***TỔ CHỨC SOẠN THẢO TÀI LIỆU TRONG XÂY DỰNG***

***VÀ ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG***

*1. Cấu trúc hệ thống tài liệu trong hệ thống quản trị chất lượng*

Theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2008, doanh nghiệp phải thiết lập một hệ thống tài liệu quản trị chất lượng. Và theo yêu cầu của tiêu chuẩn, cấu trúc của một hệ thống tài liệu chất lượng được quy định ở điều 4.2 thường có các loại sau :

Mức A : Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, sổ tay chất lượng

Mức B : Các thủ tục , quy trình mô tả các hoạt động cần thiết để thực hiện quản trị chất lượng

Mức C : Các ướng dẫn công việc (Work Instruction) : Mô tả cách thức thực hiện một công việc, một thao tác cụ thể ở từng khâu trong toàn bộ quá trình

Ngoài ra, còn có các loại hồ sơ chất lượng, các quy định, các tiêu chuẩn nội bộ, các tài liệu kỹ thuật

Chính sách chất lượng

Mục tiêu

chất lượng

Sổ tay

chất lượng

Các thủ tục của hệ thong QLCL

(5W1H)

Các hướng dẫn công việc, biểu mẫu, phụ lục và các tài liệu hỗ trợ khác của hệ thống QLCL

Các hồ sơ của hệ thống chất lượng

*Cấu trúc hệ thống tài liệu trong hệ thống quản trị chất lượng*

Số lượng và mức độ tài liệu hóa hệ thống quản trị tùy thuộc vào quy mô và loại hình hoạt động của từng tổ chức; tùy thuộc vào sự phức tạp và sự tương tác giữa các quá trình , các hoạt động trong tổ chức; tùy thuộc vào năng lực của người soạn thảo, người quản trị, người thực hiện, sự cam kết của lãnh đạo, và các thành viên trong tổ chức

*b. Nội dung yêu cầu và cách thức soạn thỏa hệ thống tài liệu*

*b1. Chính sách chất lượng*

Trong hệ thống quản trị chất lượng, chính sách chất lượng là những ý đồ và định hướng chung về quản trị chất lượng của tổ chức do lãnh đạo cao nhất chính thức đề ra. Theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001: 2008, lãnh đạo của tổ chức phải thiết lập chính sách dưới dạng văn bản chính thức , trong đó cần xác định phương hướng để đạt được những mục đích đề ra. Các chính sách này cũng là cơ sở cho việc xây dựng các mục tiêu chỉ tiêu chất lượng.

Các chính sách cần thể hiện rõ sự cam kết của lãnh đạo đối với hệ thống quản trị chất lượng của tổ chức

Trong chính sách chất lượng, lãnh đạo của doanh nghiệp phải đề cập đến việc huy động các nguồn lực của tổ chức như thế nào (đặc biệt là nguồn nhân lực)

CHính sách chất lượng phải được xây dựng phù hợp với cơ sở và nề nếp văn hóa của doanh nghiệp, phù hợp với xu thế công nghiệp và thị trường cũng như chiến lược của doanh nghiệp

Chính sách chất lượng cần phải thể hiện những phương hướng chiến lược của doanh nghiệp đối với người cung cấp, các đối tác và trách nhiệm với cộng đồng xã hội

Theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2008, chính sách chất lượng khi công bố phải có chữ ký của lãnh đạo cao nhất trực tiếp, để chứng tỏ sự cam kết của họ đối với hệ thống quản trị. Đây cũng là một thông điệp mà lãnh đạo gởi tới mọi nhân viên, nhằm nêu cao tinh thần trách nhiệm của họ, lôi kéo họ vào những hoạt động quản trị chất lượng. vì vậy, nó phải được truyền đạt và giải thích rõ ràng đối với mọi nhân viên, để họ thấu hiểu mọi chủ trương của lãnh đạo.

Chính sách phải được diễn tả bằng ngôn ngữ dễ hiểu và ngắn gọn, mang tính khả thi, được hoạch định và xem xét định kỳ.

*b.2.Mục tiêu chất lượng*

Dựa vào các định hướng chung của tổ chức đối với hệ thống quản trị chất lượng, lãnh đạo cao nhất của doanh nghiệp phải đảm bảo rằng các mục tiêu của hệ thống quản trị, bao gồm những điều cần thiết để đáp ứng các yêu cầu về chất lượng, được thiết lập tại mọi cấp và từng bộ phận chức năng thích hợp.

*b.3. Sổ tay chất lượng*

Sổ tay chất lượng là tài liệu công bố chính sách chất lượng và mô tả hệ thống chất lượng của tổ chức

Sổ tay chất lượng phải nêu lên được những cam kết chất lượng, thông qua việc mô tả những phương hướng chủ yếu nhằm đảm bảo chất lượng, trong mọi hoạt động chủ yếu của tổ chức.

Sổ tay chất lượng của mỗi tổ chức có thể khác nhau về chi tiết, nhưng theo các tiêu chuẩn thì nó phải nêu lên được những cam kết của lãnh đạo về chất lượng. Trong đó cũng mô tả những phương hướng chủ yếu, nhằm đảm bảo việc thực hiện các cam kết, các mục tiêu chất lượng.

*b.4. Các thủ tục quy trình*

Các thủ tục quy trình là những tài liệu trong đó mô tả trình tự các bước thực hiện một hoạt động hay một quá trình. Thủ tục quy trình là một phương thức đã định để thi hành một hoạt động “

Theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2008, các hoạt động liên quan đến chất lượng phải được văn bản hóa thành các thủ tục quy trình hoạt động, để thực hiện việc theo dõi và kiểm soát.

Số lượng và mức độ chi tiết về nội dung của các thủ tục quy trình trên tùy thuộc vào đặc điểm của tổ chức

Khi xây dựng hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2008, việc xây dựng các thủ tục quy trình là một trong những công việc quan trọng và chiếm rất nhiều thời gian.

Các bước soạn thảo thủ tục quy trình có thể được tóm tắt như sau :

-Xác định các quá trình, các hoạt động cần phải văn bản hóa

- Phân tích các quá trình, các hoạt động cần phải văn bản hóa

- Thử nghiệm các thủ tục

- Chỉnh trị và hệ thống hóa các thủ tục quy trình trong hệ thống

*b.5.Bản hướng dẫn công việc*

Đây là những văn bản hướng dẫn cách thức thực hiện một công việc cụ thể nằm trong từng bước của một quy trình, hay một hoạt động Để thực hiện một thủ tục – quy trình có thể có nhiều hướng dẫn công việc. Trong các bản hướng dẫn công việc thường mô tả chi tiết cách thức thực hiện một công việc hoặc một thao tác cụ thể trong một quy trình

Để thực hành quản trị chất lượng, các bản hướng dẫn công việc trong hệ thống quản trị chất lượng thường là những chỉ dẫn chính xác cách thức vận hành thiết bị, phương tiện, hoặc các công việc cụ thể mà chúng có thể ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm/dịch vụ. Các bản hướng dẫn công việc sẽ giúp cho mọi nhân viên một cách nhất quán. Đây là nhũng tài liệu quan trọng để đào tạo, huấn luyện cho nhân viên.

*b.6.Cách lập mẫu hồ sơ*

Đây là một loại tài liệu đặc biệt, nhằm cung cấp những bằng chứng khách quan về các hoạt động đã thực hiện, hay kết quả đã đạt được trong hệ thống quản trị chất lượng. Hồ sơ được dùng để chứng minh , để truy tìm nguồn gốc cũng như để trợ giúp cho việc xây dựng các hoạt động khắc phục , phòng ngừa và cải tiến hệ thống quản trị chất lượng.

***Hồng Nhung***