSIBILITY

### 5.1 Management commitment

Senior Management is actively involved in maintaining the Quality Management System. It provides the vision and strategic direction for growth of the quality management system, and establishes quality objectives and the quality of policy.

To continue to provide leadership and show commitment to the improvement of the Quality Management System, Senior Management communicates the importance of fulfilling customer, legal and regulatory requirements through the periodic communication meetings as by conducting management reviews to ensure availability of resources.

### QA-P-VN-QAS-Management Review

## TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ

### 5.1 Cam kết của lãnh đạo

*Các quản lý cấp cao chủ động theo sát việc duy trì hệ thống quản lý chất lượng. Nó đem lại tầm nhìn và định hướng chiến lược cho sự phát triển của hệ thống quản lý chất lượng, và thành lập các mục tiêu chất lượng và chính sách chất lượng.*

*Tiếp tục lãnh đạo và cam kết cải tiến hệ thống quản lý chất lượng, lãnh đạo cấp cao truyền đạt lại tầm quan trọng trong việc đáp ứng khách hàng, các yêu cầu về luật pháp thông qua các buổi giao tiếp định kỳ như các buổi đánh giá lãnh đạo để đảm bảo sự hữu hiệu của các nguồn lực.*

### QA-P-VN-QAS-Đánh giá lãnh đạo

### 5.2 Customer focus

ABC strives to identify current and future customer needs to meet customer requirements and exceed customer expectations.

Senior Management ensures that customer requirements are transformed into clear requirements through the process described in section “Customer-Related Processes” of this Manual.

The customer satisfaction measurement is described in section “monitoring and measurements of customer satisfaction of this Manual.

Market survey and research must be implemented to identify the customer requirements. Customer feedbacks, opinions, and complains must be recorded and strictly treated.

### QA-P-VN-QAS-Customer Complaint Management

### QA-P-VN-MKC-Customer Satisfaction Survey

### QA-P-VN-BDD-Key Account Management

### QA-P-VN-BDD-Tendering, Contract Negotiation & Contract award

### 5.2 Tập trung vào khách hàng

*ABC luôn cố gắng xác định nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng để từ đó đáp ứng và vượt lên*

cả sự mong đợi.

Các lãnh đạo cấp cao đảm bảo nhu cầu khách hàng sẽ được làm rõ thông qua tiến trình được mô tả trong mục “Tiến trình liên quan đến khách hàng” trong sổ tay này.

Các đánh giá sự hài lòng của khách hàng được mô tả trong mục “Giám sát và đánh giá sự hài lòng khách hàng” trong sổ tay này. The customer satisfaction measurement is described in section “monitoring and measurements of customer satisfaction of this Manual.

Các nghiên cứu và khảo sát thị trường phải được thực hiện nhằm xác định nhu cầu khách hàng. Các phản hồi, ý kiến, và khiếu nại của khách hàng phải được ghi chép lại và giải quyết nghiêm túc.

**QA-P-VN-QAS-Quản lý khiếu nại khách hàng**

**QA-P-VN-MKC-Khảo sát sự hài lòng khách hàng**

**QA-P-VN-BDD-Quản lý khách hàng lớn**

**QA-P-VN-BDD-Đấu thầu, Thương lượng hợp đồng & Ký hợp đồng**

### **5.3 Quality policy:**

ABC is committed to operate a Quality Management System:

- To provide a professional service to clients and meeting or exceeding client expectations, and to continually review the Company performance in accordance with the provisions of its QMS.
- To establish confidence in order that any associate will be able to perform satisfactorily and to undertake continuing professional development as appropriate to the maintenance of the skills necessary for effective execution of contracts.
- To detect, control and rectify any aspect of non-conformance as quickly and efficiently as possible.

### **5.3 Chính sách chất lượng:**

ABC cam kết điều hành hệ thống quản lý chất lượng:

- Cung cấp cho khách hàng một dịch vụ chuyên nghiệp và thỏa mãn hoặc vượt lên cả sự kỳ vọng của khách hàng, và không ngừng đánh giá năng lực công ty sao cho phù hợp với các điều khoản trong Hệ thống quản lý chất lượng.
- Đem lại sự tin tưởng rằng bất cứ đối tác nào cũng thể hiện như mong đợi và không ngừng thực hiện phát triển một cách chuyên nghiệp phù hợp với việc duy trì các kỹ năng cần thiết để thực hiện hợp đồng hiệu quả.
- Tìm ra, kiểm soát và điều chỉnh những mặt chưa phù hợp nhanh và hiệu quả nhất có thể.

### **5.4 Planning:**

#### **5.4.1 Quality objectives.**

Senior Management ensures that the quality objectives are flowed down through the



organization and that the results against these objectives are measured. Specific reports and internal audits are used to monitor, analyze and measured its performance.

[Performance Review Guides](#) in the Intranet

#### **5.4 Hoạch định:**

##### **5.4.1 Các mục tiêu chất lượng.**

*Các quản trị cấp cao đảm bảo rằng các mục tiêu chất lượng sẽ được xuyên suốt trong tổ chức và các kết quả của chúng sẽ được đánh giá. Các báo cáo đặc thù và kiểm toán nội bộ được dùng để kiểm tra, phân tích và đánh giá kết quả.*

[Hướng dẫn đánh giá kết quả](#) trong mạng nội bộ

##### **5.4.2 Quality Management System Planning.**

ABC Quality Management System is documented and designed in order to guarantee that all products and processes meet the requirements of the customers.

Satisfaction of specified requirements is achieved through the effective implementation of all process related Quality System Procedures and templates in day-to-day activities. The Quality Management System is designed to achieve the quality in the definition of the needs of customers, in the planning and design of services realisation, in the conformance of the services.

Quality Management System reviewing or planning is performed prior to the addition of significant changes that have an impact on the organisation's quality management system in order to minimize the risks of negative effects.

##### **5.4.2 Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng.**

*Hệ thống quản lý chất lượng ABC được lập thành tài liệu và thiết kế để đảm bảo tất cả sản phẩm và tiến trình đều đạt yêu cầu từ khách hàng.*

*Sự hài lòng với những yêu cầu đặc trưng sẽ thông qua quá trình làm việc hiệu quả liên quan đến tiến trình và khuôn mẫu hệ thống chất lượng trong các hoạt động hàng ngày. Hệ thống quản lý chất lượng được thiết kế nhằm đạt được sự hài lòng thật sự từ khách hàng, chất lượng trọng hoạch định và thiết kế quá trình nhận biết dịch vụ, sự hợp chuẩn dịch vụ.*

*Hoạch định hay phê bình hệ thống quản lý chất lượng sẽ được tiến hành trước khi có những thay đổi bổ sung quan trọng ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức để giảm thiểu rủi ro của những yếu tố tiêu cực.*

#### **5.5 Responsibility, authority, and communication**

##### **5.5.1 Responsibility and authority.**

The Regional Managing Director of ABC (Vietnam-Cambodia-Laos) is responsible for the management of ABC Vietnam & Cambodia, for the issue and follow-up in the collaboration with Regional Quality Manager, of the implementation of the quality Policy and Objectives. He also provides the resources necessary to facilitate the development and the implementation of the Quality Management System. He is the Chairman of the management reviews and has the



authority to ensure the effective implementation of the Quality System.

The Directors and Department Managers are responsible for all activities within their respective Divisions or Department. They are responsible for supporting the quality policy by providing adequate resources necessary to achieve the organisation's objectives and to ensure customer satisfaction.

Design Managers and Project Managers have overall responsibilities for all activities related to their contracts or projects. They ensure that customer requirements are known and understood at all times by everyone involved.

Business Development responsibilities include the preparation and presentation of pursuit plans, proposals and bid approval documents.

ABC Vietnam & Cambodia uses files with job descriptions and organisation charts to identify responsibilities and authorities.

#### **QA-O-VN-HRD-Master Organization for ABC Vietnam**

#### **QA-O-VN-HRD-Master Organization for ABC Cambodia**

**Link: Intranet\QMS\QMS Quicklinks\Organization Chart**

**Intranet\QMS\QMS Quicklinks\ Job Descriptions**

### **5.5 Trách nhiệm, thẩm quyền và giao tiếp.**

#### **5.5.1 Trách nhiệm và thẩm quyền.**

*Giám đốc điều hành khu vực của ABC (Việt Nam-Campuchia-Lào) chịu trách nhiệm điều hành ABC Việt Nam và Campuchia, ban hành và làm việc theo sát Quản lý chất lượng khu vực, thực hành các chính sách và mục tiêu chất lượng. Đồng thời cũng cung cấp các nguồn lực cần thiết cho sự phát triển và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng. Là chủ tịch các buổi đánh giá quản trị và có thẩm quyền đảm bảo việc thực hiện hiệu quả hệ thống chất lượng.*

*Các giám đốc và quản lý phòng ban chịu trách nhiệm tất cả các hoạt động trong bộ phận hoặc khu vực tương ứng. Họ có nhiệm vụ hỗ trợ các chính sách chất lượng bằng việc cung ứng nguồn lực phù hợp để đạt được các mục tiêu của tổ chức và đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.*

*Các giám đốc thiết kế và dự án có trách nhiệm toàn bộ cho tất cả hoạt động liên quan đến hợp đồng hay dự án của họ. Họ đảm bảo tất cả các bên liên quan sẽ nắm và hiểu rõ yêu cầu của khách hàng mọi thời điểm.*

*Trách nhiệm phát triển kinh doanh bao gồm việc chuẩn bị và thuyết trình các kế hoạch, đề xuất và tài liệu chấp thuận mời thầu.*

*ABC Việt Nam & Campuchia sử dụng tài liệu mô tả công việc và biểu đồ tổ chức để xác định trách nhiệm và thẩm quyền.*

#### **QA-O-VN-HRD-Tổ chức tổng thể của ABC Việt Nam**

#### **QA-O-VN-HRD- Tổ chức tổng thể của ABC Campuchia**

**Link: Intranet\QMS\QMS Quicklinks\Organization Chart**

**Intranet\QMS\QMS Quicklinks\ Job Descriptions**

**5.5.2 Management representative**

Senior Management has appointed the Regional Quality Manager with the Authority and Organisational freedom and unrestricted access to top management to:

- Ensure that the requirements of the ISO 9001: 2008 Quality Management system are established, implemented and maintained.
- Resolve quality management issues
- Report quarterly a review of the Performance of the Quality Management System to senior management and any need for improvement and maintain record of those reviews.
- Interface with customers, government and regulatory agencies on matters relating to the Quality Management System.

**5.5.2 Đại diện quản trị**

*Quản trị cấp cao đã giao cho giám đốc chất lượng khu vực thẩm quyền tham gia tự do và không giới hạn vào việc điều hành cấp cao như sau:*

- *Đảm bảo các yêu cầu cho tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 của hệ thống quản lý chất lượng được thiết lập, thực hiện và duy trì.*
- *Giải quyết các vấn đề quản lý chất lượng.*
- *Báo cáo hàng quý đánh giá kết quả của hệ thống quản lý chất lượng cho quản trị cấp cao và bất cứ nhu cầu cải tiến và lưu trữ dữ liệu các đánh giá đó.*
- *Liên hệ với khách hàng, chính phủ và các đại diện luật pháp về các vấn đề liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng.*

**5.5.3 Internal communication**

Sharing of Information, Data regarding the performance and the effectiveness of the Quality Management system is shared throughout ABC Vietnam & Cambodia in the following ways:

- Intranet
- Staff Meeting with employees
- ABC Quarterly Newsletter
- Performance data saved on the server
- Email system and telephone system

**5.5.3 Giao tiếp nội bộ**

*Chia sẻ thông tin, dữ liệu về biểu hiện và sự hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng thông qua ABC Việt Nam & Campuchia theo các cách sau:*

- *Mạng nội bộ*
- *Họp nhân viên*
- *Bản tin hàng quý của ABC*
- *Dữ liệu kết quả được lưu trong máy chủ*
- *Hệ thống email và điện thoại*

## 5.6 Management review

Top management or QMR shall hold meetings to review the whole QMS to ensure its continuing suitability, adequacy and effectiveness. This review shall assess opportunities for improvement and the need for changes to ABC Vietnam & Cambodia's QMS including Quality Policy and Quality Objectives.

Records from management reviews shall be maintained

### QA-P-VN-QAS-Management Review

#### 5.6 Đánh giá của ban quản trị

*Ban quản trị cao nhất sẽ tổ chức họp mặt để đánh giá toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng và đảm bảo sự phù hợp, thỏa đáng và hiệu quả không ngừng. Buổi đánh giá này sẽ ước định các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi hệ thống quản lý chất lượng của ABC Việt Nam và Campuchia bao gồm chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng.*

*Các ghi chép của các buổi đánh giá này sẽ được lưu lại*

### QA-P-VN-QAS-Đánh giá của ban quản trị

## RESOURCE MANAGEMENT

### 6.1 Provision of resource:

Management ensures that adequate staff, equipment and materials are available in order to:

- Implement, maintain and improve the Quality Management System processes.
- Ensure customer satisfaction.
- Meet the quality objectives.

#### Quản trị nguồn lực

### 6.1 Nguồn cung:

*Nhà quản trị đảm bảo nhân viên, thiết bị và vật liệu phù hợp sẽ luôn sẵn sàng để:*

- *Thực hiện, duy trì và cải thiện tiến trình của hệ thống quản lý chất lượng.*
- *Đảm bảo sự hài lòng khách hàng.*
- *Đạt được các mục tiêu về chất lượng.*

### 6.2 Human resource:

#### 6.2.1 General

Anyone in ABC having an assignment associated with any of the processes of the Quality Management System is competent through education, skill, training and experience as necessary. Requirements for education, skills, training and experience are found in the job descriptions maintained by the Human Resources department.

### QA-G-VN-HRD-Recruitment Policy

### QA-G-AG-HRD-Induction Policy

### QA-G-AG-HRD-Probation Policy

**QA-P-AG-HRD-Probationary Review****6.2 Nguồn nhân lực:****6.2.1 Nhìn chung**

Bất cứ nhân viên nào của ABC được phân công liên quan đến bất cứ tiến trình nào của hệ thống quản lý chất lượng đều đảm bảo về trình độ học vấn, kỹ năng, đào tạo và kinh nghiệm cần thiết. Các yêu cầu về học vấn, kỹ năng, đào tạo và kinh nghiệm được tìm thấy trong mô tả công việc lưu trữ trong phòng nhân sự.

**QA-G-VN-HRD-Chính sách tuyển dụng****QA-G-AG-HRD-Chính sách bổ nhiệm****QA-G-AG-HRD-Chính sách tập sự****QA-P-AG-HRD-Đánh giá tập sự****6.2.2 Competence, awareness and training**

The needs for training of personnel are identified, and documented procedures for providing that training are established and maintained. Appropriate training is provided to all levels of personnel within ABC Vietnam performing activities affecting quality. All employees are aware of the importance of their activities and how they contribute to achieving quality objectives and conformity to product. The qualifications of personnel performing specialized operations, processes, tests or inspections are evaluated and documented.

Training needs are summarized in the Global Training Plan. This plan is updated at least once a year. The employee's performance review is also used to identify specific individual training as well as evaluate effectiveness of actions taken to satisfy competency needs.

Formal training records are maintained by the Organizational Development and Training section of the Human Resources Department, including proof of certification for special processes, as applicable. Additional documented education and experience records are maintained in the employee personnel files.

It is the responsibility of the relevant management to ensure that their employees are aware of the quality objectives and of the importance of their activities in achieving these objectives.

**QA-P-AG-HRD-Training and Development Policy****QA-P-VN-HRD-Training and Development Execution****QA-G-AG-HRD-Performance Review Guide for Manager****QA-G-AG-HRD-Performance Review Guide for Employee****QA-P-AG-HRD-Performance Management & Disciplinary****6.2.2 Năng lực, nhận thức và đào tạo**

Nhu cầu đào tạo nhân sự được xác định và lập tài liệu khi việc đào tạo được thiết lập và duy trì. Các khóa huấn luyện phù hợp liên quan đến chất lượng sẽ được tổ chức cho tất cả các cấp nhân sự ở ABC Việt Nam. Tất cả nhân viên đều nhận thức được tầm quan trọng trong công việc và làm



thể nào để họ đóng góp vào mục tiêu chất lượng và sự hoàn thành sản phẩm. Trình độ của những nhân viên chuyên môn trong hoạt động, tiến trình, kiểm định hay giám sát đều được đánh giá và lập tài liệu.

Nhu cầu đào tạo được tóm tắt trong kế hoạch đào tạo toàn cầu. Kế hoạch này được cập nhật ít nhất một lần trong năm. Đánh giá biểu hiện nhân viên cũng được dùng để xác định các khóa huấn luyện cá nhân đặc trưng cũng như đánh giá tính hiệu quả của những hoạt động nhằm thỏa mãn nhu cầu về năng lực.

Các ghi chép huấn luyện theo thủ tục được lưu trữ ở ban Đào tạo và phát triển tổ chức thuộc bộ phận nhân sự, bao gồm chứng nhận cho các tiến trình đặc biệt có thể áp dụng. Các dữ liệu kinh nghiệm và học vấn bổ sung được lưu trong hồ sơ nhân sự.

Trách nhiệm của các quản lý liên quan là đảm bảo nhân viên của họ nhận thức được các mục tiêu chất lượng và tầm quan trọng trong công việc của họ để đạt được những mục tiêu đó.

**QA-P-AG-HRD-Chính sách đào tạo và phát triển**

**QA-P-VN-HRD-Thực thi đào tạo và phát triển**

**QA-G-AG-HRD-Hướng dẫn đánh giá biểu hiện cho quản lý**

**QA-G-AG-HRD- Hướng dẫn đánh giá biểu hiện cho quản lý**

**QA-P-AG-HRD-Quản lý biểu hiện và nội quy**

### **6.3 Infrastructure**

The organization determines the needs for each new project or significant change to an existing project. Consideration is given to the following:

- Workspace
- Facilities associated with the workspace
- Equipment – hardware, software and back-up
- Services for support

The Infrastructure is determined and maintained to achieve conformity to product and development requirements.

**QA-P-VN-ITD-Back up & Restore data**

**QA-P-VN-FIN-Fixed-asset Management**

### **6.3 Cơ sở hạ tầng**

Tổ chức quyết định yêu cầu cho mỗi dự án hoặc những thay đổi cần thiết cho các dự án đang triển khai. Các khoản xem xét áp dụng cho các vấn đề sau:

- Nơi làm việc
- Các phương tiện nơi làm việc
- Thiết bị, phần cứng – phần mềm và các bản sao lưu
- Các dịch vụ hỗ trợ



Cơ sở hạ tầng được quyết định và duy trì để đạt được một sản phẩm hoàn chỉnh và những yêu cầu về phát triển.

#### **QA-P-VN-ITD-Dữ liệu sao lưu và phục hồi**

#### **QA-P-VN-FIN-Quản lý tài sản cố định**

### **6.4 Work Environment**

ABC considers and addresses many different aspects of the work environment. The most significant ones are listed below:

- Facilities;
- Health and safety;
- Environmental Laws and Regulations;
- Housekeeping and cleanliness;
- Work ethics;
- Special working environment such as air-conditioning, lighting, temperature control.
- Authorized access
- ABC has established an Environmental, Health and Safety Program.

### **6.4 Môi trường làm việc**

ABC xem xét và đề cập đến nhiều mặt khác nhau của môi trường làm việc. Những điều quan trọng nhất được liệt kê dưới đây:

- Phương tiện;
- Sức khỏe và an toàn;
- Các quy định và luật môi trường;
- Dọn dẹp và vệ sinh;
- Đạo đức nghề nghiệp;
- Môi trường làm việc đặc biệt như điều hòa không khí, đèn, điều hòa nhiệt độ. Special working environment such as air-conditioning, lighting, temperature control.
- Truy cập được cấp quyền
- ABC đã tổ chức chương trình về môi trường, sức khỏe và an toàn.

## **Service Realization**

### **7.1 Planning of product realization**

Quality Planning, which is performed at the earliest phase of the contract, new design or new project, addresses the following topics:

- Specific measurable quality objectives for contract, project and service are determined;
- The timely identification of service characteristics and operations processes and the acquisition of quality control that may be needed to ensure service/ project quality;
- The identification of resources to support operation and maintenance of the service/ project.

- The clarification of customer's requirements and standards to be used for the acceptability of the provided service ;
- The identification and preparation of quality records.
- This is formalised in the Project Internal kick-off meeting which is set up at the start of every Project.

#### *Nhận biết dịch vụ*

##### **7.1 Hoạch định việc nhận biết dịch vụ**

*Hoạch định chất lượng, được thể hiện ngay những dòng đầu của hợp đồng, thiết kế hay dự án mới, đề cập đến các chủ đề sau:*

- *Xác định các mục tiêu chất lượng đặc trưng có thể đánh giá trong hợp đồng, dự án và dịch vụ;*
- *Nhận định đúng thời điểm các đặc điểm dịch vụ và tiến trình hoạt động cũng như đạt được sự kiểm soát chất lượng có thể cần thiết để đảm bảo chất lượng dịch vụ/dự án;*
- *Nhận định các nguồn lực củng cố cho hoạt động và duy trì dịch vụ/dự án.*
- *Xác định rõ yêu cầu khách hàng và các tiêu chuẩn cần thiết cho dịch vụ cung ứng;*
- *Nhận định và chuẩn bị các ghi chép chất lượng.*
- *Điều này được chính thức hóa trong cuộc họp nội bộ khởi động dự án trước khi bắt đầu một dự án.*

##### **7.1.1 Project Management**

Project team meetings, peer reviews, and formal design reviews are conducted as defined in the Project Management Plan throughout the design, development, and qualification phases of product development in order to control, coordinate, and track the project status.

##### **7.1.1 Quản lý dự án**

*Các cuộc họp dự án của đội, các buổi bình duyệt, và các đánh giá thiết kế chính thức được tiến hành theo như Hoạch định quản lý dự án thông qua các bước về thiết kế, phát triển, và chất lượng trong sự phát triển sản phẩm để kiểm soát, hỗ trợ, và theo sát tình trạng dự án.*

##### **7.1.2 Risk Management**

A risk management process appropriate to the organization, project and the type of services provided has been established and maintained,

##### **7.1.2 Quản lý rủi ro**

*Một tiến trình quản lý rủi ro thích hợp cho tổ chức, dự án và loại hình dịch vụ cung cấp đã được thiết lập và duy trì.*

##### **7.1.3 Configuration Management**

A configuration management process appropriate to project, the type of services provided has been established and is maintained.

##### **7.1.3 Quản lý cấu hình**

*Một tiến trình quản lý cấu hình thích hợp cho tổ chức, dự án và loại hình dịch vụ cung cấp đã được thiết lập và duy trì.*

#### **7.1.4 Control of Work Transferred, on a Temporary Basis, Outside the ABC's Facilities**

ABC does not normally transfer work outside the company (outsourcing), however if needed, it will be done under controlled conditions and ABC will define the process to control and validate the quality of work.

#### **7.1.4 Kiểm soát bàn giao công việc tạm thời, bên ngoài cơ sở ABC**

ABC không thường bàn giao công việc ngoài công ty (thuê ngoài), nhưng nếu cần thiết, sẽ được tiến hành dưới các điều kiện được kiểm soát và ABC sẽ xác định tiến trình kiểm soát và phê duyệt chất lượng công việc.

**Intranet/E-Project Manual**

**Intranet/Sổ tay E-Project**

### **7.2 Customer related processes**

#### **7.2.1 Determination of service related requirements**

Prior to submission of a tender, or acceptance of a contract, the customer's requirements (including special requirements) are defined and communicated to the Directors responsible or affected in order to ensure that all the requirements are properly documented, and can be met, before submitting a tender or accepting a contract.

#### **QA-P-VN-BDD-Tendering, Contract Negotiation and Contract Award**

### **7.2 Các tiến trình liên quan đến khách hàng**

#### **7.2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến dịch vụ**

Trước khi đề xuất đấu thầu, hoặc chấp thuận hợp đồng, các yêu cầu của khách hàng (bao gồm các yêu cầu đặc biệt) sẽ được xác định và thông báo đến ban giám đốc chịu trách nhiệm hoặc ảnh hưởng để đảm bảo tất cả các yêu cầu đều được ghi chép cẩn thận, và có thể hoàn thành, trước khi tham gia đấu thầu hay ký hợp đồng.

#### **QA-P-VN-BDD-Đấu thầu, Thỏa thuận và ký kết hợp đồng**

#### **7.2.2 Review of service related requirements**

The scope of the work and all customer requirements and associated risks are fully understood and if necessary, clarified with the customer as part of the tender submission process. Any discrepancies between the contract and the related tender are completely resolved before acceptance of a contract.

Amendments to contracts are reviewed in the same manner as the original contract with all affected and concerned parties.

Evidence of tender and contract reviews and associated documents, correspondence and forms are maintained and controlled in accordance with section 4.2.3.

#### **QA-T-VN-LEG- Typical Scope of Construction Management services**

#### **QA-T-VN-LEG- Typical Scope of Design Management**

#### **QA-T-VN-LEG- Typical Scope of due diligence services**

#### **QA-T-VN-LEG- Typical Scope of Engineering Design services**

#### **QA-T-VN-LEG- Typical Scope of full design services**

#### **QA-T-VN-LEG- Typical Scope of Interior Design for Hotel**

QA-T-VN-LEG- Typical Scope of Master Planning 1/2000

QA-T-VN-LEG- Typical Scope of Master Planning 1/500

QA-T-VN-LEG- Typical Scope of Project Management services

QA-T-VN-LEG- Typical Scope of Quantity Surveying services

QA-T-VN-LEG- Typical scope of Design Review

QA-T-VN-LEG- Typical Scope of Energy Assessment

QA-T-VN-LEG- Contract Risk Review

### **7.2.2 Đánh giá các yêu cầu liên quan đến dịch vụ**

Phạm vi công việc và tất cả yêu cầu khách hàng cùng rủi ro phát sinh đều được nắm chắc và nếu cần, sẽ được xác minh với khách hàng như một phần của tiến trình tham gia đấu thầu. Bất cứ sự bất đồng nào giữa hợp đồng và bên đấu thầu liên quan đều sẽ được giải quyết triệt để trước khi ký hợp đồng.

Sửa đổi bổ sung hợp đồng sẽ được đánh giá theo như hợp đồng gốc với tất cả các bên liên quan và chịu ảnh hưởng.

Các chứng cứ dự thầu và đánh giá hợp đồng, các tài liệu, phản hồi và biểu mẫu liên quan đều được lưu trữ và kiểm soát theo mục 4.2.3.

QA-T-VN-LEG- Phạm vi của dịch vụ quản lý xây dựng

QA-T-VN-LEG- Phạm vi của quản lý thiết kế

QA-T-VN-LEG- Phạm vi của dịch vụ khảo sát tiền khả thi

QA-T-VN-LEG- Phạm vi của dịch vụ thiết kế kỹ thuật

QA-T-VN-LEG- Phạm vi của dịch vụ kỹ thuật tổng thể

QA-T-VN-LEG- Phạm vi của thiết kế nội thất khách sạn

QA-T-VN-LEG- Phạm vi của qui hoạch chung 1/2000

QA-T-VN-LEG- Phạm vi của qui hoạch chung 1/500

QA-T-VN-LEG- Phạm vi của dịch vụ quản lý dự án

QA-T-VN-LEG- Phạm vi của dịch vụ khảo sát số lượng

QA-T-VN-LEG- Phạm vi của đánh giá thiết kế

QA-T-VN-LEG- Phạm vi của đánh giá năng lượng

QA-T-VN-LEG- Báo cáo rủi ro hợp đồng

### **7.2.3 Customer communication**

Formal communication channels are established and maintained between the Company and the customer to ensure that customer's requirements are properly addressed.

Internal communication channels are established and maintained between the Project Manager and all of the program team members to ensure that the customer requirements are known and understood at all times, and that cost, schedule, technical performance and quality objectives are being achieved.

The Contract Review and Servicing procedures address:

- Communications with the Customer
- Customer Complaints
- Customer Survey

### **7.2.3 Giao tiếp với khách hàng**



Các kênh giao tiếp chính thức được thiết lập và duy trì giữa công ty và khách hàng nhằm đảm bảo nhưng yêu cầu của khách hàng sẽ được truyền đạt chính xác.

Các kênh giao tiếp nội bộ được thiết lập và duy trì giữa quản lý dự án và tất cả các thành viên của đội nhằm đảm bảo các yêu cầu của khách hàng đều được hiểu rõ mọi lúc, và chi phí, lịch trình, xử lý kỹ thuật và mục tiêu chất lượng đều sẽ đạt được.

Đánh giá hợp đồng và tiến trình dịch vụ đề cập đến:

- Giao tiếp với khách hàng
- Khiếu nại của khách hàng
- Khảo sát khách hàng

### **7.3 Design and Development**

#### **7.3.1 Design and Development planning:**

All the tasks required by the project are identified and assigned to the appropriate Team in the transfer Meeting. Design Manager coordinates the development of project plans with the Team allocated to the Project.

These plans may include a Concept Plan, Schematic Design, Tender Design, and / or Quality Assurance Plan depending on the size and scope of the specific project.

These plans define the organization and responsibility, the resources, the task sequences and all the mandatory steps required by the project.

Project plans are reviewed and updated as required during the design and development process. Updates or changes to these plans may require customer approval when specified by the contract.

Periodic project design reviews as defined in the project plans and project phase reviews as mandated by the Phase Review Process are conducted by the responsible Design Manager to evaluate the progress of the project.

#### **Intranet/E-Project Manual**

### **7.3 Thiết kế và phát triển**

#### **7.3.1 Hoạch định thiết kế và phát triển:**

Các công việc được yêu cầu bởi dự án được xác định và phân công cho đội phù hợp ở buổi họp giao ban. Giám đốc thiết kế sẽ phối hợp kế hoạch phát triển dự án với các đội được chỉ định.

Các hoạch định này có thể bao gồm Ý tưởng, Phác họa, Chỉ định thầu, và/hoặc Bảo đảm chất lượng tùy vào quy mô và kích cỡ dự án.

Các hoạch định này xác định tổ chức và trách nhiệm, các nguồn lực, kết quả công việc và các bước bắt buộc theo như yêu cầu của dự án.

Các hoạch định dự án được xem xét và cập nhật theo yêu cầu trong quá trình thiết kế và phát triển. Các cập nhật hay thay đổi có thể cần sự đồng thuận của khách hàng được ghi rõ trong hợp đồng.

Các đánh giá thiết kế dự án định kỳ theo như hoạch định dự án và các đánh giá các bước của dự án theo quy định của Tiến trình đánh giá các bước được chỉ đạo bởi Giám đốc thiết kế chịu trách nhiệm đánh giá tiến trình của dự án.



**Intranet/Sổ tay E-Project****7.3.2 Design and Development Inputs**

The design and development input requirements are defined in the design brief and confirmed by the customer, governing specifications, and internal product specifications and/or the contract.

The documents identify characteristics such as function, performance, reliability, physical constraints, spare capacity and safety. Requirements are defined so that their achievement can be verified to ensure customer satisfaction. The design input is reviewed for adequacy. Any conflicting, incomplete, or ambiguous requirements are escalated to the Design Director for resolution and, where necessary, discussed with the customer.

**7.3.2 Đầu vào của thiết kế và phát triển**

*Các yêu cầu về đầu vào của thiết kế và phát triển được xác định trong bản tóm tắt thiết kế và xác nhận bởi khách hàng, các quy định của chính phủ, và các quy định sản phẩm nội bộ và/hoặc hợp đồng.*

*Các tài liệu này xác định các đặc điểm như tính năng, biểu hiện, độ tin cậy, các bắt buộc vật lý, năng lực dự phòng và an toàn. Các yêu cầu được xác định để thành quả có thể được đánh giá đảm bảo sự hài lòng của khách hàng. Đầu vào của thiết kế được đánh giá phù hợp. Bất cứ các yêu cầu nào mâu thuẫn, không hoàn thiện, hay không rõ ràng đều nhanh chóng được chuyển đến Giám đốc thiết kế để giải quyết và, nếu cần thiết, sẽ bàn bạc với khách hàng.*

**Design and Development Outputs**

The design and development output is a product definition package that meets the design and development input requirements and satisfies the acceptance criteria.

This definition is contained in design specifications, drawings, parts lists and test procedures, which are all reviewed before release.

As appropriate, the product definition data package specifies the characteristics that are essential to the safe and proper functioning of the product and identifies key characteristics, when applicable, in accordance with the design or contract requirements.

All pertinent data required to allow the product to be identified, built, inspected, used and maintained are defined:

- Drawings, part lists, specifications;
- A list of those drawings, part lists and specifications necessary to define the configuration and the design feature of the product;
- Information on material, processes, type of manufacturing and assembly of the product necessary to ensure conformity of the product.

**QA-P-VN-DES-Design Documentation Management****QA-P-VN-DES-Design Quality Control****Đầu ra của thiết kế và phát triển**

*Đầu ra của thiết kế và phát triển là một gói định nghĩa sản phẩm đạt được các yêu cầu đầu vào và thỏa mãn các tiêu chí phù hợp.*

Định nghĩa này chứa trong các đặc điểm của thiết kế, các bản vẽ, bản kê chi tiết và quá trình kiểm tra, tất cả đều được xem xét lại trước khi xuất ra.

Gói dữ liệu định nghĩa sản phẩm chỉ rõ các đặc điểm quan trọng cho chức năng an toàn và phù hợp của sản phẩm và xác định các đặc tính then chốt khi áp dụng, phù hợp với yêu cầu hợp đồng hay thiết kế.

Các dữ liệu phù hợp cần thiết để xác định, xây dựng, giám sát, sử dụng và duy trì sản phẩm được thể hiện như:

- Các bản vẽ, bản kê chi tiết, các đặc điểm;
- Danh sách các bản vẽ trên, bản kê chi tiết và đặc điểm cần để xác định cấu hình và đặc điểm thiết kế;
- Thông tin về nguyên vật liệu, tiến trình, loại hình sản xuất và lắp ráp sản phẩm cần thiết để đảm bảo sản phẩm hoàn chỉnh.

#### **QA-P-VN-DES-Quản lý tài liệu thiết kế**

#### **QA-P-VN-DES-Kiểm soát chất lượng thiết kế**

#### **Design and Development Review**

Design and Development that formal design reviews are conducted for each project. Reviews are supported by independent design review expertise as required to ensure adequacy of the design to satisfy the contractual, quality and productivity requirements of the end product. The design reviews identify problems and proposed necessary actions, and authorize progression to the next stage. Records of design and development reviews are maintained as quality records in accordance with section 4.2.3

#### **QA-P-VN-DES-Design Review**

#### **QA-P-VN-DES-Peer Review (applied if client requires)**

#### **Đánh giá thiết kế và phát triển**

Mỗi dự án đều được chỉ đạo các đánh giá thiết kế chính thức cho Thiết kế và phát triển. Các báo cáo được hỗ trợ bởi các chuyên gia đánh giá thiết kế độc lập theo yêu cầu để đảm bảo sự phù hợp trong thiết kế nhằm thỏa mãn các yêu cầu trong hợp đồng về chất lượng và năng suất khi hoàn thành sản phẩm. Các đánh giá thiết kế xác định các vấn đề và đề xuất hành động cần thiết, và cấp quyền tiến hành bước tiếp theo. Các dữ liệu thiết kế và phát triển được lưu như Dữ liệu chất lượng theo mục 4.2.3

#### **QA-P-VN-DES-Đánh giá thiết kế**

#### **QA-P-VN-DES-Bình duyệt (Áp dụng nếu khách hàng yêu cầu)**

#### **Design and Development Verification**

Design and Development Verification Designs are verified to meet project (input) requirements through the design output documents preparation and approval process. The approval and release of the documents is the evidence that the design meets the requirements of the

specification. As an integral part of design and development verification, designs are verified through analysis, alternative calculations, test, demonstration, and design similarity analysis. Records of the results of the verification are reviewed before being released and are maintained as quality records in accordance with section 4.2.3.

At the completion of design and development, the organization ensures that reports, calculations, test results, etc., demonstrate that the product definition meets the specification requirements for all identified operational conditions.

#### **QA-P-VN-DES-Design Quality Control**

##### ***Xác nhận thiết kế và phát triển***

*Việc xác nhận thiết kế và phát triển được thực hiện nhằm đạt được các yêu cầu (đầu vào) của dự án thông qua việc chuẩn bị tài liệu thiết kế đầu ra và tiến trình chấp thuận. Sự chấp thuận và phát hành các tài liệu này là bằng chứng rằng thiết kế đã đạt theo yêu cầu đặc trưng. Là một phần thống nhất của việc xác nhận thiết kế và phát triển, các thiết kế được xác minh thông qua phân tích, các tính toán, kiểm tra, trình bày khác, và phân tích sự tương đồng trong thiết kế. Các dữ liệu kết quả xác minh sẽ được duyệt lại trước khi phát hành và được lưu trong Dữ liệu chất lượng theo mục 4.2.3.*

*Khi hoàn thành thiết kế và phát triển, tổ chức sẽ đảm bảo các báo cáo, tính toán, kết quả kiểm tra... sẽ thể hiện rằng định nghĩa sản phẩm đã đạt yêu cầu đặc trưng trong tất cả điều kiện hoạt động được chỉ ra.*

#### **QA-P-VN-DES-Kiểm soát chất lượng thiết kế**

##### **Design and Development Validation**

Design Product function and performance are validated in accordance with the customer or internal SOP or product specification. These activities typically include standard and environmental condition tests, reliability and maintainability demonstrations, formal qualification testing and acceptance testing. Records of the results of validation are maintained as quality records in accordance with section 4.2.3.

Note:

- Design and/or development validation follows successful design and/or verification.
- Validation is normally performed under defined operating conditions.
- Validation is normally performed on the final product, but may be necessary in earlier stages prior to product completion.
- Multiple validations may be performed if there are different intended uses.

#### **QA-P-VN-DES-Design Quality Control**

##### ***Phê duyệt thiết kế và phát triển***

*Tính năng và biểu hiện của thiết kế được phê duyệt theo yêu cầu khách hàng hoặc SOP nội bộ hoặc đặc điểm sản phẩm. Các hoạt động này thường bao gồm các kiểm tra điều kiện môi trường và tiêu chuẩn, tính xác đáng và khả năng duy trì, các kiểm tra chất lượng chính thức và các kiểm tra phù hợp. Ghi chép kết quả phê duyệt sẽ được lưu như Dữ liệu chất lượng theo mục 4.2.3.*

Chú ý:

- *Phê duyệt thiết kế và/hay sản phẩm tiếp bước một thiết kế và/hay phê duyệt thành công.*
- *Phê duyệt thường được thực hiện dưới các điều kiện hoạt động được xác định.*
- *Phê duyệt thường được thực hiện khi sản phẩm hoàn tất, nhưng có thể cần thiết ở giai đoạn đầu trước khi sản phẩm hoàn thành.*
- *Nhiều loại phê duyệt có thể được tiến hành nếu ý định sử dụng khác nhau.*

#### **QA-P-VN-DES-Kiểm soát chất lượng thiết kế**

##### **Control of Design and Development Changes**

Design and development changes can result in a change to existing documentation or the generation of new documentation. Design change documentation is reviewed, approved, controlled, recorded and issued in accordance with established configuration management procedures by the same functions involved in the original issue. Controlled documents are reviewed and approved prior to their initial release or revision.

Changes to controlled documents are approved by the same authorized functions/organizations that reviewed and approved the original document, unless specifically authorized otherwise by those functions/organizations, in accordance with the configuration management progress (see 7.1.3).

The change control process provides for customer and/or regulatory authority approval of changes, when required by contract or regulatory requirement.

#### **QA-P-VN-DES-Design Change Management**

##### **Kiểm soát thay đổi thiết kế và phát triển**

*Các thay đổi trong thiết kế và phát triển có thể thay đổi các tài liệu đã tồn tại hoặc việc hình thành các tài liệu mới. Các tài liệu thay đổi thiết kế được xem xét, thông qua, kiểm soát, ghi chép và ban hành theo tiến trình quản lý cấu hình đã thiết lập bởi các tính năng giống nhau có liên quan đến vấn đề ban đầu. Các tài liệu được kiểm soát được xem xét và phê duyệt trước khi phát hành lần đầu hoặc xem xét lại.*

*Các thay đổi với tài liệu kiểm soát được thông qua bởi các tổ chức/chức năng có thẩm quyền tương tự đã từng xem xét và chấp thuận tài liệu ban đầu, trừ khi được ủy nhiệm đặc thù khác, theo tiến trình quản lý cấu hình (xem mục 7.1.3).*

*Tiến trình kiểm soát thay đổi sẽ được chấp thuận bởi khách hàng và/hoặc bộ phận có thẩm quyền, khi được yêu cầu trong hợp đồng hay các yêu cầu theo quy định.*

#### **QA-P-VN-DES-Quản lý thay đổi thiết kế**

### **7.4 Purchasing**

#### **7.4.1 Purchasing process**

ABC shall ensure that purchases product conforms to specified purchase requirement. The type and extent of control applied to the supplier and the purchased product shall be dependent upon the effect of the purchased product on the subsequent product realization or the final product.



ABC, shall evaluate and select suppliers based on their ability to supply product in accordance with the company's requirements. Criteria for selection, evaluation and re-evaluation shall be established. Records of the evaluation results and any necessary actions arising from the evaluation shall be maintained.

#### **7.4 Thu mua**

##### **7.4.1 Quá trình thu mua**

*ABC đảm bảo các sản phẩm được thu mua sẽ phù hợp với các yêu cầu thu mua đặc thù. Loại hình và quy mô kiểm soát được áp dụng cho nhà cung ứng và các sản phẩm được mua sẽ phụ thuộc vào hiệu quả của sản phẩm được mua trong quá trình nhận biết sản phẩm sau đó hay sản phẩm sau cùng.*

*ABC sẽ đánh giá và lựa chọn nhà cung ứng dựa vào khả năng cung cấp sản phẩm phù hợp với yêu cầu của công ty. Các tiêu chí lựa chọn, đánh giá và thẩm định lại sẽ được tiến hành. Các dữ liệu kết quả đánh giá và bất cứ hành động cần thiết nào phát sinh từ việc đánh giá sẽ được lưu lại.*

##### **7.4.2 Purchasing information**

Purchasing information shall describe the products to be purchased.

ABC shall ensure the adequacy of specified purchase requirements prior to their communication to the supplier.

##### **7.4.2 Thông tin thu mua**

*Thông tin thu mua sẽ mô tả sản phẩm đã được mua.*

*ABC sẽ đảm bảo sự phù hợp trong các yêu cầu thu mua đặc thù trước khi thông báo đến nhà cung ứng.*

##### **7.4.3 Verification of purchased product**

ABC shall establish and implement the inspection activities to ensure that purchased product meets specified purchase requirements.

Where ABC intends to perform verification at the supplier's premises, ABC VN shall state the intended verification arrangement and method in purchasing information.

#### **QA-P-VN-ADM-Procurement process**

#### **QA-P-VN-ADM-Supplier Qualification & Evaluation**

##### **7.4.3 Xác nhận sản phẩm đã mua**

*ABC sẽ tiến hành thực hiện các hoạt động thanh tra nhằm đảm bảo sản phẩm được mua phù hợp với yêu cầu thu mua đặc thù.*

*Khi ABC dự định thực hiện xác minh nơi nhà cung ứng, ABC VN sẽ thông báo dự định xác minh và phương thức thông tin thu mua.*

#### **QA-P-VN-ADM-Tiến trình thu mua**

#### **QA-P-VN-ADM-Đánh giá chất lượng nhà cung ứng**



## **7.5 Service Provision**

### **7.5.1 Control of Service Provision**

Processes for the services provision are identified, planned and carried out under controlled conditions, in order to ensure the quality of those services.

Documented procedures defining those processes are provided by means of drawings, specifications, workmanship standards and work instructions.

## **7.5 Cung cấp dịch vụ**

### **7.5.1 Kiểm soát cung cấp dịch vụ**

*Các quy trình cung cấp dịch vụ được xác định, hoạch định và thi hành dưới các điều kiện được kiểm soát, để đảm bảo chất lượng toàn bộ dịch vụ.*

*Các quy trình tài liệu xác định các tiến trình trên được thể hiện qua phương thức như bản vẽ, đặc tính, tiêu chuẩn nhân công và chỉ đạo công việc.*

#### **7.5.1.1 Control of Service Provision Process Changes**

Service Provision Process changes are controlled, documented and approved by the industrial engineer, and when applicable by the regulatory authority or the customer.

Results of these changes are assessed to confirm that the desired effect has been achieved without adverse effect on product conformity.

#### **7.5.1.1 Kiểm soát quá trình thay đổi sự cung ứng dịch vụ**

*Những tiến trình thay đổi cung ứng dịch vụ được kiểm soát, lập tài liệu và thông qua bởi các kỹ sư công nghiệp, áp dụng bởi cơ quan thẩm quyền hoặc khách hàng.*

*Kết quả của những thay đổi trên được ước định để xác nhận rằng hiệu quả mong muốn đã đạt được mà không thay đổi gì đến sản phẩm hoàn chỉnh.*

#### **7.5.1.2 Post Delivery Support**

The service process provides the:

- Collection and analysis of in-service data;
- Action to be taken, including investigation and reporting, when problems are after delivery;
- Control and updating of technical documentation;
- Approval, control, and use of repair schemes and;
- Controls required for off-site work.

#### **7.5.1.2 Hỗ trợ sau khi giao sản phẩm**

*Quy trình dịch vụ cung cấp:*

- Thu thập và phân tích các dữ liệu tại chức;
- Các hành động được thực hiện, bao gồm giám sát và báo cáo, khi vấn đề xảy ra sau khi giao sản phẩm;
- Kiểm soát và cập nhật tài liệu kỹ thuật;

- *Phê duyệt, kiểm soát, và kế hoạch sửa chữa và;*
- *Các kiểm soát cần thiết ngoài phạm vi công việc.*

### **7.5.2 Validation of Processes for Service Provision**

ABC shall validate any processes for production and service provision where the resulting output cannot be verified by subsequent monitoring or measurement and, as a consequence, deficiencies become apparent only after the product is in use or the service has been delivered.

Validation shall demonstrate the ability of these processes to achieve planned results.

The organization shall establish arrangements for these processes including, as applicable

- Defined criteria for review and approval of the processes,
- Approval of equipment and qualification of personnel,
- Use of specific methods and procedures,
- Requirements for records (see 4.2.4), and
- Revalidation.

### **7.5.2 Xác nhận các quy trình cung ứng dịch vụ**

ABC sẽ xác nhận bất cứ quy trình nào cho việc sản xuất và cung ứng dịch vụ khi các kết quả không thể xác nhận bởi các đánh giá hay kiểm tra sau đó và, theo như kết quả, các khiếm khuyết là hiển nhiên chỉ sau khi sản phẩm được sử dụng và dịch vụ đã được chuyển giao.

Việc xác nhận sẽ thể hiện khả năng các quá trình này có đạt được kết quả như mong đợi hay không.

Tổ chức sẽ sắp xếp cho các quá trình này bao gồm, nếu áp dụng

- Các tiêu chí để xem xét và phê duyệt quá trình,
- Phê chuẩn thiết bị và năng lực nhân sự,
- Sử dụng các phương thức và quy trình đặc thù,
- Các yêu cầu lưu trữ (xem mục 4.2.4), và
- Xác minh lại.

### **7.5.3 Identification and Traceability**

ABC maintains the identification of the project in order to identify any differences between project by project.

The methods of project identification and serialization are established during the design stage, or as specified in the contract or regulatory requirements.

Traceability is based on the project identification & standardized folder structure per project which are created by Project Administrator during starting the project.

Appropriate records are retained in accordance with section 4.2.3 in order to document the traceability of the delivered drawings or design documentation. Modifications to the drawings/design documentation subsequent to the original delivery are identified and updated accordingly.

**QA-P-VN-BDD-Proposal and Contract and Addendum Identification Method for a project**

**QA-P-VN-DES-Design Documentation Management (numbering system)**

**QA-P-VN-DES-Specification Management (numbering system)**

**QA-P-VN-PCM-PM Documentation Management (numbering system)**

**QA-P-VN-CSM-QS Documentation Management (numbering system)**

### **7.5.3 Xác minh và truy xuất nguồn gốc**

*ABC duy trì xác minh dự án nhằm xác định sự khác biệt giữa các dự án với nhau.*

*Phương thức xác nhận và đánh dấu dự án được thiết lập trong suốt các bước thiết kế, hoặc được nêu rõ trong hợp đồng hay các yêu cầu quản lý.*

*Việc truy xuất nguồn gốc dựa vào việc xác minh dự án & cấu trúc thư mục tiêu chuẩn trong mỗi dự án được tạo ra bởi Người điều hành dự án suốt quá trình bắt đầu một dự án.*

*Các dữ liệu phù hợp được giữ lại theo mục 4.2.3 để lập tài liệu khả năng truy xuất nguồn gốc của bản vẽ được giao hay tài liệu thiết kế. Việc sửa đổi bản vẽ/tài liệu thiết kế sau khi giao bản gốc sẽ được cập nhật tương ứng.*

**QA-P-VN-BDD-Đề xuất và hợp đồng và phương pháp xác nhận phụ lục cho dự án**

**QA-P-VN-DES-Quản lý tài liệu thiết kế(Hệ thống đánh số)**

**QA-P-VN-DES-Quản lý tính năng (Hệ thống đánh số)**

**QA-P-VN-PCM-PM Quản lý tài liệu (Hệ thống đánh số)**

**QA-P-VN-CSM-QS Quản lý tài liệu (Hệ thống đánh số)**

### **7.5.4 Customer Property**

ABC shall exercise care with customer property provided them through minutes of transmittal or hand-over along a project cycle. ABC shall also identify, verify, protect and safeguard customer property provided for use or incorporation into the project. If any customer property is lost, damaged or otherwise found to be unsuitable for use, the ABC shall report this to the customer and maintain records (see 4.2.4).

ABC shall ensure customer intellectual property and personal data are kept confidential and safe during project ongoing & after project closure.

### **7.5.4 Tài sản của khách hàng**

*ABC sẽ tiến hành chăm sóc tài sản khách hàng thông qua các biên bản chuyển giao hoặc bàn giao trong suốt dự án. ABC cũng sẽ nhận định, xác minh, bảo vệ tài sản khách hàng cung cấp sử dụng hoặc hỗ trợ dự án. Nếu tài sản khách hàng bị mất, hư hao hoặc không thích hợp sử dụng, ABC sẽ báo cáo với khách hàng và lưu trữ dữ liệu (xem mục 4.2.4).*

*ABC sẽ đảm bảo sản phẩm trí tuệ và thông tin các nhân được giữ bí mật an toàn trong suốt quá trình thực hiện và sau khi hoàn thành dự án.*

### **7.5.5 Preservation of Product (drawing, design documentation, Budget, Contract)**

ABC preserves the drawing & design documentation during design process and delivery to client in order to maintain conformity to requirements.

Delivery methods and carriers are selected to ensure the shipments and on-time delivery per contract conditions.

**QA-P-VN-DES-Design Documentation Management**

**QA-P-VN-PCM-PM Documentation Management**

**QA-P-VN-CSM-QS Documentation Management**

**QA-P-VN-ADM-Archives Management**

#### **7.5.5 Bảo quản sản phẩm (Bản vẽ, tài liệu thiết kế, ngân sách, hợp đồng)**

*ABC bảo quản bản vẽ và tài liệu thiết kế trong quá trình thiết kế và bàn giao cho khách hàng nhằm đảm bảo duy trì sản phẩm theo yêu cầu.*

*Phương thức bàn giao và vận chuyển được lựa chọn sao cho đảm bảo đơn hàng và đúng thời hạn hợp đồng.*

**QA-P-VN-DES-Quản lý tài liệu thiết kế**

**QA-P-VN-PCM-PM Quản lý tài liệu**

**QA-P-VN-CSM-QS Quản lý tài liệu**

**QA-P-VN-ADM-Lưu trữ tài liệu**

#### **7.6 Control of Monitoring and Measuring Equipment**

ABC always uses licensed softwares for our operations & Design activities including calculations so the ability of softwares are confirmed to satisfy for our intended application and meet Client's expectation for the projects. As appropriate, ABC will ask software Vendors to verify & validate for the ability of software.

#### **7.6 Kiểm soát thiết bị đánh giá và điều khiển**

*ABC luôn dùng các phần mềm được cấp phép trong hoạt động và công việc thiết kế bao gồm các tính toán nên tính khả dụng của phần mềm luôn được xác nhận thỏa mãn các ứng dụng cần thiết và đạt được sự kỳ vọng của khách hàng đối với dự án. Khi phù hợp, ABC sẽ đề nghị nhà cung ứng phần mềm xác minh tính khả dụng của phần mềm.*

Measurement, Analysis and Improvement:

#### **8.1 General**

ABC quality plans are used for planning and defining the necessary monitoring and measurement techniques, including statistical techniques. Implementation occurs according to the defined plans, the resulting data is analyzed and improvements are pursued (reference section 8.4 and 8.5)

*Đánh giá, phân tích và cải tiến:*

#### **8.1 Nhìn chung**

*Các hoạch định chất lượng của ABC dùng để hoạch định và xác nhận các kỹ thuật đánh giá và điều khiển cần thiết, bao gồm kỹ thuật thống kê. Việc thực hiện sẽ theo kế hoạch đã đặt ra, các dữ liệu kết quả được phân tích và tiến hành cải tiến (tham khảo mục 8.4 và 8.5)*



## **8.2 Monitoring and Measurement**

### **8.2.1 Customer Satisfaction**

The success in meeting customer's requirements and in achieving a high level of customer satisfaction with the Company's products and services is evaluated on a regular basis. This is done using, but is not limited to, on-time delivery performance, warranty analysis, in-service performance monitoring, customer complaint analysis, annual customer satisfaction surveys, and other appropriate means.

ABC is developed and implemented plans for customer satisfaction improvement that address deficiencies identified by these evaluations, and assess the effectiveness of the results.

An efficient method of handling customer inquiries is established to provide a rapid response to ABC's customers who have an urgent need for assistance or a complaint, which would adversely affect customer satisfaction.

The customer satisfaction results are summarized for discussion at management reviews.

### **QA-P-VN-MKC-Customer Satisfaction Survey**

## **8.2 Đánh giá và kiểm tra**

### **8.2.1 Sự hài lòng của khách hàng**

*Sự thành công trong việc đáp ứng yêu cầu khách hàng và đạt được sự hài lòng cao với các sản phẩm và dịch vụ của công ty được đánh giá thường xuyên. Việc này sử dụng, nhưng không giới hạn, việc chuyển hàng đúng hẹn, các phân tích bảo hành, việc kiểm tra các biểu hiện tại chức, phân tích khiếu nại khách hàng, khảo sát hài lòng khách hàng hằng năm, và các phương thức phù hợp khác.*

*ABC phát triển và thực hiện các hoạch định nhằm cải thiện sự hài lòng của khách hàng và các khuyết điểm được xác định thông qua các đánh giá này, và ước định sự hiệu quả của kết quả.*

*Một phương thức hữu hiệu trong việc giải đáp thắc mắc của khách hàng được thiết lập để cung cấp một phản hồi nhanh chóng đến khách hàng của ABC đang cần hỗ trợ gấp hoặc một khiếu nại có thể ảnh hưởng xấu đến sự hài lòng khách hàng.*

*Kết quả hài lòng của khách hàng được tóm tắt để thảo luận trong các buổi đánh giá quản trị.*

### **QA-P-VN-MKC-Khảo sát hài lòng của khách hàng**

### **8.2.2 Internal Audit**

Internal audits are conducted to ensure that ABC's quality system complies with specified requirements and is implemented effectively.

The internal audits assess compliance with processes and related procedures, approach and deployment, identify any non-conformances, opportunities for improvements, and initiate preventive and corrective action where required.

The internal audit process is reviewed as required to ensure that it is effective and that all contractual and regulatory requirements are met.

The internal audits are conducted according to an established schedule. An audit plan is maintained to ensure that all aspects of the Quality System are properly addressed.



The frequency and scope of the audits take into consideration the significance of the process and results of previous audits.

The auditors are selected to ensure objectivity and impartiality of the audit process. This is achieved by selecting a team of auditors from cross-functional departments who have received the appropriate training in the auditing process.

The audit is conducted according to a documented Internal Audit Management procedure and to ensure that timely corrective actions are implemented to correct any deficiencies found.

The results of the audits are recorded and submitted to the personnel having responsibility in the area audited. The audit is complete when the implementation and effectiveness of corrective actions has been verified and recorded. Audit results become part of the quality records in accordance with section 4.2.3

The results of the internal quality audits are summarized for discussion at management reviews.

The tools and techniques used are detailed in the Internal Audit procedure.

#### **QA-P-VN-QAS-Internal Audit Management**

##### **8.2.2 Kiểm toán nội bộ**

*Kiểm toán nội bộ được chỉ đạo để đảm bảo hệ thống chất lượng của ABC tuân thủ các yêu cầu đặc trưng và được thực thi hiệu quả.*

*Các đánh giá kiểm toán nội bộ tuân thủ quá trình và quy trình liên quan, mục tiêu và triển khai, xác nhận các điểm không phù hợp, các cơ hội cải thiện, bước đầu có các động thái sửa chữa và ngăn ngừa khi được yêu cầu.*

*Tiến trình kiểm toán nội bộ được xem xét theo yêu cầu nhằm đảm bảo tính hiệu quả và đạt được tất cả yêu cầu về quy định và hợp đồng.*

*Kiểm toán nội bộ được chỉ đạo theo lịch trình. Một kế hoạch kiểm toán được duy trì để giúp tất cả các mặt của hệ thống chất lượng được đề cập chính xác.*

*Phạm vi và tần suất kiểm toán sẽ thông qua tầm quan trọng của tiến trình và kết quả của các lần kiểm toán trước.*

*Các kiểm toán viên được lựa chọn nhằm đảm bảo tính khách quan và công bằng của quá trình kiểm toán. Để đạt được điều này, công ty đã lựa chọn một đội ngũ kiểm toán từ các bộ phận liên chức năng đã được đào tạo phù hợp với quy trình kiểm toán.*

*Việc kiểm toán được chỉ đạo dựa theo tài liệu quy trình Quản lý kiểm toán và đảm bảo các hành động sửa lỗi đúng hạn được thực hiện để khắc phục các khiếm khuyết.*

*Kết quả của việc kiểm toán được lưu trữ và giao cho nhân viên chịu trách nhiệm trong khu vực kiểm toán. Việc kiểm toán kết thúc khi các hành động khắc phục hiệu quả đã được xác minh và ghi chép lại. Kết quả kiểm toán trở thành một phần của dữ liệu chất lượng theo mục 4.2.3*

*Kết quả của kiểm toán chất lượng nội bộ được tóm tắt để thảo luận ở các buổi đánh giá quản trị.*

*Kỹ thuật và công cụ sử dụng được liệt kê chi tiết trong quy trình Kiểm toán nội bộ.*

#### **QA-P-VN-QAS-Quản lý kiểm toán nội bộ**

### 8.2.3 Monitoring and Measurement of Processes

The processes are monitored in order to ensure their continuing ability to achieve the planned results.

An Internal Quality Audit to ensure the compliance in implementing procedures, work instructions to the actual process.

In the event of process non-conformity, appropriate actions are taken to correct the nonconforming process, evaluate whether the process nonconformity has resulted in product nonconformity, and determine if the process nonconformity is limited to a specific case or whatever it could have affected other processes or products. If product nonconformity has resulted this product is identified.

ABC's establishes the monitoring and measurement process to be applied to the realization processes necessary to achieve customer requirements such as Internal Quality Audit (see section 8.2.2) and Statistical Techniques (see section 8.4).

### QA-P-VN-QAS-Internal Audit Management

#### 8.2.3 Tiến trình kiểm tra và đánh giá

*Các tiến trình được kiểm tra nhằm đảm bảo khả năng luôn đạt được kết quả đã đề ra.*

*Kiểm toán chất lượng nội bộ đảm bảo sự tuân thủ thực hiện các quy trình, hướng dẫn công việc đến quá trình thực sự.*

*Trường hợp quy trình không hoàn chỉnh, các biện pháp phù hợp được tiến hành nhằm khắc phục các quy trình không hoàn chỉnh, đánh giá xem quy trình đó có ảnh hưởng đến sản phẩm hay không, và xác định quy trình đó giới hạn trong một trường hợp nhất định hay ảnh hưởng đến các quy trình hay sản phẩm khác. Nếu sản phẩm không hoàn chỉnh sẽ được xác nhận.*

*ABC thực hiện quá trình kiểm tra và đánh giá áp dụng cho các quy trình nhận biết nhằm đạt được yêu cầu khách hàng như Kiểm toán chất lượng nội bộ (xem mục 8.2.2) và Kỹ thuật thống kê (xem mục 8.4).*

### QA-P-VN-QAS-Quản lý kiểm toán nội bộ

### 8.2.4 Monitoring and Measurement of Product

The extent and sequence of the required check is specified in documented procedures, work instructions and project executing planning documents in order to demonstrate that the specified requirements are met. The amount and nature of check is based on the importance of the product characteristic, the process control exercised and the specified requirements.

### E-Project/Construction/Construction Weekly Report

### E-Project/ Management/PM Monthly Report

#### 8.2.4 Kiểm tra và đánh giá sản phẩm

*Phạm vi và trình tự kiểm tra theo yêu cầu được xác định trong các tài liệu quy trình, chỉ dẫn công việc và dự án đang thực hiện các tài liệu hoạch định để thể hiện rằng các yêu cầu đặc trưng*

được đáp ứng. Số lượng và bản chất việc kiểm tra dựa vào tầm quan trọng của đặc tính sản phẩm, việc kiểm soát quá trình được thực hiện và các yêu cầu đặc trưng.

**E-Project/Xây dựng/Báo cáo xây dựng hàng tuần**

**E-Project/ Quản lý/Báo cáo hàng tháng PM**

### **8.3 Control of Non-conformance**

ABC controls non-conformance detected in Quality Management System and also his projects including:

- Non-Conformance is an audit finding in the Internal Audit process.
- Non-Conformance is a Client's feedback/ complaint once ABC confirms it doesn't fulfil Client's requirement.
- Non-Conformance is identified all along ABC's projects.

#### **QA-P-VN-QAS-Non-Conformance Control**

##### **8.3 Kiểm soát sản phẩm không phù hợp**

ABC kiểm soát các sản phẩm không phù hợp qua hệ thống quản lý chất lượng và những dự án bao gồm:

- Sản phẩm không phù hợp là số liệu trong quá trình Kiểm toán nội bộ.
- Sản phẩm không phù hợp là phản hồi/ khiếu nại từ khách hàng khi ABC xác nhận nó không đáp ứng yêu cầu khách hàng.
- Sản phẩm không phù hợp được xác định trong các dự án của ABC.

#### **QA-P-VN-QAS-Kiểm soát sản phẩm không phù hợp**

### **8.4 Analysis of Data**

ABC's QMS data is recorded and analyzed to determine the suitability, effectiveness and opportunities for improvement of the QMS. The data analysis objectives are:

- To assess customer satisfaction levels or to reveal customer dissatisfaction over customer satisfaction survey
- To determine success rates in fulfilling customer requirements over quality issue feedback
- To improve QMS performance over the audit findings

Statistical techniques are applied, as appropriate, for analyzing the above data. These techniques may include: flow diagrams; Pareto analysis; control charts; cause and effect analysis; and histograms depending on the type of data (attribute or variable).

#### **8.4 Phân tích dữ liệu**

Dữ liệu Hệ thống quản lý chất lượng ABC được ghi chép và phân tích để xác định sự phù hợp, hiệu quả và cơ hội cải tiến hệ thống. Mục tiêu phân tích dữ liệu là:

- Đánh giá mức độ hài lòng khách hàng hoặc phát hiện sự không hài lòng thông qua khảo sát sự hài lòng của khách hàng
- Xác định tỉ lệ thành công trong việc đáp ứng yêu cầu khách hàng thông qua các phản hồi về chất lượng
- Cải thiện biểu hiện của hệ thống quản lý chất lượng qua các con số kiểm toán

Kỹ thuật thống kê được áp dụng, khi phù hợp, để phân tích dữ liệu trên. Các kỹ thuật này có thể bao gồm: Biểu đồ dòng chảy; Biểu đồ Pareto; Biểu đồ kiểm soát; Phân tích nguyên nhân hệ quả; Biểu đồ Histogram tùy vào loại dữ liệu (thông số hoặc biến đổi).

#### **8.5 Improvement**

##### **8.5.1 Continual improvement**

ABC is committed to continuous improvement of QMS. In ABC, continuous improvement is:

- A part of the quality policy
- Reflected in the quality objectives
- A part of the actions taken upon audit results
- Driven by opportunities surfacing from data analysis
- A result of corrective action when the action taken corrects a new problem
- A result of preventive action
- A required output from management review
- A lessons learned after a completed project

#### **8.5 Cải tiến**

##### **8.5.1 Cải tiến không ngừng**

ABC cam kết thực hiện cải tiến không ngừng hệ thống quản lý chất lượng. Ở ABC, cải tiến không ngừng là:

- Một phần của chính sách chất lượng
- Được phản ánh trong các mục tiêu chất lượng
- Một phần của hành động dựa theo kết quả kiểm toán
- Do các cơ hội thông qua phân tích dữ liệu
- Một kết quả của hành động khắc phục khi hành động đó khắc phục một vấn đề mới
- Một kết quả của hành động ngăn ngừa
- Một hành động được yêu cầu trong buổi đánh giá quản trị
- Một bài học rút ra từ một dự án hoàn thành

##### **8.5.2 Corrective / Preventive Actions**

A corrective and preventive action system is established for the recording and analysis of all quality related problems to identify trends and determine the causes of non-conformances or potential non-conformances. This system is also used for the tracking of the corrective and preventive actions in order to measure their effectiveness.



The need for corrective action or preventive action may originate from internal, customer Quality System audits, Certification Body audit, customer complaints and management review outputs.

The depth of the analysis is related to the criticality of the non-conformance, the impact on performance, reliability, customer satisfaction, safety and the risk involved. Relevant information on preventive actions taken is submitted for management review.

#### **QA-P-VN-QAS-Corrective Actions and Preventive Actions**

##### **8.5.2 Các hành động khắc phục/ ngăn ngừa**

*Hệ thống các hành động khắc phục và ngăn ngừa được thiết lập để ghi chép và phân tích tất cả các vấn đề liên quan đến chất lượng để xác định thị hiếu và nhận định nguyên nhân của các sản phẩm không hoàn chỉnh hay các sản phẩm không hoàn chỉnh tiềm năng. Hệ thống này được dùng để theo dõi các hành động khắc phục và ngăn ngừa nhằm đánh giá tính hiệu quả của chúng.*

*Nhu cầu cho các hành động khắc phục và ngăn ngừa có thể bắt nguồn từ nội bộ, các kiểm toán hệ thống chất lượng khách hàng, kiểm toán của tổ chức chứng nhận, khiếu nại của khách hàng và kết quả đánh giá quản trị.*

*Độ sâu của phân tích liên quan đến độ rủi ro của sản phẩm không hoàn chỉnh, ảnh hưởng đến biểu hiện, uy tín, sự hài lòng khách hàng, an toàn và các rủi ro liên quan. Các thông tin liên quan về các hành động ngăn ngừa được giao lại để đánh giá quản trị.*

#### **QA-P-VN-QAS-Các hành động khắc phục và ngăn ngừa**

ISO9001: 2008 Background

**ISO:** Abbreviation of “THE INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION”, founded on February 23, 1947, the organization promulgates worldwide proprietary, industrial and commercial standards. It has its headquarters in Geneva, Switzerland.

The ISO is being applied in more than 150 countries over the world, included Viet Nam.

Viet Nam became an official member of ISO in 1977

An **ISO 9001 Certificate** will provide maximum benefit to our organisation if it approaches **ISO 9001 implementation** in a practical way.

- Some of the benefits to organisation:
  - Provides senior management with an efficient management process
  - Sets out areas of responsibility across the organisation
  - Mandatory if you want to tender for some public sector work
  - Communicates a positive message to staff and customers



- Identifies and encourages more efficient and time saving processes
- Highlights deficiencies
- Reduces your costs
- Provides continuous assessment and improvement
- Marketing opportunities
  
- Some of the benefits to customers:
  - Improved quality and service
  - Delivery on time
  - Right first time attitude
  - Fewer returned products and complaints
  - Independent audit demonstrates commitment to quality
  
- Requirement of ISO 9001: 2008: There are five sections in the standard that specify activities that need to be considered when implementing QMS:
  - Overall requirements for the quality management system and documentation
  - Management responsibility, focus, policy, planning and objectives
  - Resource management and allocation
  - Product realization and process management, and
  - Measurement, monitoring, analysis and improvement.

In details, Refer to TCVN ISO9001: 2008, third edition published in 2008

#### **ISO9001 Process Approach:**

Below is Model of a Process-based Quality Management System

*ISO9001: 2008 Lịch sử*

**ISO:** Viết tắt của “**TỔ CHỨC TIÊU CHUẨN HÓA QUỐC TẾ**”, thành lập ngày 23/2/1947, tổ chức này thông báo toàn thế giới các tiêu chuẩn về tài sản, công nghiệp và thương mại. Trụ sở chính ở Geneva, Thụy Sĩ. ISO được áp dụng cho hơn 150 nước khắp thế giới, bao gồm Việt Nam.

*Việt Nam trở thành thành viên chính thức năm 1977*

**Chứng nhận ISO 9001** sẽ cung cấp lợi ích tối đa cho tổ chức nếu nó tuân thủ đúng hệ thống **ISO 9001**

- *Vài lợi ích cho tổ chức:*
  - *Cung cấp quản trị cấp cao với quá trình quản trị hiệu quả*
  - *Đặt ra các trách nhiệm cụ thể khắp tổ chức*
  - *Bắt buộc phải có nếu bạn muốn dự thầu một công trình công cộng*
  - *Truyền đạt một tin nhắn tích cực đến nhân viên và khách hàng*
  - *Xác định và khuyến khích các quá trình tiết kiệm thời gian và tăng năng suất*
  - *Làm rõ những khuyết điểm*
  - *Giảm chi phí*
  - *Cung cấp cải tiến và đánh giá không ngừng*
  - *Các cơ hội tiếp thị*
  
- *Vài lợi ích cho khách hàng:*
  - *Cải thiện chất lượng và dịch vụ*
  - *Giao hàng đúng hạn*
  - *Quan điểm đầu tiên đúng đắn*
  - *Ít sản phẩm bị trả về và khiếu nại hơn*
  - *Kiểm toán độc lập thể hiện cam kết với chất lượng*
  
- *Yêu cầu của ISO 9001: 2008: Có năm mục trong tiêu chuẩn cần được xem xét khi thực hiện hệ thống quản lý chất lượng:*
  - *Yêu cầu chung cho hệ thống quản lý chất lượng và tài liệu*
  - *Trách nhiệm quản lý, tập trung, chính sách, hoạch định và mục tiêu*
  - *Quản lý và chỉ định nguồn lực*
  - *Nhận biết sản phẩm và quản lý tiến trình, và*
  - *Đánh giá, kiểm tra, phân tích, và cải tiến*

*Chi tiết hơn, hãy tham khảo TCVN ISO9001: 2008, phiên bản thứ 3 phát hành năm 2008*

#### **ISO9001 Mục tiêu quá trình:**

*Dưới đây là mẫu hệ thống quản lý chất lượng theo quá trình*

*(Nguồn: [http://www.iso.org/iso/iso\\_9000\\_selection\\_and\\_use-2009.pdf](http://www.iso.org/iso/iso_9000_selection_and_use-2009.pdf))*

Guidelines for using ABC QMS:

To access documentation system of ABC's QMS, the user need to log in Intranet (link: <https://www.ABC-intranet.com/index.php> ) as below picture:

*Hướng dẫn sử dụng hệ thống quản lý chất lượng ABC:*

*Để truy cập hệ thống tài liệu quản lý chất lượng ABC, người dùng cần đăng nhập mạng nội bộ (đường dẫn: <https://www.ABC-intranet.com/index.php>) theo hình dưới đây:*

After logged in Intranet, the below page will be opened, then user should find **Quality Management System** section as below:

*Sau khi đăng nhập mạng nội bộ, trang dưới đây sẽ mở ra, sau đó người dùng sẽ thấy các mục **Hệ thống quản lý chất lượng** như bên dưới:*

The below page opens, user can find the processes where they want to search document

*Trang bên dưới mở ra, người dùng có thể tìm thấy tiến trình mình cần tìm tài liệu*

QMS Menu as below will be opened for users to access Procedures/ Policy, Form/Templates, Job Description, Organization Chart of that process.

*Danh mục Hệ thống quản lý chất lượng sẽ mở ra để người dùng truy cập Quy trình/Chính sách, Mẫu/Biểu mẫu, Mô tả công việc, Biểu đồ tổ chức của quá trình đó.*

And then, Users will find procedures listed by processes as below:

Sau đó, người dùng sẽ thấy quy trình liệt kê bên dưới:

Then Users can click on the procedure name which they expect to find, read or apply it for their working.

Người dùng có thể nhấn vào tên quy trình cần tìm, đọc và áp dụng cho công việc.

Guidelines for using E-Project

Access the link: [https://www.ABC-intranet.com/arche\\_project/](https://www.ABC-intranet.com/arche_project/)

Hướng dẫn sử dụng E-Project

Đường dẫn: [https://www.ABC-intranet.com/arche\\_project/](https://www.ABC-intranet.com/arche_project/)

Read the E-Manual and Getting Started before using E-Project

Hãy đọc E-Manual và [chuẩn bị](#) trước khi sử dụng E-Project