

TỔNG CÔNG TY XI MĂNG VIỆT NAM  
CÔNG TY CỔ PHẦN XI MĂNG VICEM VICEM HOÀNG MAI



**SỔ TAY**  
**CHẤT LƯỢNG - MÔI TRƯỜNG VÀ**  
**AN TOÀN SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP**

MÃ HIỆU: STQLHT  
BẢN SỐ:



SỔ TAY  
CHẤT LƯỢNG - MÔI TRƯỜNG VÀ  
AN TOÀN SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP

Mã hiệu: STQLHT  
Lần ban hành: 08  
Ngày BH: 20/10/2022  
Trang: 2/30

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

STT	Lần sửa	Trang sửa	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa
1	7	PL 02	Sửa đổi sơ đồ Cơ cấu tổ chức bộ máy của Công ty theo Quyết định số 45/QĐ.XMHHM-HĐQT ngày 01/8/2019	16/8/2019
2	8	Tất cả	Sửa đổi Sổ tay QLHT để phù hợp với phạm vi, địa điểm và cơ cấu tổ chức bộ máy của Công ty theo Quyết định số 37/QĐ-XMHHM-HĐQT ngày 15/7/2022	12/10/2022

Người soạn thảo	Người soát xét	Người phê duyệt
Nguyễn Xuân Thủy	Nguyễn Ngọc Tinh	Nguyễn Đình Dũng





**SỔ TAY**  
**CHẤT LƯỢNG - MÔI TRƯỜNG VÀ**  
**AN TOÀN SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP**

Mã hiệu: STQLHT  
Lần ban hành: 08  
Ngày BH: 20/10/2022  
Trang: 3/30

<b>MỤC LỤC</b>		
<b>STT</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Trang</b>
<b>Chương 1 - GIỚI THIỆU CÔNG TY</b>		
1	Giới thiệu Công ty	
1.1	Tên Công ty	
1.2	Bảng tiếng Việt	
1.3	Bảng tiếng Anh	
1.4	Logo Công ty	
1.5	Trụ sở Công ty	
2	Lịch sử phát triển của Công ty	
<b>Chương 2 - MỤC ĐÍCH, PHẠM VI ÁP DỤNG</b>		
2.1	Mục đích, phạm vi áp dụng	
2.2	Tiêu chuẩn áp dụng	
2.3	Địa điểm áp dụng	
2.4	Lĩnh vực áp dụng	
<b>Chương 3 - CÁC LOẠI TRỪ</b>		
3.1	Nguyên tắc	
3.2	Loại trừ	
<b>Chương 4 - BỐI CẢNH CỦA CÔNG TY</b>		
4.1	Sự hiểu biết về Công ty và bối cảnh của Công ty	
4.2	Sự hiểu biết về các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	
4.3	Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp	
4.4	Hệ thống quản lý chất lượng, môi trường, an toàn sức khỏe nghề nghiệp và các quá trình	
<b>Chương 5 - TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO</b>		
5.1	Vai trò lãnh đạo và cam kết	
5.2	Chính sách chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp	
5.3	Vai trò tổ chức, trách nhiệm và quyền hạn	
<b>Chương 6 - HOẠCH ĐỊNH</b>		
6.1	Các hành động phân tích mối nguy, rủi ro và cơ hội	
6.2	Kế hoạch xác định các mối nguy về chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp, đánh giá rủi ro và biện pháp kiểm soát	
6.3	Mục tiêu, chỉ tiêu và kế hoạch thực hiện mục tiêu	

6.4	Hoạch định sự thay đổi	
<b>Chương 7 - HỖ TRỢ</b>		
7.1	Các nguồn lực	
7.2	Năng lực	
7.3	Nhận thức	
7.4	Trao đổi thông tin	
7.5	Thông tin dạng văn bản	
<b>Chương 8 - ĐIỀU HÀNH</b>		
8.1	Hoạch định kiểm soát và điều hành	
8.2	Các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	
8.4	Kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	
8.5	Sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.1	Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.2	Nhận biết và truy tìm nguồn gốc	
8.5.3	Tài sản của khách hàng hoặc của nhà cung cấp bên ngoài	
8.5.4	Bảo toàn	
8.5.5	Các hoạt động sau giao hàng	
8.5.6	Kiểm soát thay đổi	
8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ	
8.7.	Kiểm soát các đầu ra không phù hợp	
8.8	Chuẩn bị ứng phó với tình huống khẩn cấp	
<b>Chương 9 - ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG</b>		
9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1	Khái quát	
9.1.2	Sự thỏa mãn của khách hàng	
9.1.3	Phân tích và đánh giá	
9.2	Đánh giá nội bộ	
9.3	Xem xét của lãnh đạo	
<b>Chương 10 - CẢI TIẾN</b>		
10.1	Khái quát	
10.2	Sự không phù hợp và hành động khắc phục & phòng ngừa	
10.3	Cải tiến liên tục	



**SỔ TAY**  
**CHẤT LƯỢNG - MÔI TRƯỜNG VÀ**  
**AN TOÀN SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP**

Mã hiệu: STQLHT  
Lần ban hành: 08  
Ngày BH: 20/10/2022  
Trang: 5/30

**Chương 1**  
**GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY**

**1. Giới thiệu Công ty.**

1.1 Tên Công ty:

1.2 Bằng tiếng Việt: **CÔNG TY CỔ PHẦN XI MĂNG VICEM HOÀNG MAI**

1.3 Bằng tiếng Anh: **VICEM HOANG MAI CEMENT JOINT STOCK COMPANY**

1.4 Logo Công ty:



1.5 Trụ sở công ty: **Khối 7 – Phường Quỳnh Thiện – TX Hoàng Mai – Nghệ An.**

Điện thoại: 0238.3866170

Fax: 0238 3866648

Email: [sale@ximanghoangmai.com.vn](mailto:sale@ximanghoangmai.com.vn)

Website: [www.ximanghoangmai.vn](http://www.ximanghoangmai.vn)

**2. Lịch sử phát triển của Công ty:**

Vào những năm 1990 đất nước chuẩn bị bước vào giai đoạn công nghiệp hóa hiện đại hoá, Nghệ An là một trong những tỉnh miền Trung có nhiều tiềm năng phát triển kinh tế, đặc biệt phía bắc Hoàng Mai có mỏ đá vôi Hoàng Mai A, Hoàng Mai B, mỏ sét Quỳnh Vinh chất lượng tốt thuận tiện cho việc phát triển nhà máy xi măng với quy mô lớn. Xuất phát từ chủ trương của Nhà nước với tiềm năng tài nguyên của tỉnh và lập dự án khả thi đã được Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An phê duyệt. Công ty xi măng Nghệ An là doanh nghiệp Nhà nước được thành lập theo quyết định số 2629/UBQĐ, ngày 07 tháng 10 năm 1995 của UBND tỉnh Nghệ An (nay là Công ty Cổ phần Xi măng Vicem Hoàng Mai). Qua 05 năm xây dựng và phát triển, ngày 01 tháng 01 năm 2001 chuyển giao về Tổng Công ty Xi măng Việt Nam, theo công văn số 954/CĐ-ĐMDN, ngày 18 tháng 10 năm 2000 của Thủ tướng Chính phủ và chuyển sang hoạt động theo mô hình cổ phần hóa từ ngày 01/04/2008.



**SỔ TAY**  
**CHẤT LƯỢNG - MÔI TRƯỜNG VÀ**  
**AN TOÀN SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP**

Mã hiệu: STQLHT  
Lần ban hành: 08  
Ngày BH: 20/10/2022  
Trang: 6/30

Nhằm đảm bảo khả năng cung cấp ổn định sản phẩm có chất lượng đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, phù hợp các quy định pháp luật liên quan và ngày càng cải thiện sự hài lòng của khách hàng, Công ty đã xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng/môi trường/an toàn và sức khỏe nghề nghiệp phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.

Hiện nay Công ty có dây chuyền sản xuất xi măng với công suất thiết kế 1,4 triệu tấn/năm. Sản phẩm chính Công ty là sản xuất clinker, xi măng PCB30, PCB40, PC40, PCB<sub>MSR</sub>30, ngoài ra còn sản xuất xi măng PC50, C91... Công ty tiếp tục mở rộng sản xuất nhằm nâng cao sản lượng và chất lượng hàng hóa nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, Công ty luôn đặt vấn đề chất lượng, môi trường/ an toàn và sức khỏe nghề nghiệp lên hàng đầu. Bên cạnh đó không ngừng cải tiến nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm đáp ứng các điều kiện ngày càng cao của khách hàng...

Thị trường tiêu thụ chính của Công ty: Tại các tỉnh trong nước.

**Chương 2**  
**MỤC ĐÍCH, PHẠM VI ÁP DỤNG**

**2.1. Mục đích, phạm vi áp dụng:**

Sổ tay quản lý hệ thống ISO của Công ty là tài liệu xác định các yêu cầu và trình bày một cách tổng quát hệ thống quản lý tích hợp; trách nhiệm, quyền hạn của các Xí nghiệp, phòng ban/phân xưởng trực thuộc Công ty và các mối tương quan giữa các quá trình của Hệ thống quản lý tích hợp, mô tả các hoạt động quản lý tạo sản phẩm và đáp ứng mọi yêu cầu của khách hàng và luật định. Công ty đảm bảo việc thỏa mãn khách hàng thông qua việc áp dụng có hiệu lực hệ thống quản lý tích hợp bao gồm các biện pháp và hành động phòng ngừa, khắc phục và cải tiến liên tục.

Sổ tay này còn được dùng để trình bày cho khách hàng và các tổ chức bên ngoài có liên quan về Hệ thống quản lý của Công ty phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018. Nó xác định những hoạt động trong quá trình được kiểm soát cụ thể trong Công ty để đảm bảo Chất lượng – Môi trường – An toàn & sức khỏe nghề nghiệp.

Hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001:2015: không áp dụng đối với Xí nghiệp Khai thác Mỏ.

Hệ thống quản lý An toàn & sức khỏe nghề nghiệp theo tiêu chuẩn ISO 45001:2018: áp dụng tại tất cả các đơn vị trong Công ty, cụ thể:

• Nhà máy xi măng Hoàng Mai: khối 7, phường Quỳnh Thiện, TX Hoàng Mai, tỉnh Nghệ An: ISO 9001:2015/ISO 14001:2015/ ISO 45001:2018.



**SỔ TAY**  
**CHẤT LƯỢNG - MÔI TRƯỜNG VÀ**  
**AN TOÀN SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP**

Mã hiệu: STQLHT  
Lần ban hành: 08  
Ngày BH: 20/10/2022  
Trang: 7/30

• Mỏ đá Hoàng Mai B: phường Quỳnh Thiện, TX Hoàng Mai, tỉnh Nghệ An và xã Trường Lâm, huyện Tĩnh Gia, tỉnh Thanh Hóa: ISO 45001:2018.

• Mỏ sét: xã Quỳnh Vinh, thị xã Hoàng Mai, tỉnh Nghệ An: ISO 9001:2015/ ISO 45001:2018.

**2.2. Tiêu chuẩn áp dụng:**

- ✓ Tiêu chuẩn ISO 9001:2015;
- ✓ Tiêu chuẩn ISO 14001:2015;
- ✓ Tiêu chuẩn ISO 45001:2018.

**2.3. Địa điểm áp dụng:**

✓ Công ty CP Xi măng Vicem Hoàng Mai: khối 7, phường Quỳnh Thiện, TX Hoàng Mai, tỉnh Nghệ An: ISO 9001:2015/ISO 14001:2015/ISO 45001:2018.

✓ Mỏ đá Hoàng Mai B: phường Quỳnh Thiện, TX Hoàng Mai, tỉnh Nghệ An và xã Trường Lâm, huyện Tĩnh Gia, tỉnh Thanh Hóa: ISO 45001:2018.

✓ Mỏ sét: xã Quỳnh Vinh, thị xã Hoàng Mai, tỉnh Nghệ An: ISO 9001:2015/ISO 45001:2018.

**2.4. Lĩnh vực áp dụng:**

- ✓ Sản xuất, Cung ứng Xi măng và Clanhke

**2.5. Sản phẩm chính của Công ty Cổ phần Xi măng Vicem Hoàng Mai:**

- Xi măng Poóc lăng hỗn hợp PCB30;
- Xi măng Poóc lăng hỗn hợp PCB40;
- Xi măng Poóc lăng PC40;
- Xi măng Poóc lăng PC50;
- Xi măng chuyên dụng xây tô (trát) cao cấp C91;
- Xi măng xuất khẩu ASTM C150, ASTM C595;
- Clanhke Xi măng Poóc lăng thương phẩm CPC40 và CPC50.

Tất cả sản phẩm clinker và các chủng loại sản phẩm xi măng của Công ty đều đã được chứng nhận hợp quy theo quy chuẩn QCVN 16:2019/BXD và được hợp chuẩn theo các tiêu chuẩn TCVN, ASTM tương ứng.

### Chương 3 CÁC LOẠI TRỪ

#### **3.1. Nguyên tắc:**

Hệ thống quản lý chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp của Công ty được xây dựng thích hợp với bản chất và sản phẩm của Công ty, các yêu cầu của khách hàng và yêu cầu luật định. Do đó, căn cứ theo phạm vi hoạt động và bản chất của các rủi ro và cơ hội mà Công ty gặp phải, Công ty xem xét, xác định và loại trừ khỏi phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp (HTQLCL-MT-AT&SKNN) các yêu cầu nào trong ISO 9001:2015 không thể được áp dụng.

Việc loại trừ theo nguyên tắc là không làm ảnh hưởng đến khả năng hoặc trách nhiệm của Công ty trong việc đảm bảo sự phù hợp của các sản phẩm và dịch vụ của mình và trong việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng và các yêu cầu luật định.

#### **3.2. Loại trừ:**

Qua xem xét thực tế hoạt động sản xuất kinh doanh và yêu cầu của các tiêu chuẩn ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 Công ty tuyên bố không áp dụng điều 8.3 của tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 - Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ, lý do: Công ty không phát sinh hoạt động thiết kế phát triển sản phẩm. Toàn bộ các đặc tính kỹ thuật của sản phẩm được quy định bởi khách hàng và quy định của nhà nước. Hoạt động của Công ty chỉ bao gồm việc sản xuất ra sản phẩm theo đúng các đặc tính kỹ thuật này.

### Chương 4 BỐI CẢNH CỦA CÔNG TY

#### **4.1. Sự hiểu biết về Công ty và bối cảnh của Công ty**

Công ty xác định các vấn đề bên ngoài và nội bộ có liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược của mình và những gì có ảnh hưởng đến khả năng Công ty đạt được các kết quả mong muốn của HTQLCL, MT-AT&SKNN của Công ty.

Trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo định kỳ hàng năm, và trong các cuộc họp giao ban, trao đổi về tình hình sản xuất kinh doanh với quản lý các cấp, Ban Lãnh đạo Công ty theo dõi và xem xét các thông tin về các vấn đề bên ngoài và nội bộ, từ đó ra quyết định lựa chọn và triển khai thực hiện các chiến lược và mục tiêu kinh doanh của Công ty trong thời gian tới.

Khi cần thiết, các công cụ phân tích điểm mạnh – điểm yếu – cơ hội – đe dọa được Ban Lãnh đạo sử dụng để hỗ trợ cho việc xem xét, đánh giá và ra quyết định của mình.



#### **4.2. Sự hiểu biết về các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:**

Các bên quan tâm gồm khách hàng, nhà cung cấp, các cổ đông, các cơ quản lý nhà nước về chất lượng, môi trường, an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, các cơ quan nghiên cứu và cộng đồng dân cư xung quanh.

Nhu cầu của các bên quan tâm gồm: Lợi ích của các cổ đông; các vấn đề liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của khách hàng; nhu cầu được cung cấp vật tư hàng hóa đáp ứng hoạt động và tăng trưởng của hoạt động sản xuất kinh doanh, hạn chế các tác động tiêu cực đến môi trường và cung cấp kịp thời các thông tin liên quan đến chất lượng, môi trường, an toàn và sức khỏe nghề nghiệp cho các bên quan tâm.

Nhu cầu của các bên quan tâm được Công ty theo dõi và xem xét một cách cụ thể theo định kỳ hàng năm kết hợp trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo và trong các cuộc họp giao ban, trao đổi về tình hình sản xuất kinh doanh với quản lý các cấp. Kết quả xác định được Ban Lãnh đạo dùng làm căn cứ để xem xét, điều chỉnh, bổ sung trong quá trình xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến HTQL CL-MT-AT&SKNN nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng và các bên quan tâm có liên quan.

#### **4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp:**

Phạm vi của HTQLCL-MT-AT&SKNN được xác định tại Chương 2 – Sổ tay chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp này.

#### **4.4. Hệ thống quản lý chất lượng, môi trường, an toàn sức khỏe nghề nghiệp và các quá trình:**

Công ty thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL-MT-AT&SKNN, bao gồm các quá trình cần thiết và sự tương tác của chúng, phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 và ISO 45001:2018.

Việc xác định các quá trình cần thiết của HTQLCL-MT-AT&SKNN và việc triển khai thực hiện các quá trình trong Công ty, bao gồm:

- a) Xác định các yêu cầu đầu vào và các yêu cầu đầu ra được mong đợi từ các quá trình này.
- b) Xác định trình tự và tương tác của các quá trình này.
- c) Xác định và áp dụng các chuẩn mực và phương pháp (bao gồm việc theo dõi, đo lường và các chỉ số kết quả hoạt động có liên quan) cần thiết để đảm bảo việc điều hành và kiểm soát các quá trình này có hiệu lực.
- d) Xác định các nguồn lực cần thiết đối với các quá trình này và đảm bảo sự sẵn có của chúng.
- e) Chỉ định các trách nhiệm và quyền hạn đối với các quá trình này.
- f) Giải quyết các mối nguy, rủi ro và cơ hội; các khía cạnh môi trường có ý nghĩa được xác định theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018.

g) Đánh giá các quá trình này và thực hiện mọi thay đổi cần thiết nhằm đảm bảo các quá trình này đạt được các đầu ra được mong đợi của chúng.

h) Cải tiến các quá trình này và HTQLCL-MT-AT&SKNN.

Tùy theo mức độ cần thiết, Công ty xác định cụ thể việc soạn thảo, ban hành áp dụng và duy trì hệ thống tài liệu nhằm hỗ trợ việc điều hành các quá trình của mình; đồng thời xác định những hồ sơ nào cần được lưu giữ để chứng minh rằng các quá trình đã và đang được thực hiện như đã được hoạch định, phù hợp với yêu cầu của luật định hiện hành, của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018, yêu cầu của khách hàng và các bên liên quan.

## Chương 5 **TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO**

### **5.1. Vai trò lãnh đạo và cam kết:**

Ban lãnh đạo thể hiện vai trò lãnh đạo và cam kết đối với HTQLCL-MT-AT&SKNN bằng cách:

- a) Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực của HTQLCL-MT-AT&SKNN.
- b) Đảm bảo rằng Chính sách chất lượng, môi trường & an toàn sức khỏe nghề nghiệp và các mục tiêu chất lượng, môi trường, an toàn sức khỏe nghề nghiệp được thiết lập đối với HTQLCL-MT-AT&SKNN và phù hợp với bối cảnh và định hướng chiến lược của Công ty.
- c) Đảm bảo việc tích hợp các yêu cầu của HTQLCL-MT-AT&SKNN vào các quá trình tác nghiệp của Công ty.
- d) Thúc đẩy việc áp dụng cách tiếp cận theo quá trình và tư duy dựa trên rủi ro.
- e) Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL-MT-AT&SKNN.
- f) Truyền đạt tầm quan trọng của việc quản lý có hiệu lực và sự phù hợp với các yêu cầu của HTQLCL-MT-AT&SKNN.
- g) Đảm bảo rằng HTQLCL-MT-AT&SKNN đạt được các kết quả được mong đợi.
- h) Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ cán bộ nhân viên (CBNV) trong việc đóng góp vào tính hiệu lực của HTQLCL-MT-AT&SKNN.
- i) Thúc đẩy cải tiến liên tục.
- j) Hỗ trợ quản lý các cấp trong Công ty khi triển khai áp dụng đối với các khu vực/ lĩnh vực mà họ chịu trách nhiệm.
- k) Bảo vệ người lao động khỏi sự trả thù khi họ báo cáo về các sự cố, mối nguy, rủi ro và cơ hội về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp.
- l) Thiết lập và thực hiện các quá trình tham vấn và tham gia của người lao động đối với các vấn đề về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp.

m) Hỗ trợ việc thành lập và hoạt động của các ban, nhóm về an toàn và sức khỏe, trong đó có mạng lưới an toàn vệ sinh viên.

Ban Lãnh đạo chứng minh vai trò lãnh đạo và cam kết đối với việc hướng vào khách hàng bằng cách đảm bảo rằng:

a) Các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu pháp luật và chế định thích hợp được xác định, được thấu hiểu và được đáp ứng một cách nhất quán.

b) Các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ và khả năng nâng cao sự hài lòng của khách hàng được xác định và được giải quyết.

c) Sự tập trung vào việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng được duy trì.

d) Nâng cao nhận thức của các quản lý và người lao động về việc đảm bảo môi trường lao động an toàn, tuân thủ đầy đủ các yêu cầu pháp luật về môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp.

### 5.2. Chính sách chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp:

Ban lãnh đạo thiết lập tích hợp, thực hiện và duy trì chính sách chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp:

Chính sách chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp này cung cấp khuôn khổ cho việc thiết lập các mục tiêu chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp và là cơ sở để xem xét sự phù hợp của các mục tiêu chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp.

Chính sách này được truyền đạt trong toàn bộ Công ty để thấu hiểu và thực hiện thông qua các hình thức: đào tạo, giải thích, giới thiệu cho nhân viên và chính sách được treo ở những nơi dễ thấy để đọc trong Công ty và sẵn có cho các bên quan tâm có liên quan, khi thích hợp.

Chính sách này được xem xét định kỳ trong cuộc họp xem xét lãnh đạo để đảm bảo sự phù hợp liên tục của nó với sự thay đổi của môi trường kinh doanh.

Chính sách CL-MT-AT&SKNN (*xem phụ lục 01*)

### 5.3. Vai trò tổ chức, trách nhiệm và quyền hạn:

Ban lãnh đạo đảm bảo rằng các trách nhiệm và quyền hạn đối với các vai trò có liên quan được thiết lập, được truyền đạt và thấu hiểu trong Công ty. Thể hiện qua:

Sơ đồ tổ chức Công ty (*xem phụ lục 02*)

Trách nhiệm quyền hạn:

Trách nhiệm quyền hạn và mối quan hệ của các vị trí trong Công ty được quy định trong HTQLCL-MT-AT&SKNN một cách đầy đủ. Thể hiện qua:

Sơ đồ hệ thống quản lý Công ty (*xem phụ lục 03*)

Quyết định thành lập và quy chế hoạt động của mạng lưới an toàn vệ sinh viên.

Ban lãnh đạo đảm bảo rằng các trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ các vị trí được truyền đạt trong toàn bộ Công ty để đảm bảo mọi CBNV thấu hiểu và thực hiện.

Tổng Giám đốc đóng vai trò là Trưởng ban ISO, người chịu trách nhiệm chính về hệ thống QLCL-MT-AT&SKNN của Công ty, Trưởng Ban An toàn và Môi trường là thư ký Ban ISO. Ngoài các trách nhiệm khác, thư ký Ban ISO có trách nhiệm và quyền hạn nhằm:

- Đảm bảo rằng HTQLCL-MT-AT&SKNN phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018.

- Đảm bảo rằng các quá trình chuyển giao các đầu ra được mong đợi của chúng.

- Báo cáo cụ thể kết quả hoạt động của HTQLCL-MT-AT&KNN và các cơ hội cải tiến đến Ban lãnh đạo.

- Đảm bảo thúc đẩy việc hướng vào khách hàng trong toàn bộ Công ty.

- Đảm bảo rằng tính nhất quán của HTQLCL-MT-AT&SKNN được duy trì khi có sự thay đổi đối với HTQLCL-MT-AT&SKNN được hoạch định và được thực hiện.

#### **5.4. Sự tham gia và tham vấn**

Công ty thiết lập, thực hiện và duy trì các quá trình tham vấn và tham gia của người lao động ở tất cả các cấp và bộ phận thích hợp và tổ chức Công đoàn trong quá trình xây dựng, hoạch định, thực hiện, đánh giá kết quả và các hành động để cải tiến hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp.

Công ty đảm bảo:

a) Cung cấp cơ chế, thời gian, sự đào tạo và các nguồn lực cần thiết cho sự tham gia và tham vấn;

b) Cung cấp sự tiếp cận kịp thời với các thông tin rõ ràng, dễ hiểu và có liên quan về hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp;

c) Xác định và loại bỏ các chướng ngại và rào cản đối với sự tham gia và giảm thiểu nếu không thể loại bỏ.

#### **\* Công ty thực hiện tham vấn người lao động về những nội dung sau đây:**

- Xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm;

- Thiết lập chính sách an toàn và sức khỏe nghề nghiệp;

- Phân công vai trò, trách nhiệm và quyền hạn, khi thích hợp;

- Xác định cách thức đáp ứng các yêu cầu pháp lý và yêu cầu khác;

- Thiết lập các mục tiêu an toàn và sức khỏe nghề nghiệp và hoạch định thực hiện chúng;

- Xác định các kiểm soát thích hợp đối với việc thuê ngoài, mua sắm và các nhà thầu;

- Xác định cái gì cần theo dõi, đo lường và đánh giá;
- Hoạch định, thiết lập, thực hiện và duy trì (các) chương trình đánh giá;
- Đảm bảo cải tiến liên tục.

**\* Công ty khuyến khích và tạo điều kiện để người lao động tham gia vào các công việc sau:**

- Xác định các cơ chế tham gia và tham vấn;
- Nhận biết các mối nguy và đánh giá các rủi ro và cơ hội;
- Xác định các hành động nhằm loại bỏ các mối nguy và giảm bớt các rủi ro an toàn và sức khỏe nghề nghiệp;
- Xác định các yêu cầu về năng lực, nhu cầu đào tạo, việc đào tạo và đánh giá đào tạo;
- Xác định cái gì cần được trao đổi thông tin và cách thức thực hiện;
- Xác định các biện pháp kiểm soát và việc sử dụng và thực hiện có hiệu lực;
- Điều tra sự cố và sự không phù hợp và xác định các hành động khắc phục.

Tài liệu viện dẫn:

- ⇒ Quyết định thành lập và quy chế hoạt động của mạng lưới an toàn vệ sinh viên;
- ⇒ Thỏa ước lao động tập thể;
- ⇒ Nội quy lao động;
- ⇒ Quy trình nhận diện môi nguy và đánh giá rủi ro an toàn và sức khỏe nghề nghiệp (QTC.08.HM);
- ⇒ Quy trình xác định và đánh giá các cơ hội an toàn và sức khỏe nghề nghiệp (QTC.04.HM);
- ⇒ Quy trình trao đổi thông tin, tham gia và tham vấn (QTC.12.HM).

## **Chương 6** **HOẠCH ĐỊNH**

### **6.1. Các hành động phân tích môi nguy, rủi ro và cơ hội:**

#### **6.1.1. Khái quát**

- Trưởng các đơn vị trực thuộc Công ty có trách nhiệm xác định các rủi ro về chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp của các hoạt động sản phẩm và dịch vụ bao gồm cả các hoạt động, sản phẩm hay dịch vụ của các nhà thầu/nhà cung cấp hoạt động trong phạm vi của Công ty quản lý.

- Công ty sẽ đưa ra xem xét và đánh giá các rủi ro chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp có hay có thể xảy ra rủi ro về chất lượng, môi trường, an toàn sức khỏe nghề nghiệp.

- Định kỳ Công ty sẽ xem xét, đánh giá rủi ro về chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp trên cơ sở quá trình/kết quả từ:

- Thực tế sản xuất;
- Phản ánh của khách hàng;
- Sản xuất một sản phẩm mới hoặc cải tiến;
- Sau đợt kiểm tra ATLĐ-MT-PCCN định kỳ/đợt xuất;
- Yêu cầu của cơ quan luật pháp;
- Sau khi xảy ra sự cố về môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp.

#### **6.1.2. Khía cạnh môi trường, mối nguy, rủi ro và cơ hội về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp:**

Công ty xây dựng và áp dụng một quy trình để xác định các khía cạnh môi trường và các tác động môi trường tương ứng của các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của mình, quy định các tiêu chí để xác định các khía cạnh môi trường có ý nghĩa.

Công ty thiết lập, thực hiện và duy trì các quy trình nhằm nhận diện các mối nguy ảnh hưởng đến an toàn và sức khỏe của người lao động khi thực hiện công việc, đồng thời đánh giá các rủi ro và cơ hội về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, cũng như các rủi ro và cơ hội khác đối với hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp.

#### **6.1.3. Nghĩa vụ tuân thủ/yêu cầu pháp luật và yêu cầu khác:**

Công ty nhận biết, tiếp cận và xác định cách thức đáp ứng các yêu cầu pháp luật và các yêu cầu khác liên quan đến các khía cạnh môi trường, các mối nguy, rủi ro về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp của Công ty thông qua việc thiết lập và thực hiện quy trình QTC.09.HM. Các yêu cầu này cũng được cân nhắc khi thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQL môi trường, an toàn và sức khỏe nghề nghiệp của Công ty.

#### **6.1.4. Hoạch định hành động:**

Công ty hoạch định các hành động/ đối sách để kiểm soát các khía cạnh môi trường có ý nghĩa, đáp ứng các nghĩa vụ tuân thủ và giải quyết các rủi ro và cơ hội đã được xác định. Các hành động này được kết hợp trong các quá trình của HTQL chất lượng, môi trường, an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, và các quá trình kinh doanh khác của Công ty.

Hiệu lực của các hành động này sẽ được xem xét cùng với các vấn đề khác của hệ thống trong các cuộc xem xét của lãnh đạo định kỳ.

#### **Tài liệu viện dẫn:**

⇒ Quy trình xác định và đánh giá cơ hội ATSKNN QTC.04.HM

- ⇒ Quy trình nhận diện môi nguy, đánh giá và kiểm soát rủi ro QTC.08.HM
- ⇒ Quy trình xác định và tuân thủ yêu cầu pháp luật và yêu cầu khác QTC.09.HM
- ⇒ Quy trình kiểm tra ATVSLĐ-PCCN-BVMT QTS.09.HM
- ⇒ Quy trình điều tra, xử lý và báo cáo tai nạn lao động QTS.08.KTAT
- ⇒ Quy trình kiểm soát ATLĐ, MT đối với nhà thầu và nhà cung cấp QTC.14.HM
- ⇒ Quy trình xác định khía cạnh môi trường có ý nghĩa QTM.01.KTAT

### **6.2. Mục tiêu và kế hoạch thực hiện mục tiêu:**

- Mục tiêu CL-MT-AT&SKNN được Công ty và các đơn vị xây dựng, nhằm:
  - Thực hiện Chính sách CL-MT-AT&SKNN;
  - Đáp ứng các yêu cầu của sản phẩm và các quá trình trong HTQL ISO;
  - Cải tiến các hoạt động của HTQL ISO và các hoạt động khác.
- Mục tiêu CL-MT-AT&SKNN tuân thủ theo các nguyên tắc:
  - Cụ thể: căn cứ theo các yếu tố chất lượng (sản lượng, định mức, chi phí, ...), an toàn sức khỏe, môi trường (tuân thủ yêu cầu pháp luật, các yêu cầu khác, có các chỉ tiêu, ...);
  - Khả thi: phù hợp năng lực, có khả năng thực hiện được;
  - Định lượng: có thể đo lường được, có cơ sở để kiểm soát;
  - Thực tế: theo đúng mục đích của Công ty và thỏa mãn yêu cầu hợp lý của khách hàng;
  - Thời hạn: xác định rõ khoảng thời gian thực hiện và hoàn thành.
- Mục tiêu CL-MT-AT&SKNN của Công ty được Tổng Giám đốc ban hành hàng năm và được phân phối về các đơn vị trên hệ thống mạng nội bộ Công ty.
- Mục tiêu CL-MT-AT&SKNN của các đơn vị thuộc HTQL ISO được ban hành hàng năm không được mâu thuẫn với mục tiêu của Công ty;
- Mục tiêu CL-MT-AT&SKNN và kế hoạch thực hiện mục tiêu được lập thành văn bản do Tổng Giám đốc phê duyệt và triển khai tại các bộ phận thích hợp theo từng giai đoạn.

### **6.3. Hoạch định sự thay đổi:**

Trong quá trình phát triển, khi Công ty có nhu cầu thay đổi, ví dụ như thay đổi cơ cấu tổ chức, điều chỉnh phạm vi hoạt động, bổ sung ngành nghề kinh doanh .., Ban Lãnh đạo thực hiện việc xem xét về:

- a) Mục đích của sự thay đổi và những hậu quả tiềm ẩn của nó.
- b) Tính nhất quán của HTQLCL-MT-AT&SKNN.
- c) Sự sẵn có các nguồn lực.

- d) Việc chỉ định hoặc tái chỉ định các trách nhiệm và quyền hạn.
- e) Từ đó hoạch định việc thay đổi HTQLCL-MT-AT&SKNN và các quá trình hoạt động của nó.

## Chương 7 HỖ TRỢ

### **7.1. Các nguồn lực:**

Ban Lãnh đạo xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết cho việc thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL-MT-AT&SKNN.

Nguồn lực của Công ty bao gồm:

- a) Nhân lực: Lao động trực tiếp, gián tiếp, thời vụ.
- b) Cơ sở hạ tầng: Văn phòng; Nhà xưởng; Máy móc thiết bị; Phương tiện vận chuyển; Công nghệ thông tin và truyền thông.
- c) Môi trường làm việc:
- Mối quan hệ trong công việc (cách đối xử giữa người với người, tính ổn định, sự phối hợp làm việc giữa các đơn vị, ...)
  - Các yếu tố về tâm lý (giảm căng thẳng; ngăn ngừa làm việc quá sức; không xung đột ...)
  - Các yếu tố về vật lý (nhiệt độ, hơi nóng, độ ẩm, ánh sáng, dòng không khí, điều kiện vệ sinh, tiếng ồn ...)
- d) Phương tiện theo dõi và đo lường & an toàn nghiêm ngặt (thiết bị cân, đong, đo, đếm ...)
- e) Tri thức: Quyền sở hữu trí tuệ, kinh nghiệm làm việc, các ý tưởng cải tiến của CBNV trong Công ty và các nguồn tri thức bên ngoài khác mà Công ty khai thác được từ nhà cung cấp; khách hàng; đối tác; sách vở; internet ...

Việc xem xét và xác định các nguồn lực được thực hiện trong quá trình quản lý và điều hành công việc hàng ngày, trong các cuộc họp giao ban, trao đổi về tình hình sản xuất kinh doanh với quản lý các cấp và trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo định kỳ hàng năm, nhằm cung cấp kịp thời và đầy đủ các nguồn lực cần thiết để đáp ứng các yêu cầu hoạt động thường xuyên, ổn định của Công ty, đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ, nâng cao sự thỏa mãn khách hàng và đáp ứng các yêu cầu pháp luật.

### **7.2. Năng lực:**

Công ty thực hiện:

- a) Xác định năng lực cần thiết và nhu cầu cần đào tạo (hàng năm hoặc đột xuất) đối với mọi CBNV thực hiện công việc ảnh hưởng đến HTQLCL-MT-AT&SKNN kể cả nhân viên mới.



b) Cung cấp việc đào tạo hoặc để đạt được nhu cầu về năng lực qua các hình thức:

- Đào tạo nội bộ.
- Mời chuyên gia bên ngoài đến đào tạo.
- Gửi nhân viên tham dự các khoá học bên ngoài (đánh giá tính hiệu lực của đào tạo qua việc áp dụng những điều đã học của CBNV vào thực tế).

c) Thực hiện những hành động khác khi thích hợp để đạt được các năng lực cần thiết như: đào tạo dự phòng, hỗ trợ tư vấn, điều động chuyển chuyên CBNV hoặc thuê mướn lao động hoặc hợp đồng với những người có năng lực từ bên ngoài, và đánh giá hiệu lực của các hành động này.

d) Lưu giữ các hồ sơ thích hợp là bằng chứng về năng lực, đào tạo và kinh nghiệm của CBNV.

Tài liệu viện dẫn:

⇒ Quy trình đào tạo QTC.13.HM

⇒ Quy trình tuyển dụng QTC.03.HM

⇒ Hướng dẫn huấn luyện an toàn lao động, vệ sinh lao động HDS.01.KTAT

**7.3. Nhận thức:**

Thông qua việc truyền thông, huấn luyện và đào tạo, Ban Lãnh đạo và trưởng các đơn vị đảm bảo rằng CBNV dưới sự kiểm soát của mình nhận thức được:

- a) Chính sách chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp;
- b) Các mục tiêu chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp có liên quan;
- c) Sự đóng góp của CBNV vào tính hiệu lực của HTQLCL-MT-AT&SKNN và các lợi ích mang lại từ kết quả hoạt động chất lượng được cải tiến;
- d) Các tác động của sự không phù hợp đối với các yêu cầu của HTQLCL-MT-AT&SKNN.
- e) Nhận thức đầy đủ các mối nguy và rủi ro về chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp và các hành động đã xác định liên quan đến họ.
- f) Các sự cố về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp và đầu ra của các cuộc điều tra liên quan đến họ;
- g) Khả năng thoát khỏi các tình huống nguy hiểm khi thực hiện công việc.

**7.4. Trao đổi thông tin:**

Công ty xác định việc trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài liên quan đến HTQLCL-MT-AT&SKNN có ý nghĩa cực kỳ quan trọng đến quá trình xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến HTQLCL-MT-AT&SKNN nhằm đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn khách hàng, cụ thể là:

a) Ban Lãnh đạo truyền đạt các thông tin: yêu cầu khách hàng, yêu cầu luật định (nếu có), yêu cầu chất lượng sản phẩm, khiếu nại khách hàng, thoả mãn khách hàng, chính sách chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp; mục tiêu chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp và các kết quả đạt được của hệ thống đến tất cả các bộ phận, các nhân viên thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng để thực hiện, cải tiến và hoàn thành chúng.

b) Thư ký Ban ISO báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng, môi trường, an toàn sức khỏe nghề nghiệp và mọi vấn đề cần cải tiến cho ban Lãnh đạo Công ty xem xét, hỗ trợ và đưa ra các quyết định, các hướng đi để thay đổi và cải tiến HTQL CL-MT-AT&SKNN. Quá trình này được xác định trong cuộc họp xem xét lãnh đạo.

c) Các nhân viên báo cáo công việc thực hiện của bộ phận mình, báo cáo sản phẩm không phù hợp, các vấn đề đề nghị cải tiến, các giải pháp cần thực hiện cho Trưởng bộ phận, Ban Lãnh đạo để phân tích, đưa ra các hành động cần thiết nhằm nâng cao sự thoả mãn khách hàng và tính hiệu lực của hệ thống.

Các hình thức để truyền đạt thông tin có thể gồm:

- Trao đổi trong các cuộc họp.
- Bản trách nhiệm quyền hạn, sổ tay chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp, Quy trình, hướng dẫn công việc.
- Các báo cáo hồ sơ chất lượng trong hệ thống.
- Các thông báo bằng văn bản hay bằng lời trực tiếp.

Thư ký Ban ISO chịu trách nhiệm đảm bảo:

- Các tài liệu, báo cáo và hồ sơ chất lượng có liên quan được phân phối cho các bộ phận có chức năng thích hợp.
- Các thông tin và dữ liệu về kết quả chất lượng và tính hiệu lực của HTQLCL-MT-AT&SKNN được báo cáo cho Ban Lãnh đạo Công ty.

Tài liệu viện dẫn:

⇒ Quy trình trao đổi thông tin và tham gia tham vấn QTC.12.HM

#### **7.5. Thông tin dạng văn bản:**

Công ty xây dựng, ban hành và áp dụng Quy trình trao đổi thông tin, tham gia tham vấn, dữ liệu dạng văn bản để kiểm soát:

a) Hệ thống tài liệu nội bộ do Công ty ban hành (Sổ tay chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp; Các Quy trình; Quy định; Hướng dẫn công việc; Kế hoạch kiểm soát chất lượng ...)

b) Các thông tin dạng văn bản có nguồn gốc từ bên ngoài mà Công ty phải tuân thủ (các văn bản luật định, chế định hiện hành; các tiêu chuẩn ngành, tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế ...)

Tài liệu viện dẫn:

- ⇒ Quy trình trao đổi thông tin và tham gia tham vấn QTC.12.HM
- ⇒ Quy trình xác định, tuân thủ yêu cầu pháp luật và yêu cầu khác về chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp QTC.09.HM
- c) Các hồ sơ phát sinh trong quá trình quản lý, điều hành hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty.

Các thông tin dạng văn bản của HTQLCL-MT-AT&SKNN của Công ty bao gồm:

- Sổ tay chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp; Chính sách chất lượng, môi trường, an toàn sức khỏe nghề nghiệp và các Mục tiêu chất lượng, môi trường, an toàn sức khỏe nghề nghiệp.

- Các thông tin dạng văn bản theo yêu cầu phải duy trì của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 và các tài liệu (nội bộ và bên ngoài) cần thiết do công ty xác định để đảm bảo việc kiểm soát, điều hành, hoạch định có hiệu lực các quá trình của HTQLCL-MT-AT&SKNN.

- Các Hướng dẫn công việc; Kế hoạch kiểm soát chất lượng; Kế hoạch hành động, các tài liệu kỹ thuật.

- Các biểu mẫu, hồ sơ chất lượng theo yêu cầu phải lưu giữ của tiêu chuẩn ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018.

Các tài liệu nội bộ được biên soạn theo một hình thức đơn giản, dễ hiểu, mô tả cách làm đúng, phù hợp với tình hình thực tế của Công ty để đảm bảo việc thực hiện và duy trì HTQLCL-MT-AT&SKNN. Các tài liệu này được sửa đổi, cập nhật kịp thời khi các hành động khắc phục, phòng ngừa, cải tiến đã thực hiện thành công để duy trì và nhân rộng tính hiệu quả của các hành động này.

Tài liệu viện dẫn:

- ⇒ Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ QTC.02.HM

## **Chương 8** **ĐIỀU HÀNH**

### **8.1. Hoạch định kiểm soát và điều hành:**

Mọi quá trình cần thiết đối với hoạt động sản xuất của Công ty đều được xác định và lập kế hoạch cụ thể. Cách thức đáp ứng các yêu cầu về chất lượng, môi trường, an toàn và sức khỏe nghề nghiệp được quy định cụ thể trong các kế hoạch chất lượng, quy trình tác nghiệp, cũng như các hướng dẫn công việc của từng phòng ban, đơn vị trong Công ty.

Các yêu cầu về chất lượng được thể hiện trên các yêu cầu của các tiêu chuẩn được công bố. Các yêu cầu này chính là chuẩn mực để chấp nhận sản phẩm của công ty.

Các quá trình sản xuất được tổ chức thực hiện, theo dõi, đo lường, kiểm tra, phân tích một cách chặt chẽ trong các giai đoạn thích hợp nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm của Công ty đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng cũng như các quy định của Nhà nước, đồng thời hạn chế các tác động môi trường tiêu cực và đảm bảo an toàn và sức khỏe cho người lao động.

Mọi hoạt động trong các quá trình triển khai công việc đều phải có các hồ sơ tương ứng để cung cấp bằng chứng cho việc thực hiện và xác nhận kết quả thực hiện đáp ứng các quy định cụ thể đã đề ra.

Công ty thiết lập các quá trình cần thiết để thực hiện và kiểm soát mọi thay đổi đã hoạch định (tạm thời hoặc lâu dài) có ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và kết quả hoạt động an toàn và sức khỏe nghề nghiệp. Đối với các thay đổi ngoài dự kiến, Công ty sẽ thực hiện xem xét mức độ ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, kết quả hoạt động an toàn và sức khỏe nghề nghiệp để có hành động thích hợp.

## 8.2. Các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ:

Ban Lãnh đạo/Trưởng bộ phận được phân công xác định và thực hiện việc trao đổi thông tin với khách hàng liên quan đến:

- a) Các thông tin liên quan đến sản phẩm và dịch vụ.
- b) Việc xem xét, xử lý các yêu cầu, hợp đồng hoặc đặt hàng, bao gồm cả những thay đổi.
- c) Các phản hồi liên quan đến sản phẩm và dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại của khách hàng.
- d) Việc xử lý hoặc kiểm soát tài sản của khách hàng.
- e) Việc thiết lập các yêu cầu cụ thể đối với các hành động khẩn cấp, khi có liên quan.

Thông tin và các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ cung cấp cho khách hàng được Ban Lãnh đạo/Trưởng bộ phận được phân công xác định gồm:

- a) Các yêu cầu do khách hàng quy định bao gồm: tên hàng, số lượng, chất lượng, quy cách, đơn giá, phương thức thanh toán, thời gian giao hàng, bao bì (nếu có).
- b) Các yêu cầu không được khách hàng công bố nhưng cần thiết cho việc sử dụng của sản phẩm.
- c) Các yêu cầu của luật pháp liên quan đến sản phẩm (nếu có).
- d) Các yêu cầu bổ sung do Công ty xác định trong quá trình sản xuất.

Ban Lãnh đạo/Trưởng bộ phận được phân công xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm trước khi đồng ý cung cấp sản phẩm cho khách hàng. Việc xem xét đảm bảo rằng:

- a) Các yêu cầu của sản phẩm được xác định đầy đủ bằng văn bản bởi khách hàng, bao gồm các yêu cầu đối với các hoạt động giao hàng và sau giao hàng. Đối với đơn đặt

hàng bằng lời, Công ty đảm bảo rằng mọi yêu cầu trong đơn đặt hàng đó đã được xác định và được khách hàng chấp thuận.

b) Các yêu cầu của hợp đồng/đơn đặt hàng khác với những điều đã thỏa thuận trước đó đều được giải quyết.

c) Công ty có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã quy định.

d) Hồ sơ kết quả xem xét và các hoạt động nảy sinh từ việc xem xét, bao gồm bất kỳ yêu cầu mới nào đối với sản phẩm và dịch vụ đều được lưu giữ theo quy định.

Khi các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ được thay đổi, việc sửa đổi hợp đồng hoặc đơn đặt hàng liên quan được ghi nhận và xem xét trước khi sửa đổi. Các cá nhân và bộ phận có liên quan được thông báo đầy đủ và cụ thể về sự sửa đổi này để thực hiện.

### 8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ:

Công ty đã xem xét, xác định và loại trừ điều khoản này ngoài phạm vi của HTQLCL-MT-AT&SKNN.

Xem Chương 3 – Sổ tay chất lượng, môi trường, an toàn sức khỏe nghề nghiệp này.

### 8.4. Kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp:

Công ty đảm bảo mọi hàng hóa mua vào phù hợp với yêu cầu của sản phẩm và quy định của công ty về môi trường, an toàn và sức khỏe nghề nghiệp. Việc mua hàng được xác định dựa trên nhu cầu sản xuất sản phẩm và yêu cầu của Công ty. Tùy thuộc vào mức độ quan trọng của quá trình, sản phẩm và dịch vụ mua vào, sự tác động của quá trình, sản phẩm và dịch vụ mua vào với hoạt động sản xuất kinh doanh, các tác động môi trường, mối nguy và rủi ro về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp có liên quan mà công ty áp dụng các cách thức và mức độ kiểm soát khác nhau đối với các nhà cung cấp khác nhau. Việc lựa chọn nhà cung cấp được dựa trên kết quả đánh giá năng lực và giá bán cạnh tranh, cũng như việc đáp ứng các yêu cầu về môi trường, an toàn và sức khỏe nghề nghiệp có liên quan.

Việc theo dõi kết quả hoạt động của nhà cung cấp bên ngoài mỗi khi giao hàng được ghi nhận trong Phiếu giám sát nhà cung cấp.

Định kỳ 1 năm 1 lần, Công ty tiến hành đánh giá lại nhà cung cấp bên ngoài căn cứ vào các thông tin giám sát và khả năng cung cấp sản phẩm và dịch vụ phù hợp với các yêu cầu.

Danh sách và hồ sơ đánh giá các nhà cung cấp được chấp nhận và các hoạt động cần thiết phát sinh từ đánh giá được lưu giữ theo quy định.

Công ty đảm bảo rằng các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được bên ngoài cung cấp không ảnh hưởng bất lợi đến khả năng của Công ty trong việc cung cấp ổn định các sản phẩm và dịch vụ phù hợp đến khách hàng của Công ty. Bằng cách:

a) Đảm bảo các quá trình được bên ngoài cung cấp vẫn trong tầm kiểm soát của HTQLCL-MT-AT&SKNN của Công ty.

b) Xác định cả các biện pháp kiểm soát dự kiến áp dụng cho nhà cung cấp bên ngoài và những biện pháp dự định áp dụng cho các kết quả đầu ra.



c) Thực hiện xem xét:

- Các tác động tiềm ẩn của các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được bên ngoài cung cấp đến khả năng đáp ứng ổn định các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định và chế định áp dụng.

- Tính hiệu lực của các biện pháp kiểm soát được áp dụng bởi các nhà cung cấp bên ngoài.

d) Xác định việc kiểm tra xác nhận, hoặc các hành động khác, khi cần thiết để đảm bảo rằng các quá trình, sản phẩm, dịch vụ được bên ngoài cung cấp đáp ứng các yêu cầu.

- Thông tin mua hàng mô tả rõ sản phẩm và dịch vụ cần mua gồm: Tên sản phẩm/ dịch vụ; Quy cách; Chung loại; Số lượng; Thời gian giao hàng; Địa điểm giao hàng ...

- Mọi thông tin và tài liệu mua hàng được Ban Lãnh đạo xem xét và phê duyệt đảm bảo đầy đủ các yêu cầu trước khi truyền đạt đến các nhà cung cấp. Bao gồm:

a) Các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp.

b) Sự phê duyệt về:

- Các sản phẩm và dịch vụ.

- Các phương pháp, quá trình và thiết bị.

- Việc thông qua các sản phẩm và dịch vụ.

c) Năng lực nhân sự, bao gồm cả các bằng cấp cần thiết.

d) Các mối tương tác của nhà cung cấp bên ngoài với Công ty.

e) Việc kiểm soát và theo dõi kết quả hoạt động của nhà cung cấp bên ngoài được thực hiện bởi Công ty.

f) Các hoạt động kiểm tra xác nhận hoặc xác nhận giá trị mà Công ty, hoặc khách hàng của Công ty, có ý định thực hiện tại cơ sở của nhà cung cấp bên ngoài.

Tài liệu viện dẫn:

⇒ Quy trình nhập, xuất hàng hóa ban hành kèm theo Quyết định số 2511/QĐ-XMHM ngày 31/8/2021;

⇒ Quy trình mua sắm hàng hóa, dịch vụ thuê ngoài ban hành kèm theo Quyết định số 3003/QĐ.XMHM-TCKT ngày 16/11/2017;

⇒ Quy trình kiểm soát an toàn lao động và môi trường đối với nhà thầu, nhà cung cấp (QTC.14.HM).

## **8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ:**

### **8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ:**

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

a) Các thông tin mô tả đặc tính của sản phẩm và các hướng dẫn công việc luôn sẵn có ở tất cả các công đoạn để hướng dẫn nhân viên thực hiện đúng công việc.

- b) Có đủ các trang thiết bị, dụng cụ phù hợp phục vụ sản xuất và cung cấp dịch vụ.
- c) Sử dụng các thiết bị đo lường giám sát thích hợp với từng công đoạn kiểm tra.
- d) Thực hiện việc giám sát và đo lường các quá trình theo đúng các hướng dẫn công việc để xác nhận rằng các tiêu chuẩn kiểm soát quá trình hoặc đầu ra, và các tiêu chuẩn chấp nhận đối với sản phẩm và dịch vụ, được đáp ứng.
- e) Sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường thích hợp cho việc điều hành các quá trình;
- f) Bổ nhiệm những người có năng lực, bao gồm mọi yêu cầu về bằng cấp.
- g) Xác nhận giá trị sử dụng, và tái xác nhận giá trị sử dụng định kỳ, các khả năng đạt được kết quả đã hoạch định của các quá trình đặc biệt, bằng cách:
  - Đánh giá việc tay nghề đạt của các công nhân, nhân viên.
  - Bảo trì thiết bị để đảm bảo khả năng hoạt động của chúng.
  - Đánh giá lại nhân viên, thiết bị nếu có sự thay đổi.
- h) Thực hiện các hành động ngăn ngừa sai lỗi do con người;
- i) Thực hiện việc giao hàng sau khi các hoạt động kiểm tra được quy định đã thực hiện thỏa mãn đầy đủ và sự phù hợp của sản phẩm đã được thẩm tra và xác nhận.
- j) Thực hiện các hoạt động sau khi bán đúng với các quy định đã thỏa thuận với khách hàng.

#### **8.5.2. Nhận biết và truy tìm nguồn gốc:**

Sản phẩm được nhận dạng như sau: hình dáng, tên sản phẩm trên nhãn hoặc mã vật tư trên sản phẩm.

Việc truy tìm nguồn gốc sản phẩm bằng các thông tin có trong phiếu kiểm tra, lệnh sản xuất, phiếu xuất kho, hóa đơn.

#### **8.5.3. Tài sản của khách hàng hoặc của nhà cung cấp bên ngoài:**

Công ty giữ gìn các tài sản của khách hàng hoặc của nhà cung cấp bên ngoài khi chúng thuộc sự kiểm soát của Công ty hoặc Công ty được sử dụng.

Khi tiếp nhận các sản phẩm hoặc tài sản của khách hàng hoặc của nhà cung cấp bên ngoài cung cấp, Phòng Thí nghiệm và bộ phận kho kiểm tra số lượng, chủng loại và những thiệt hại có thể xảy ra trong quá trình vận chuyển.

Các sản phẩm/tài sản của khách hàng hoặc của nhà cung cấp bên ngoài được lưu kho, bảo quản đảm bảo không bị hư hỏng và được nhận dạng thông qua hình dáng, tên sản phẩm trên nhãn hoặc mã vật tư trên sản phẩm hoặc bảng nhận biết.

Trường hợp sản phẩm hoặc tài sản của khách hàng hoặc của nhà cung cấp bên ngoài bị hư hỏng, mất mát hoặc không phù hợp với yêu cầu sử dụng đều được cách ly, ghi hồ sơ và thông báo cho khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài. Việc xử lý được thực hiện theo quyết định của khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài.

Các tài liệu và hồ sơ liên quan phát sinh được kiểm soát theo quy định.

#### **8.5.4. Bảo toàn:**

Công ty bảo vệ sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm trong suốt quá trình sản xuất và giao hàng đến nơi của khách hàng. Việc bảo vệ gồm: xếp dỡ, lưu kho, đóng gói, bảo quản sản phẩm và vật tư đúng quy định.

#### **8.5.5. Các hoạt động sau giao hàng:**

Công ty đáp ứng các yêu cầu đối với các hoạt động sau giao hàng có liên quan đến sản phẩm và dịch vụ do Công ty cung cấp theo trong hợp đồng và đơn đặt hàng đã ký kết.

#### **8.5.6. Kiểm soát thay đổi:**

Công ty xem xét và kiểm soát những thay đổi đối với việc sản xuất hoặc cung cấp dịch vụ, ở mức cần thiết để đảm bảo sự phù hợp liên tục với các yêu cầu.

Các kết quả của việc xem xét các thay đổi, (những) người cho phép việc thay đổi, và mọi hành động cần thiết phát sinh từ việc xem xét và kiểm soát sự thay đổi.

#### **8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ:**

Công ty lập và thực hiện Kế hoạch kiểm soát chất lượng để đảm bảo các sản phẩm và dịch vụ do Công ty sản xuất đáp ứng các yêu cầu của Công ty và của khách hàng.

Cách thức thẩm tra xác nhận sản phẩm mua vào, kiểm tra trong quá trình và kiểm tra cuối cùng đều được xác định và thực hiện.

Chỉ có những sản phẩm đạt các yêu cầu kiểm tra trong quá trình và kiểm tra cuối cùng mới được giao hàng.

Hồ sơ ghi chép hoạt động kiểm tra và xác nhận sự phù hợp với tiêu chuẩn chấp nhận của sản phẩm khi nhận, trong quá trình sản xuất và kiểm tra cuối cùng được nhân viên kiểm tra thiết lập, ký xác nhận và lưu giữ theo quy định.

#### **8.7. Kiểm soát các đầu ra không phù hợp:**

Công ty xác định và lập hồ sơ đối với mọi sản phẩm không phù hợp phát hiện trong quá trình sản xuất kinh doanh.

Các sản phẩm không phù hợp được gắn bằng “sản phẩm hỏng”, được cách ly tránh sử dụng nhầm lẫn hay giao hàng một cách vô tình..

Ban Lãnh đạo Công ty/Trưởng các đơn vị đưa ra các quyết định xử lý đối với sản phẩm không phù hợp, chỉ định người thực hiện và ngày phải hoàn thành. Hình thức xử lý gồm:

- Trả lại nhà cung cấp.
- Làm lại, sửa chữa.
- Hạ cấp.
- Nhân nhượng.
- Loại bỏ.
- Hình thức khác.



Tất cả các sản phẩm không phù hợp sau khi được sửa chữa hoặc làm lại đều được nhân viên kiểm hàng kiểm tra lại.

Trường hợp các sản phẩm không phù hợp được phát hiện sau khi giao hàng hoặc sau khi sử dụng, Công ty thông báo với khách hàng và tiến hành xử lý sản phẩm không phù hợp theo đúng yêu cầu của khách hàng.

Các hồ sơ sản phẩm không phù hợp được thiết lập, cập nhật vào sổ theo dõi sản phẩm không phù hợp. Các sự không phù hợp được xem xét phân tích định kỳ, nhằm nhận dạng các xu hướng xấu để xác định hành động khắc phục cần thực hiện. Tất cả hồ sơ phát sinh được lưu giữ theo quy định.

Tài liệu viện dẫn:

⇒ Quy trình mua sắm hàng hóa, dịch vụ thuê ngoài ban hành kèm theo Quyết định số 3003/QĐ.XMHH-TCKT ngày 16/11/2017 của Tổng Giám đốc Công ty;

⇒ Quy trình nhập, xuất hàng hóa ban hành kèm theo Quyết định số 2511/QĐ-XMHH ngày 31/8/2021;

⇒ Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp QTC.06.HM.

**8.8 Chuẩn bị sẵn sàng & ứng phó tình trạng khẩn cấp:**

Công ty đã thiết lập, thực hiện và duy trì các phương án để xác định các tình trạng khẩn cấp tiềm ẩn và ứng phó với các tình trạng khẩn cấp có thể xảy ra thông qua các yêu cầu pháp luật và phân tích các rủi ro trong hoạt động phân tích và đánh giá các mối nguy và rủi ro về chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp. Từ đó xây dựng các phương án ứng phó khẩn cấp tương ứng với các mối nguy có nguy cơ cao hoặc các khía cạnh môi trường có ý nghĩa.

Thông tin liên quan đến các sự cố này được trao đổi và cung cấp cho tất cả người lao động của Công ty, các nhà thầu và khách tham quan cũng như các bên quan tâm có liên quan khác khi thích hợp.

Tài liệu viện dẫn:

⇒ Quy trình chuẩn bị sẵn sàng và ứng phó tình trạng khẩn cấp QTC.10.HM;

⇒ Phương án PCCC của Công ty;

⇒ Các phương án ứng phó tràn dầu, tràn đổ hóa chất;

⇒ Các phương án ứng phó khẩn cấp tại các đơn vị ban hành.

## Chương 9 ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG

### 9.1 Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá:

#### 9.1.1. *Khái quát:*

Các hoạt động theo dõi và đo lường để xác nhận và đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm trong quá trình sản xuất kinh doanh của Công ty được xác định trong các tài liệu nội bộ hiện hành.

Kết quả hoạt động và tính hiệu lực của HTQLCL-MT-AT&SKNN được giám sát qua hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ và đo lường sự thỏa mãn khách hàng. Các kết quả theo dõi và đo lường được phân tích, đánh giá và báo cáo cho Ban Lãnh đạo nhằm xác định các cơ hội cải tiến.

Tất cả hồ sơ ghi chép kết quả hoạt động theo dõi và đo lường được lưu giữ theo quy định.

#### Tài liệu viện dẫn:

- ⇒ Quy trình giám sát và đo lường về môi trường, AT&SKNN QTC.11.HM
- ⇒ Quy trình kiểm soát thiết bị đo lường thử nghiệm và thiết bị yêu cầu nghiêm ngặt về an toàn lao động QTS.07.KTAT

#### 9.1.2. *Sự thỏa mãn của khách hàng và đánh giá sự tuân thủ:*

##### 9.1.2.1. *Sự thỏa mãn của khách hàng*

Sự thỏa mãn khách hàng là mục tiêu chủ yếu của HTQLCL-MT-AT&SKNN.

Mức độ thỏa mãn khách hàng là chỉ số quan trọng nhất về tính hiệu lực của HTQLCL-MT-AT&SKNN.

Sự thỏa mãn khách hàng được đo lường bằng cách thu thập và phân tích các thông tin sau:

- Phiếu thăm dò.
- Tỷ lệ số lượng khách hàng lặp lại.
- Tỷ lệ doanh số do khách hàng cũ lặp lại tiêu thụ.
- Số lượng khiếu nại của khách hàng.

Ban Lãnh đạo sử dụng các thông tin và dữ liệu về sự thỏa mãn của khách hàng để xác định các cơ hội cải tiến.

#### Tài liệu viện dẫn:

- ⇒ Quy trình quản lý thị trường và tìm kiếm khách hàng QT.02.TT
- ⇒ Quy trình dịch vụ khách hàng QT.03.TT
- ⇒ Quy trình ký kết và hợp đồng QT.04.TT

#### **9.1.2.2. Đánh giá sự tuân thủ**

Định kỳ ít nhất 01 lần/ năm trước khi tổ chức cuộc xem xét của lãnh đạo đối với HTQL chất lượng, môi trường, an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, Công ty sẽ tiến hành đánh giá sự đáp ứng với các nghĩa vụ phải tuân thủ về môi trường, an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, thực hiện các hành động cần thiết để đảm bảo sự tuân thủ, đồng thời duy trì kiến thức và sự hiểu biết về tình trạng tuân thủ.

Tài liệu viện dẫn:

⇒ Quy trình xác định và tuân thủ yêu cầu pháp luật và yêu cầu khác (QTC.09.HM)

#### **9.1.3. Phân tích và đánh giá:**

Trước khi họp giao ban, dữ liệu và thông tin trong các hồ sơ ghi chép từ kết quả theo dõi, đo lường được các Xí nghiệp, phòng/ban, phân xưởng thu thập, phân tích và đánh giá định kỳ để xác định các mức độ, xu hướng, sự ổn định về kết quả thực hiện và tính hiệu lực của HTQLCL-MT-AT&SKNN, từ đó tìm kiếm các cơ hội cải tiến.

#### **9.2 Đánh giá nội bộ:**

Công ty tiến hành đánh giá nội bộ định kỳ theo kế hoạch để xác nhận HTQLCL-MT-AT&SKNN có:

a) Phù hợp với các yêu cầu của Công ty và các yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 và ISO 45001:2018.

b) Được thực hiện và duy trì một cách có hiệu lực.

Quá trình đánh giá nội bộ từ khi lập và trình duyệt kế hoạch, chương trình đánh giá; thông báo cho các bên chuẩn bị; tiến hành đánh giá; kết thúc đánh giá và thực hiện hành động khắc phục sự không phù hợp và các khuyến nghị cải tiến phát sinh được mô tả cụ thể trong.

Tài liệu viện dẫn:

⇒ Quy trình đánh giá nội bộ QTC.07.HM

#### **9.3 Xem xét của lãnh đạo:**

Định kỳ, 12 tháng 1 lần, Ban Lãnh đạo thực hiện xem xét HTQLCL-MT-AT&SKNN để đảm bảo sự phù hợp, thỏa đáng và tính hiệu lực liên tục của hệ thống và liên kết với các định hướng chiến lược của Công ty.

Việc xem xét nhằm đánh giá tình hình hiện tại và tìm kiếm các cơ hội cải tiến, xác định nhu cầu thay đổi HTQLCL-MT-AT&SKNN, kể cả Chính sách CL-MT-AT&SKNN và MTCL-MT-AT&SKNN.

Các thành viên do Ban Lãnh đạo chỉ định tham dự cuộc họp này.

Thư ký Ban ISO chuẩn bị các hồ sơ và báo cáo liên quan trình Ban Lãnh đạo xem xét.

Các thông tin đầu vào của cuộc họp xem xét của lãnh đạo bao gồm:

- a) Tình trạng của các hành động từ các cuộc xem xét của lãnh đạo trước đó.
- b) Những thay đổi về các vấn đề bên ngoài và nội bộ có liên quan đến HTQLCL-MT-AT&SKNN;
- c) Thông tin về kết quả hoạt động và tính hiệu lực của HTQLCL-MT-AT&SKNN, bao gồm cả xu hướng về:
- Sự hài lòng của khách hàng và phản hồi từ các bên quan tâm có liên quan.
  - Mức độ mà các mục tiêu CL-MT-AT&SKNN đạt được.
  - Kết quả hoạt động của quá trình và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.
  - Sự không phù hợp và các hành động khắc phục.
  - Các kết quả theo dõi và đo lường.
  - Các kết quả đánh giá.
  - Kết quả hoạt động của các nhà cung cấp bên ngoài;
- d) Sự đầy đủ của các nguồn lực;
- e) Tính hiệu lực của các hành động nhằm giải quyết các rủi ro và cơ hội (xem 6.1).
- f) Các cơ hội cải tiến.

Các đầu ra xem xét của lãnh đạo phải bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến:

- a) Các cơ hội cải tiến.
- b) Bất kỳ nhu cầu thay đổi nào đối với hệ thống quản lý CL-MT-AT&SKNN.
- c) Các nhu cầu về nguồn lực.

Tài liệu viện dẫn:

⇒ Quy trình tổ chức họp xem xét lãnh đạo QTC.01.HM

## Chương 10 CẢI TIẾN

### 10.1 Khái quát:

Công ty xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và thực hiện mọi hành động cần thiết nhằm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Các cơ hội và các ưu tiên cải tiến được xác định bằng cách so sánh kết quả đạt được so với các mục tiêu đã được xác định trong mục tiêu chất lượng.

Nếu kết quả hiện tại thấp hơn mục tiêu đã định, Ban Lãnh đạo xác định các hành động cải tiến cụ thể để đạt được mục tiêu. Khi mục tiêu đã đạt được, Ban Lãnh đạo thiết lập mục tiêu mới cao hơn và xác định các hành động cải tiến mới để đạt được nó.

Bên cạnh đó, các kết quả phân tích các thông tin sự thỏa mãn khách hàng, các hồ sơ sản phẩm không phù hợp, kết quả đánh giá chất lượng nội bộ, kết quả hợp xem xét của lãnh đạo và các dữ liệu thông tin khác có liên quan cũng chỉ ra khu vực và vấn đề cần cải tiến.

Trường các đơn vị xác định các cơ hội cải tiến liên tục trên cơ sở các thông tin phản hồi hàng ngày từ các hoạt động của họ. Mọi nhân viên cũng được khuyến khích đề xuất các ý tưởng cải tiến sản phẩm, quá trình, hệ thống. Những cơ hội cải tiến này được Ban Lãnh đạo/Trường các đơn vị đánh giá và sắp xếp ưu tiên lựa chọn và được triển khai thực hiện.

### **10.2 Sự cố, sự không phù hợp và hành động khắc phục:**

Công ty thiết lập, thực hiện và duy trì các quá trình, bao gồm báo cáo, điều tra và thực hiện hành động, để xác định và quản lý các sự cố và sự không phù hợp, bao gồm:

- a) Kiểm soát, khắc phục và xử lý hậu quả của sự cố và sự không phù hợp;
- b) Điều tra sự cố và xem xét sự không phù hợp.
- c) Xác định các nguyên nhân của sự không phù hợp.
- d) Xác định liệu có tồn tại sự không phù hợp tương tự, hoặc có khả năng xảy ra không.
- e) Thực hiện mọi hành động cần thiết.
- f) Xem xét tính hiệu lực của mọi hành động khắc phục đã được thực hiện.
- g) Cập nhật các rủi ro và cơ hội được xác định trong quá trình hoạch định (nếu cần).
- h) Thực hiện các thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng, môi trường, nếu cần thiết.

Các hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra.

Tất cả hồ sơ liên quan đến việc xử lý sự không phù hợp và hành động khắc phục được lưu giữ theo quy định.

#### Tài liệu viện dẫn:

⇒ Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục phòng ngừa cải tiến QTC.05.HM

⇒ Quy trình điều tra, xử lý và báo cáo TNLD (QTS-08-KTAT)

### **10.3 Cải tiến liên tục:**

Công ty cải tiến liên tục sự phù hợp, thỏa đáng, và tính hiệu lực của HTQLCL-MT-AT&SKNN.

Công ty xem xét các kết quả của việc phân tích và đánh giá, và các đầu ra từ việc xem xét của lãnh đạo, để xác định các cơ hội cần được giải quyết như một phần của cải tiến liên tục.

**Danh mục các tài liệu mà Sổ tay hệ thống quy định, viện dẫn:**

*(Xem phụ lục 04 và tài liệu viện dẫn trong Sổ tay)*

TỔNG CÔNG TY XI MĂNG VIỆT NAM  
CÔNG TY CP XI MĂNG VICEM HOÀNG MAI



**CHÍNH SÁCH  
CHẤT LƯỢNG-MÔI TRƯỜNG  
AN TOÀN SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP**

*CÔNG TY CỔ PHẦN XI MĂNG VICEM HOÀNG MAI  
phấn đấu ngăn ngừa và tiến tới bảo đảm không có thiệt hại  
về Con người, Tài sản, Môi trường trong hoạt động sản xuất-  
kinh doanh, sẵn sàng đáp ứng nhu cầu hợp lý của khách  
hàng và vì khách hàng với những cam kết sau:*

- Chỉ cung cấp sản phẩm chất lượng cao, các dịch vụ đáp ứng sự thỏa mãn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.
- Tuân thủ các yêu cầu của pháp luật và quy định thích hợp liên quan đến An toàn lao động, bảo vệ môi trường và các yêu cầu khác trong sản xuất kinh doanh & dịch vụ để hướng đến sự phát triển bền vững.
- Xây dựng và thực hiện các biện pháp kiểm soát các yếu tố nguy hiểm nhằm ngăn ngừa tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, kiểm soát ô nhiễm môi trường. Đảm bảo các chỉ tiêu về an toàn - môi trường phù hợp các quy chuẩn quốc gia tương ứng.
- Mọi cán bộ công nhân viên trong Công ty đều được trang bị kiến thức, ý thức về an toàn, sức khỏe nghề nghiệp và môi trường; được đào tạo kỹ năng nghiệp vụ phù hợp thông qua các khóa đào tạo ở các cấp.
- Không ngừng cải tiến hợp lý hóa sản xuất với mục tiêu giảm giá thành sản phẩm xuống mức thấp nhất; sử dụng tiết kiệm nguồn tài nguyên thiên nhiên, đồng thời giảm thiểu ô nhiễm môi trường.
- Đáp ứng và tuân thủ nghiêm ngặt các yêu cầu của hệ thống quản lý Chất lượng - Môi trường - An toàn, sức khỏe nghề nghiệp theo ISO 9001, ISO 14001 và ISO 45001:2018.
- Mọi tập thể, cá nhân trong Vicem Hoàng Mai có trách nhiệm xây dựng và duy trì nền văn hóa An toàn - Chất lượng - Hiệu quả để thực hiện thành công chính sách này.
- Chính sách Chất lượng - Môi trường - An toàn, sức khỏe nghề nghiệp được truyền đạt và phổ biến tới các bên hữu quan để cùng phối hợp thực hiện.

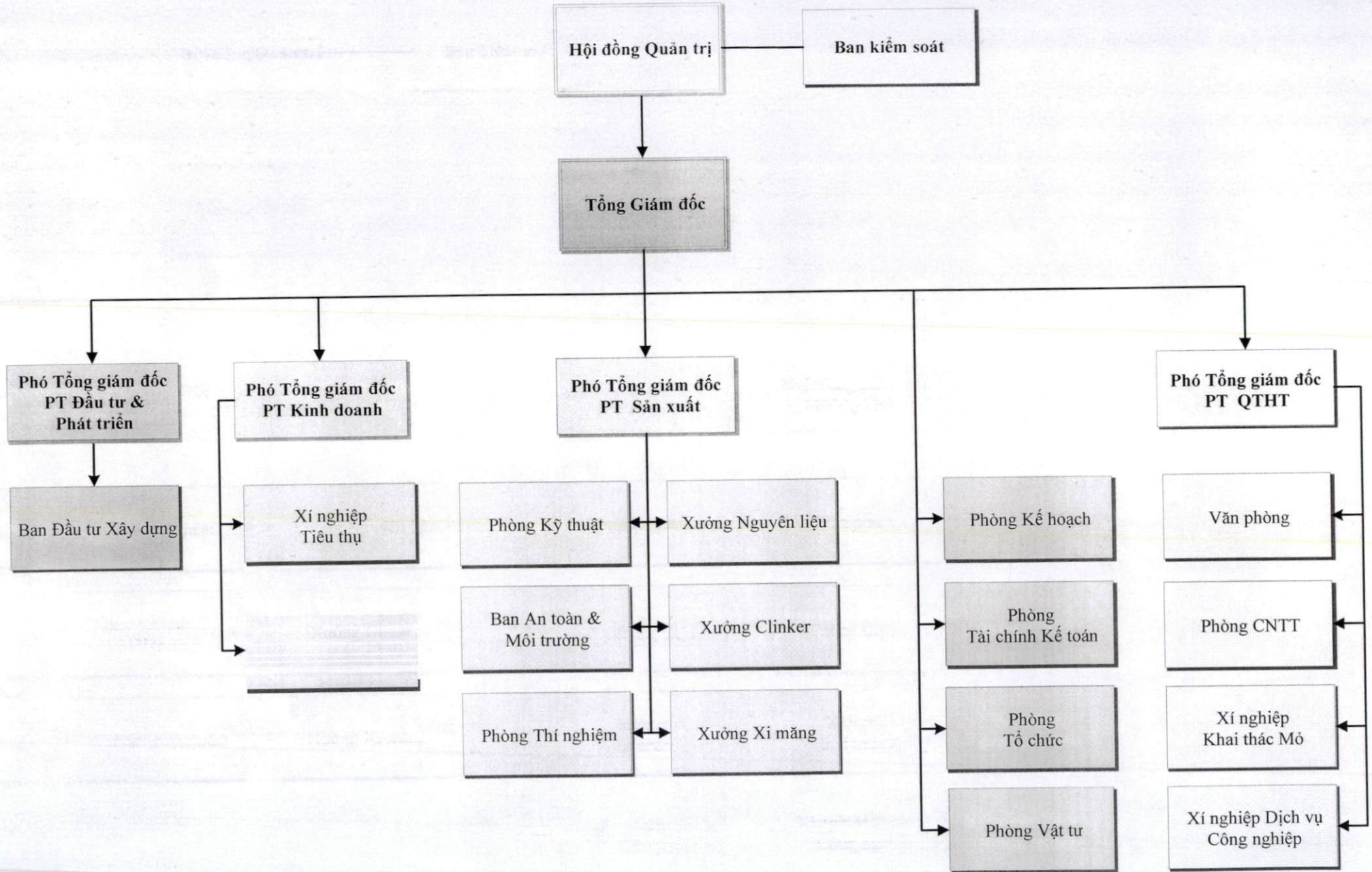
Nghệ An, ngày tháng năm 2022

**Q. TÔNG GIÁM ĐỐC** *Tông*



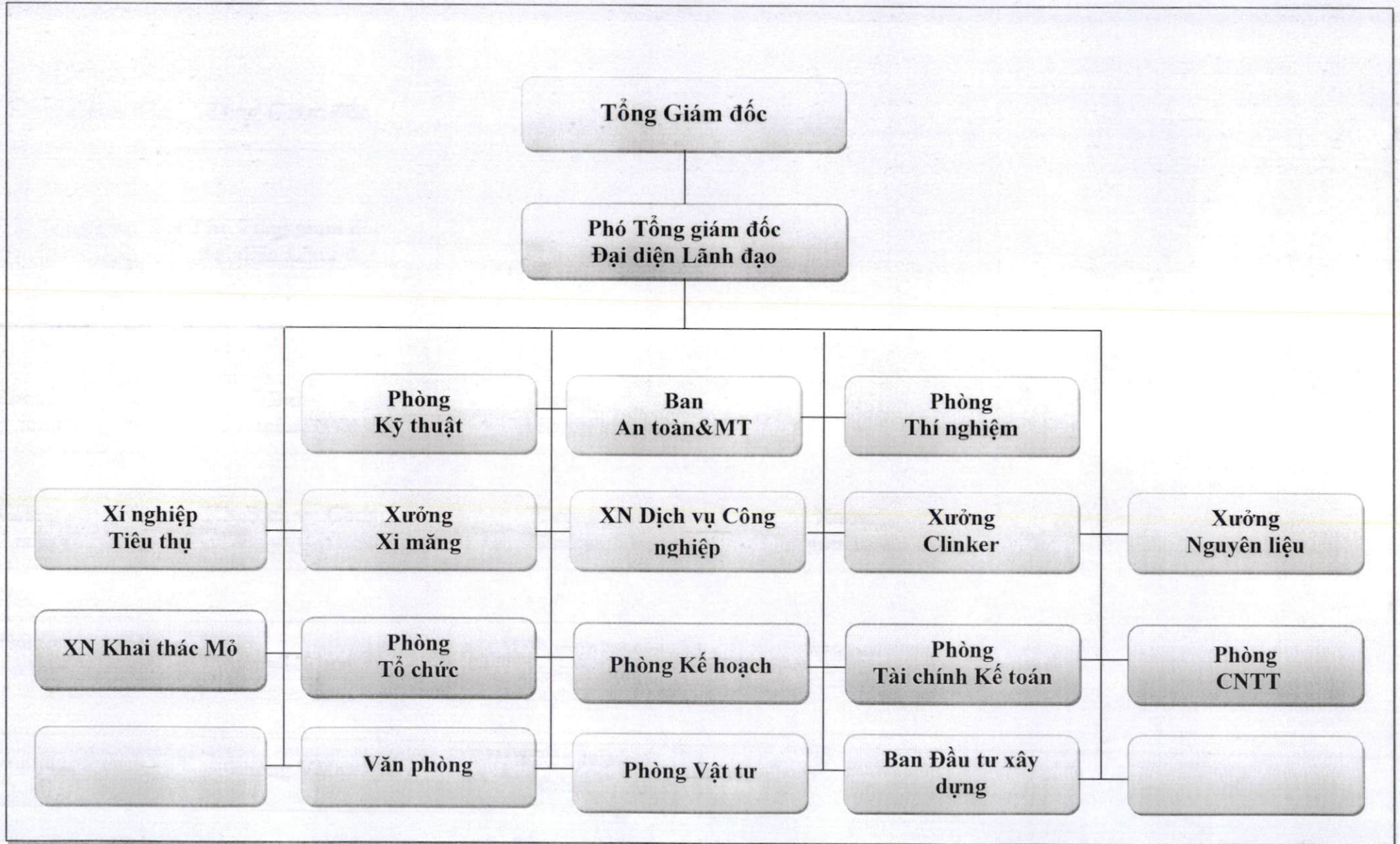
**Nguyễn Đình Dũng**

# SƠ ĐỒ CCTC CÔNG TY CP XI MĂNG VICEM HOÀNG MAI





SƠ ĐỒ QUẢN LÝ HỆ THỐNG ISO  
CÔNG TY CỔ PHẦN XI MĂNG VICEM HOÀNG MAI



**HỆ THỐNG TÀI LIỆU TÍCH HỢP TƯƠNG ỨNG VỚI CÁC YÊU CẦU  
CỦA TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018  
TẠI CÔNG TY CP XI MĂNG VICEM HOÀNG MAI**

TT	TÊN TÀI LIỆU	ĐIỀU KHOẢN			MÃ HIỆU
		ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	
1	Sổ tay chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp	4.4	4.4	4.1	STQLHT
2	Chính sách chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp	5.2.1	5.2	4.2	
3	Mục tiêu chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp	6.2	6.2	4.3.3	
4	Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp	6.2.2	6.1.4	4.3.3	
5	Sơ đồ tổ chức/Chức năng, nhiệm vụ các Xí nghiệp, phòng ban, xưởng			4.4.1	
6	Bản mô tả công việc/trách nhiệm và quyền hạn			4.4.1	
7	Quy trình tổ chức họp xem xét của lãnh đạo	9.3	9.3	4.6	QTC.01.HM
8	Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ	7.5	7.5	4.5.4 4.4.5	QTC.02.HM
9	Quy trình đào tạo	7.2	7.2	4.4.2	QTC.03.HM
10	Quy trình xác định và đánh giá cơ hội về An toàn và sức khỏe nghề nghiệp.			6.1.2.3	QTC.04.HM
11	Quy trình khắc phục phòng ngừa và cải tiến	10.3	10.3	4.5.3.2	QTC.05.HM
12	Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp	10.2	10.2	4.5.3	QTC.06.HM
13	Quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý	9.2	9.2	4.5.5	QTC.07.HM
14	Quy trình nhận diện môi nguy, đánh giá và kiểm soát rủi ro	6.1	6.1.2	6.1.2	QTC.08.HM
15	Quy trình tuân thủ yêu cầu pháp luật và yêu cầu khác về chất lượng, môi trường và an toàn sức khỏe nghề nghiệp		6.1.3	4.3.2	QTC.09.HM
16	Quy trình chuẩn bị sẵn sàng và ứng phó tình trạng khẩn cấp		8.2	4.4.7	QTC.10.HM
17	Quy trình giám sát và đo lường ATSKNN	9.1	9.1	4.5.1	QTC.11.HM
18	Quy trình trao đổi thông tham gia và tham vấn	7.4	7.4	4.4.3	QTC.12.HM
19	Quy trình tuyển dụng	7.3	7.3	4.4.2	QTC.13.HM
20	Quy trình kiểm soát ATLĐ và môi trường đối với nhà thầu và nhà cung cấp		9.1.2	4.5.2	QTC.14.HM
21	Quy trình xác định khía cạnh môi trường có ý nghĩa		6.1.2		QTM.01.KTAT
22	Quy trình quản lý và xử lý chất thải		6.1.3		QTM.02.KTAT
23	Quy trình kiểm soát thiết bị đo lường và an toàn nghiêm ngặt			4.4.6	QTS.05.KTAT
24	Quy trình trang cấp phương tiện bảo vệ cá nhân			4.4.6	QTS.06.KTAT
25	Quy trình điều tra, xử lý & báo cáo tai nạn lao động			4.5.3.1	QTS.08.KTAT
26	Quy trình kiểm tra an toàn lao động – PCCN và BVMT		6.1.3	4.3.2	QTS.09.KTAT
27	Quy trình kiểm soát ANTT			4.4.6	QTS-01-VP

**HỆ THỐNG TÀI LIỆU TÍCH HỢP TƯƠNG ỨNG VỚI CÁC YÊU CẦU  
CỦA TIÊU CHUẨN ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018  
TẠI CÔNG TY CP XI MĂNG VICEM HOÀNG MAI**

TT	TÊN TÀI LIỆU	ĐIỀU KHOẢN			MÃ HIỆU
		ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	
28	Quy trình an toàn vệ sinh ATTP các bếp ăn			4.4.6	QTS-03-VP
29	Quy trình khám bệnh nghề nghiệp			4.4.6	QTS-06-VP
30	Quy trình khám sức khỏe định kỳ			4.4.6	QTS-07-VP
31	Quy trình quản lý, chăm sóc sức khỏe, khám bệnh và cấp phát thuốc			4.4.6	QTS-08-VP
32	Quy trình quản lý thị trường và tìm kiếm khách hàng	9.1.2			QT.02.TT
33	Quy trình dịch vụ khách hàng	8.2.2			QT.03.TT
34	Quy trình ký kết và thực hiện hợp đồng tiêu thụ sản phẩm	8.6			QT.04.TT
35	Quy trình mua sắm hàng hóa, dịch vụ thuê ngoài ban hành kèm theo QĐ số 3003/QĐ.XMHM-TCKT	8.4		4.4.6	QT.01.TCKT
36	Quy trình xuất, nhập hàng hóa ban hành kèm theo Quyết định số 2511/QĐ.XMHM-TCKT	8.4.3		4.4.6	QT.02.TCKT
37	Quy trình nhận biết và truy tìm nguồn gốc sản phẩm	8.5.2			QT.06.TN
38	Quy trình kiểm tra thử nghiệm, giám sát chất lượng	8.5.2			QT.09.TN
39	Quy trình phân tích thuộc phòng thí nghiệm	9.1			QT.xx.TN
40	Quy trình vận hành máy, thiết bị thuộc XN Khai thác Mỏ	7.5.1		4.4.6; 4.5.2	QT.xx.XKT
41	Quy trình vận hành máy, thiết bị thuộc Xưởng xi măng	7.5.1		4.4.6; 4.5.2	QT.xx.XM
42	Quy trình vận hành máy, thiết bị thuộc XN Dịch vụ Công nghiệp	7.5.1		4.4.6; 4.5.2	QT.xx.SC
43	Quy trình sửa chữa, bảo dưỡng thiết bị thuộc XN Dịch vụ Công nghiệp	7.5.1		4.4.6; 4.5.2	QT.xx.SC
44	Quy trình vận hành máy, thiết bị thuộc Xưởng nguyên liệu	7.5.1		4.4.6; 4.5.2	QT.xx.NL
45	Quy trình vận hành máy, thiết bị thuộc Xưởng Clinker	7.5.1		4.4.6; 4.5.2	QT.xx.CLK
46					
47					
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					