



Tiêu chuẩn
sửa đổi



Phiên bản
chính thức

➤ Chuyển đổi từ ISO 9001:2008
sang ISO 9001:2015
Hướng dẫn chuyển đổi

bsi.

...Biến sự hoàn hảo thành thói quen.™

Các Tổ chức thành công hiểu được giá trị của Hệ thống quản lý chất lượng có hiệu lực để đảm bảo tổ chức tập trung vào việc đáp ứng các yêu cầu và sự hài lòng của khách hàng đối với các sản phẩm và dịch vụ.

Hướng dẫn này được thiết kế để giúp bạn đáp ứng các yêu cầu của phiên bản mới trong ISO 9001:2015 thay thế phiên bản ISO 9001:2008 trước đây. Phiên bản này đưa ra các yêu cầu để thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến thường xuyên HTQL đối với bất kỳ loại hình và quy mô tổ chức.

Tại sao cần thay đổi ?

Tất cả các tiêu chuẩn ISO về hệ thống quản lý đều được xem xét định kỳ. Dựa vào khảo sát của người dùng, Ủy ban ISO quyết định cần phải xem xét tiêu chuẩn và đề ra các mục tiêu để duy trì sự phù hợp của tiêu chuẩn trong hiện tại và tương lai nhằm:

- Tích hợp với các hệ thống quản lý khác
- Cung cấp phương pháp tiếp cận tích hợp với quản lý tổ chức
- Tạo nền tảng vững chắc cho 10 năm tới
- Đáp ứng môi trường hoạt động của các tổ chức ngày càng phức tạp
- Đảm bảo tiêu chuẩn mới phù hợp với các nhu cầu của các Tổ chức
- Nâng cao năng lực của tổ chức để gia tăng sự hài lòng khách hàng

Ghi chú: Hướng dẫn này được thiết kế để sử dụng kèm theo với phiên bản mới nhất của tiêu chuẩn ISO 9001 – Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng không bao gồm nội dung đầy đủ của tiêu chuẩn và không được xem là nguồn tham khảo chính thay thế tiêu chuẩn được ban hành.



Tiêu chuẩn mới và lợi ích khi áp dụng

ISO 9001 là tiêu chuẩn hệ thống quản lý phổ biến nhất thế giới và được sử dụng với hơn 1 triệu Tổ chức trên toàn cầu. Phiên bản mới của Tiêu chuẩn đã được sửa đổi để duy trì sự phù hợp trong thị trường ngày nay, tiếp tục cải tiến kết quả hoạt động và mang lại lợi ích cho Tổ chức.

Với phiên bản 2015 của ISO 9001 Bạn có thể:

- Tích hợp với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý khác
- Áp dụng chất lượng và hoạt động cải tiến thường xuyên vào Tổ chức
- Tăng cường sự tham gia của đội ngũ lãnh đạo
- Giới thiệu quản lý rủi ro và cơ hội

Ít quy tắc hơn so với phiên bản năm 2008 và có thể được sử dụng như một công cụ cải tiến kinh doanh. Điều này có nghĩa rằng bạn có thể làm cho Tiêu chuẩn phù hợp với các yêu cầu của tổ chức để đạt được những cải tiến kinh doanh bền vững.

Một trong những thay đổi lớn của ISO 9001 là cung cấp sự quản lý chất lượng và cải tiến thường xuyên vào trọng tâm của Tổ chức. Điều này có nghĩa rằng tiêu chuẩn mới là cơ hội cho các tổ chức để sắp xếp định hướng chiến lược đối với hệ thống quản lý chất lượng. Điểm bắt đầu của phiên bản mới ISO 9000 là nhận diện các yếu tố bên trong và bên ngoài hỗ trợ HTQLCL. Theo đó tiêu chuẩn có thể giúp tăng cường và giám sát hoạt động của tổ chức.

Dưới đây là một số lợi ích mà các Tổ chức nhận được khi áp dụng và thực hiện hệ thống đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001. Phiên bản mới của Tiêu chuẩn sẽ tiếp tục mang lại các lợi ích này và giá trị tăng thêm như:

- Giúp Bạn trở thành Đơn vị cạnh tranh mạnh mẽ hơn trên thị trường
- Quản lý chất lượng tốt hơn giúp bạn đáp ứng các yêu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng
- Làm việc hiệu quả hơn, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí và nguồn lực
- Cải tiến kết quả hoạt động trong điều hành sẽ làm giảm sai sót và tăng lợi nhuận
- Thúc đẩy và khuyến khích nhân viên tham gia vào các quá trình nội bộ một cách hiệu lực hơn
- Tạo các giá trị cho khách hàng, đạt được sự hài lòng với dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt hơn
- Mở rộng các cơ hội kinh doanh thông qua thực hiện nghĩa vụ tuân thủ.

Thực hiện tiêu chuẩn ISO 9001

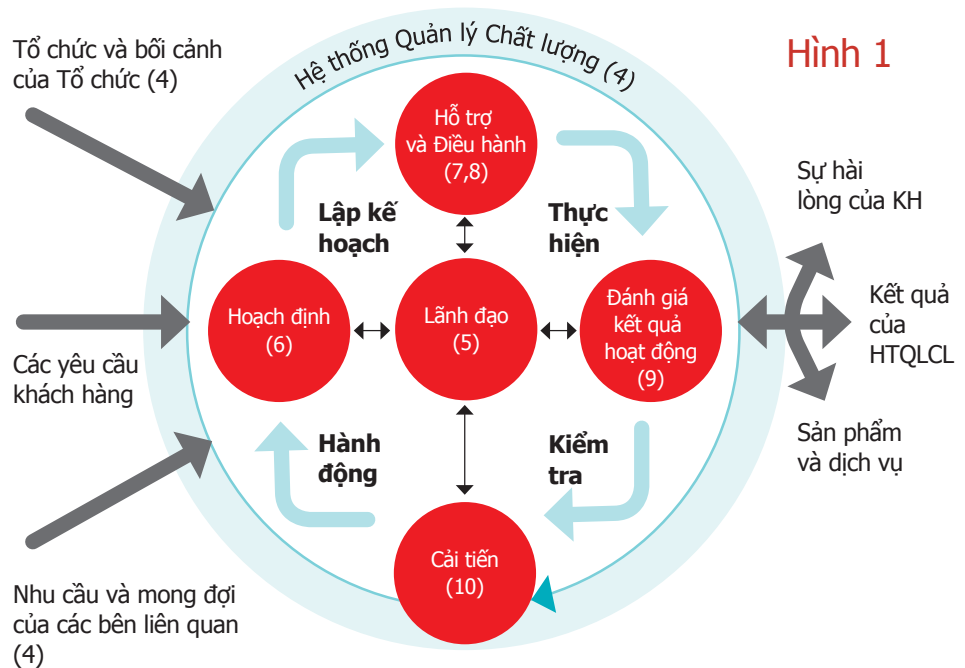
ISO 9001 là một phần trong nhóm tiêu chuẩn liên quan đến quản lý chất lượng. Bạn có thể tham khảo thông tin hữu ích về các tiêu chuẩn khác thuộc nhóm chất lượng:

1. ISO 9000, Hệ thống Quản lý chất lượng - Nguyên tắc cơ bản và thuật ngữ
2. ISO 9004, Quản lý sự thành công bền vững của một tổ chức - phương pháp tiếp cận quản lý chất lượng
3. ISO 10001, Quản lý chất lượng- Sự hài lòng của khách hàng - Hướng dẫn các quy tắc ứng xử cho Tổ chức
4. ISO 10002, Quản lý chất lượng - Sự hài lòng của khách hàng - Hướng dẫn xử lý khiếu nại của khách hàng.
5. ISO 10004, Quản lý chất lượng - Sự hài lòng của khách hàng - Hướng dẫn giám sát và đo lường
6. ISO 10014, Quản lý chất lượng- Hướng dẫn đạt các lợi ích tài chính và kinh tế
7. ISO 19011, Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý

So sánh phiên bản mới nhất của ISO 9001:2015 và ISO 9001:2008

Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 sẽ dựa trên phụ lục SL - cấu trúc cấp cao mới (HSL) đưa ra khuôn khổ chung cho tất cả các hệ thống quản lý. Điều này giúp duy trì sự nhất quán và tích hợp các tiêu chuẩn về HTQL khác nhau. Với việc áp dụng tiêu chuẩn mới, Tổ chức sẽ dễ dàng hơn trong việc kết hợp hệ thống quản lý chất lượng vào các quá trình kinh doanh cốt lõi và có được sự tham gia nhiều hơn của lãnh đạo cao nhất.

Dựa trên phụ lục SL (hình 1) thể hiện cách thức các điều khoản của cấu trúc cấp cao mới có thể được áp dụng cho quy trình Hoạch định - Thực hiện - Kiểm tra - Hành động. Quy trình PDCA có thể được áp dụng đối với toàn bộ quá trình và hệ thống quản lý chất lượng.



Nội dung mới Chú thích

Bối cảnh của Tổ chức	Xem xét sự kết hợp của các yếu tố bên trong và bên ngoài và các điều kiện tác động đến phương pháp tiếp cận của tổ chức đối với sản phẩm, dịch vụ, đầu tư và các bên liên quan
Các vấn đề	Các vấn đề có thể là nội bộ hay bên ngoài, tích cực hay tiêu cực và bao gồm các điều kiện tác động đến tổ chức hoặc bị tác động đến tổ chức.
Các bên liên quan	Là các cá nhân hoặc tổ chức có thể gây ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng hoặc nhận thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hoặc hành động. Ví dụ như các nhà cung cấp, khách hàng hay đối thủ.
Lãnh đạo	Các yêu cầu cụ thể đối với lãnh đạo cao nhất được xác định là cá nhân hoặc nhóm người chỉ đạo và kiểm soát Tổ chức ở mức cao nhất.
Rủi ro liên quan đến nguy cơ và cơ hội	Hành động phòng ngừa được thay thế thành quá trình hoạch định được xác định như là "tác động của sự không chắc chắn lên kết quả mong đợi"
Trao đổi thông tin	Có các yêu cầu rõ ràng và chi tiết hơn đối với cả trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài
Thông tin dạng văn bản	Thay thế tài liệu và hồ sơ
Đánh giá kết quả hoạt động	Đo lường kết quả hoạt động chất lượng và tính hiệu lực của HTQL, bao gồm các phương pháp giám sát, đo lường, phân tích và đánh giá khi cần thiết để đảm bảo kết quả có giá trị
Sự không phù hợp và hành động khắc phục	Đánh giá chi tiết hơn sự không phù hợp và các hành động khắc phục cần thiết
Xem xét của lãnh đạo	Các yêu cầu chi tiết hơn liên quan đến kết quả đầu vào và đầu ra việc xem xét của lãnh đạo.

Các yêu cầu chính của ISO 9001:2015

Điều khoản 1: Phạm vi

Chi tiết hơn về phạm vi của tiêu chuẩn và có rất ít thay đổi quy định tại điều khoản này so với phiên bản ISO 9001:2008.

Điều khoản 2: Tài liệu viện dẫn

ISO 9000, Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và thuật ngữ được viện dẫn và cung cấp hướng dẫn có giá trị.

Điều khoản 3: Thuật ngữ và Định nghĩa

Tất cả các thuật ngữ và định nghĩa có trong ISO 9000:2015 Quản lý chất lượng – Cơ sở và thuật ngữ.

Điều khoản 4: Bối cảnh của Tổ chức

Đây là điều khoản mới thiết lập bối cảnh của HTQLCL và cách thức hỗ trợ từ đó là làm cơ sở cho các phần còn lại của tiêu chuẩn mới. Điều này giúp tổ chức xác định và hiểu được các yếu tố và bên liên quan trong môi trường hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng.

Thứ nhất, các tổ chức sẽ cần phải xác định các vấn đề nội bộ và bên ngoài có liên quan đến mục đích của họ, tức là các vấn đề có liên quan là gì, cả bên trong và ngoài mà có ảnh hưởng đến những gì tổ chức thực hiện, hoặc là sẽ ảnh hưởng đến việc đạt được kết quả dự kiến của hệ thống quản lý.

Cần lưu ý rằng thuật ngữ 'vấn đề' không chỉ bao gồm hành động phòng ngừa trong tiêu chuẩn trước đó, mà cũng là chủ đề quan trọng đối với hệ thống quản lý để giải quyết, chẳng hạn như bất kỳ sự bảo đảm thị trường và mục tiêu quản lý mà tổ chức có thể thiết lập.

Thứ hai là một tổ chức cũng sẽ cần phải xác định "các bên liên quan" của HTQLCL. Các nhóm này có thể bao gồm các cổ đông, nhân viên, khách hàng, nhà cung cấp và thậm chí cả các nhóm gây ảnh hưởng và các cơ quan pháp luật. Mỗi tổ chức sẽ xác định nhóm "các bên liên quan" của họ và nhóm này có thể thay đổi phù hợp với định hướng chiến lược của tổ chức theo thời gian.

Tiếp theo, phạm vi của HTQLCL phải được xác định. Điều này có thể bao gồm cả tổ chức hoặc các phòng ban. Bất kỳ phòng ban hoặc các quá trình bên ngoài cũng cần phải được xem xét trong phạm vi của tổ chức nếu họ có liên quan đến HTQLCL.

Yêu cầu cuối cùng trong Điều khoản 4 là thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến thường xuyên HTQL phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn. Điều này đòi hỏi việc áp dụng cách tiếp cận quá trình và mặc dù mỗi tổ chức sẽ khác nhau, thông tin tài liệu như sơ đồ quy trình, thủ tục bằng văn bản có thể được sử dụng.





Điều khoản 5: Lãnh đạo

Điều khoản này đặt ra các yêu cầu đối với 'lãnh đạo cao nhất' là người hoặc nhóm người chỉ đạo và kiểm soát tổ chức ở mức độ cao nhất. Đây không còn là trách nhiệm của một cá nhân hay một "đại diện lãnh đạo" người chịu trách nhiệm về HTQLCL. Có một sự lưu ý về người "sở hữu" HTQLCL hơn là một cá nhân. Mục đích của các yêu cầu này là thể hiện sự lãnh đạo và cam kết của lãnh đạo cấp cao.

Quản lý cấp cao tham gia nhiều hơn vào hệ thống quản lý và phải đảm bảo rằng các yêu cầu được kết hợp vào các quá trình, các chính sách và các mục tiêu phù hợp với định hướng chiến lược của tổ chức. Các chính sách chất lượng phải là tài liệu có hiệu lực, được đặt ở trung tâm của tổ chức. Để thực hiện điều này, ban lãnh đạo có trách nhiệm đảm bảo HTQLCL được triển khai, truyền đạt, duy trì và được các bên hiểu rõ.

Quản lý cấp cao cũng phải thực hiện việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng bằng cách xác định và giải quyết các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến điều này. Quản lý cấp cao hướng vào khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu về quy định và pháp luật cũng như cách thức tổ chức duy trì việc nâng cao sự hài lòng khách hàng.

Trong cùng một bối cảnh, cần phải có hiểu biết về các điểm mạnh và điểm yếu bên trong của tổ chức, cách thức những điều này có thể tác động lên khả năng cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ. Điều này sẽ làm tăng cường việc quản lý quá trình kinh doanh. Thêm vào đó, quản lý cấp cao cần thể hiện sự hiểu biết về các rủi ro chính liên quan tới từng quá trình và phương pháp tiếp cận để quản lý, giảm thiểu hoặc chuyển đổi rủi ro.

Cuối cùng, điều khoản đưa ra yêu cầu lãnh đạo cao nhất phân

công trách nhiệm và quyền hạn về HTQL có liên quan, nhưng vẫn phải chịu trách nhiệm về tính hiệu lực của HTQL.

Điều khoản 6: Hoạch định

Hoạch định luôn là một công việc quen thuộc của ISO 9001, trong phiên bản mới, hoạch định phải được xem xét cùng với điều khoản 4.1 'bối cảnh của tổ chức' và điều khoản 4.2 'các bên liên quan'.

Phần đầu của điều khoản này đề cập đến đánh giá rủi ro trong khi phần thứ hai liên quan đến xử lý rủi ro. Khi xác định hành động để nhận diện rủi ro và cơ hội cần phải xem xét với các tác động tiềm ẩn phù hợp với sản phẩm và dịch vụ. Các cơ hội có thể xảy ra như tung ra sản phẩm mới, mở rộng khu vực kinh doanh, quan hệ đối tác mới, công nghệ mới

Tổ chức cần có kế hoạch hành động nhằm giải quyết các rủi ro và cơ hội, làm thế nào để tích hợp và thực hiện các hành động vào các quá trình hệ thống quản lý và đánh giá tính hiệu lực của những hành động này. Hoạt động phải được giám sát, quản lý và truyền thông trong tổ chức.

Một yếu tố quan trọng của điều khoản này là sự cần thiết phải thiết lập các mục tiêu chất lượng có thể đo lường được. Điều khoản này giữ lại một số các yêu cầu được nêu tại điều khoản 5.4 của phiên bản năm 2008 nhưng cụ thể hơn. Mục tiêu chất lượng cần phải phù hợp với chính sách chất lượng và liên quan đến sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ cũng như nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Phần cuối cùng của điều khoản đề cập đến việc hoạch định cho những sự thay đổi mà phải được thực hiện một cách có kế hoạch và có hệ thống. Cần phải xác định những hậu quả tiềm ẩn của sự thay đổi, xác định những người có liên quan, khi nào sự thay đổi xảy ra, nguồn lực nào cần được phân bổ.

Điều khoản 7 : Lãnh đạo

Điều khoản 7 đảm bảo các nguồn lực, con người và cơ sở hạ tầng để đáp ứng các mục tiêu của tổ chức. Yêu cầu tổ chức xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến thường xuyên HTQLCL. Nói đơn giản hơn, đây là một yêu cầu bao gồm các nguồn lực của HTQLCL và phiên bản mới yêu cầu các nguồn lực bên trong và bên ngoài.

Điều khoản 7.1 được xây dựng dựa trên các điều khoản 6.1, 6.2, 6.3 và 7.6 của phiên bản 2008 và chia thành 5 tiểu khoản. Có những yêu cầu bổ sung để đáp ứng các yêu cầu về quy định và luật pháp. Các tiểu khoản tiếp tục bao gồm các yêu cầu về cơ sở hạ tầng và môi trường cho hoạt động của quy trình. Giám sát và đo lường đã được thay đổi bao gồm các nguồn lực, chẳng hạn như nhân sự, đào tạo.

Kiến thức tổ chức là một yêu cầu mới với các yêu cầu về năng lực, nhận thức và trao đổi thông tin của HTQLCL. Nhân viên không chỉ nhận thức các chính sách chất lượng mà còn phải hiểu cách thức mà họ đóng góp và các ảnh hưởng khi không làm đúng.

Duy trì kiến thức để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ là yêu cầu quan trọng mà doanh nghiệp cần thực hiện. Điều này có thể bao gồm các kiến thức được thiết lập bởi một cá nhân cũng như các tài sản trí tuệ của một tổ chức. Các tổ chức được yêu cầu phải kiểm tra xem liệu những kiến thức hiện tại có đầy đủ khi lên kế hoạch thay đổi và có bất kỳ kiến thức bổ sung được yêu cầu.

Cuối cùng đó là những yêu cầu cho "thông tin dạng văn bản". Đây là một thuật ngữ mới, thay thế cho "tài liệu" và "hồ sơ" trong phiên bản năm 2008. Tổ chức cần phải xác định mức độ thông tin tài liệu cần thiết để kiểm soát HTQLCL. Điều này sẽ khác nhau giữa các tổ chức do quy mô và độ phức tạp. Cùng với tầm quan trọng gia tăng của việc bảo mật thông tin trong các tổ chức cần chú trọng đến việc kiểm soát, quyền truy cập thông tin tài liệu như sử dụng mật khẩu. Các tổ chức cũng cần phải có hệ thống CNTT dự phòng khi có sự cố xảy ra.

Điều khoản 8 : Điều hành

Điều khoản này đề cập đến việc thực hiện các kế hoạch và quá trình cho phép tổ chức đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, thiết kế sản phẩm và dịch vụ. Điều khoản này bao gồm nhiều vấn đề đã được đề cập đến trong Điều khoản 7 của phiên bản 2008 nhưng chú trọng nhiều hơn vào việc kiểm soát quá trình, đặc biệt là thay đổi kế hoạch và xem xét các hậu quả của những thay đổi không lường trước và giảm thiểu các ảnh hưởng bất lợi khi cần thiết.

Phiên bản sửa đổi của tiêu chuẩn đề cập đến nhà thầu và thuê ngoài. Điều này được thể hiện bởi các yêu cầu để thiết lập tiêu chí cho việc giám sát kết quả hoạt động của nhà thầu

và thuê ngoài cùng với việc lưu giữ hồ sơ để thiết lập các tiêu chí lựa chọn.

Các điều khoản tiếp tục bao gồm 'Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ' phần lớn vẫn không thay đổi so với phiên bản 2008. Tuy nhiên, phiên bản mới yêu cầu thông tin liên quan đến các hoạt động dự phòng cho các trường hợp cần thiết và tài sản của khách hàng. Một yêu cầu mới là trao đổi thông tin với khách hàng tiềm năng, điều này có ích cho việc đưa ra các sản phẩm mới hoặc các giải pháp trên thị trường.

Có thêm các yêu cầu rõ ràng hơn trong điều khoản của tiêu chuẩn hoặc quy phạm thực hành mà tổ chức đã cam kết thực hiện; nguồn lực bên trong và bên ngoài cần cho việc thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ, cuối cùng là hậu quả tiềm ẩn của sự thất bại do bản chất của sản phẩm và dịch vụ.

Ngoài ra còn có một điều khoản mới trong đó bao gồm các hoạt động sau giao hàng như chương trình bảo dưỡng hoặc thực hiện bảo hành và các hoạt động bao gồm xử lý, tái chế sản phẩm. Khi xác định mức độ của các hoạt động, tổ chức phải xem xét các rủi ro liên quan tới sản phẩm hoặc dịch vụ, các yêu cầu, thông tin phản hồi của khách hàng và các yêu cầu pháp luật.

Điều khoản 9: Đánh giá kết quả hoạt động

Đánh giá kết quả hoạt động bao gồm nhiều điều khoản khác nhau trước đây được đề cập trong Điều khoản 8 của phiên bản 2008.

Các yêu cầu cho việc giám sát, đo lường, phân tích và đánh giá đều được đề cập và bạn xem xét những gì cần được đo lường, phương thức triển khai, khi nào cần phân tích và báo cáo dữ liệu. Thông tin dạng văn bản cung cấp các bằng chứng về điều này phải được giữ lại.

Phiên bản mới đề cập tìm kiếm những thông tin có liên quan đến việc khách hàng nhìn nhận về tổ chức như thế nào. Các tổ chức phải chủ động tìm kiếm thông tin về nhận thức của khách hàng. Điều này có thể thực hiện thông qua một số cách như khảo sát sự hài lòng, phân tích thị trường cổ phiếu và khiếu nại khách hàng. Hiện nay có một yêu cầu rõ ràng rằng các tổ chức phải thực hiện phân tích và đánh giá các dữ liệu này, đặc biệt là liên quan đến sự cần thiết để cải tiến HTQLCL.

Đánh giá nội bộ cũng phải được tiến hành và điều này phần lớn là không thay đổi so với phiên bản 2008. Có thêm nhiều yêu cầu liên quan đến việc xác định 'chuẩn mực đánh giá và đảm bảo các kết quả của các cuộc đánh giá được báo cáo đến "lãnh đạo liên quan".

Xem xét của lãnh đạo vẫn được yêu cầu nhưng có thêm những yêu cầu về việc xem xét các thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài có liên quan đến HTQLCL. Thông tin dạng văn bản phải được giữ lại làm bằng chứng xem xét của lãnh đạo.

Điều khoản 10: Cải tiến

Điều khoản này bắt đầu với một phần mới mà tổ chức phải xác định và nhận dạng các cơ hội cải tiến như các quá trình cải tiến để nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Ngoài ra còn tìm kiếm các cơ hội để cải thiện các quy trình, sản phẩm và dịch vụ và HTCL đặc biệt là với các yêu cầu của khách hàng tương lai.

Do phương thức mới của việc xử lý các hành động phòng ngừa nên không còn yêu cầu hành động phòng ngừa trong điều khoản này. Tuy nhiên, có một số yêu cầu hành động khắc phục mới. Trước tiên là để đối phó với sự không phù hợp và thực hiện các hành động khi áp dụng, kiểm soát, khắc phục sự không phù hợp và giải quyết hậu quả. Thứ hai là để xác định xem sự không phù hợp tương tự tồn tại hoặc có thể sẽ xảy ra.

Yêu cầu về cải tiến thường xuyên đã được mở rộng để đảm bảo tính phù hợp và đầy đủ của HTQL cũng như tính hiệu lực của hệ thống nhưng không có quy định cụ thể cách tổ chức đạt được điều đó.

Sự thay đổi này đã kéo theo một số thay đổi trong thuật ngữ được thể hiện trong bảng kế bên.

Sự khác biệt chính trong thuật ngữ giữa ISO 9001:2008 và ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Sản phẩm	Sản phẩm và dịch vụ
Ngoại lệ	Không sử dụng - xem Điều khoản A.5 để biết thêm về việc áp dụng
Đại diện lãnh đạo	Không sử dụng
Tài liệu, sổ tay chất lượng, thủ tục tài liệu, hồ sơ	Thông tin dạng văn bản
Môi trường làm việc	Môi trường cho sự vận hành các quá trình
Phương tiện giám sát và đo lường	Nguồn lực giám sát và đo lường
Sản phẩm mua vào	Sản phẩm và dịch vụ được cung cấp bên ngoài
Nhà cung cấp	Nhà cung cấp bên ngoài

Thông tin dạng văn bản

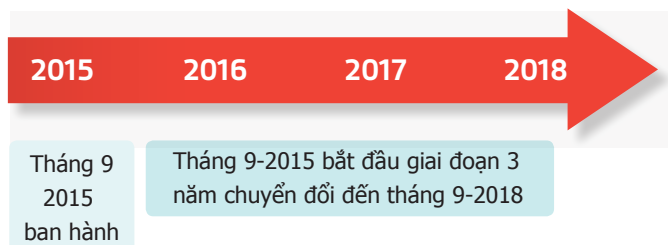
Là một phần liên kết với các tiêu chuẩn hệ thống quản lý khác, tiêu chuẩn này có áp dụng một điều Điều khoản chung về "Thông tin dạng văn bản". Thuật ngữ 'thủ tục dạng văn bản' và 'hồ sơ' đã được thay thế trong các yêu cầu bằng thuật ngữ 'thông tin dạng văn bản'. Nếu tiêu chuẩn ISO 9001:2008 đề cập đến các thủ tục dạng văn bản (ví dụ để xác định, kiểm soát hoặc hỗ trợ một quá trình), thì điều này giờ đây được thể hiện như là yêu cầu để duy trì thông tin dạng văn bản.

Nếu ISO 9001:2008 đề cập đến hồ sơ thì giờ đây được thể hiện như là yêu cầu lưu giữ thông tin dạng văn bản. Các yêu cầu duy trì thông tin dạng văn bản được thể hiện chi tiết trong tiêu chuẩn và có đưa ra một số ví dụ. Vui lòng đọc tiêu chuẩn một cách kỹ lưỡng, đặc biệt là Điều khoản 7.5.

4.3	Phạm vi của HTQLCL	8.3	Thiết kế và phát triển
4.4	HTQLCL và các quá trình	8.4	Kiểm soát sản phẩm và dịch vụ cung cấp từ bên ngoài
5.2	Chính sách HTQLCL	8.5	Sản xuất và cung cấp dịch vụ
6.2	Mục tiêu HTQLCL	8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ
7.1	Nguồn lực	8.7	Kiểm soát quá trình không phù hợp
7.2	Bảng chứng về năng lực	9.1	Kiểm soát việc giám sát, đo lường, phân tích và đánh giá
7.5	Thông tin dạng văn bản được xác định bởi tổ chức là cần thiết cho hiệu lực của HTQLCL	9.2	Bảng chứng chương trình đánh giá và kết quả đánh giá
8.1	Hoạch định và kiểm soát điều hành	9.3	Bảng chứng kết quả về việc xem xét của lãnh đạo
8.2	Xác định các yêu cầu cho sản phẩm và dịch vụ	10.1	Bảng chứng về bản chất của sự không phù hợp và mọi hành động thực hiện

Hướng dẫn đổi chiếu

Thời gian chuyển đổi ISO 9001:2015



Chuyển đổi là cơ hội - Bạn cần phải làm gì ?

1. Có cái nhìn hoàn toàn rõ ràng về HTQLCL
2. Tham dự khóa đào tạo chuyển đổi trong một ngày để hiểu sự khác nhau
3. Nắm được những thay đổi chính như cơ hội cải tiến
4. Thay đổi hệ thống tài liệu để đáp ứng cấu trúc mới (khi cần thiết)
5. Thực hiện các yêu cầu mới về lãnh đạo, rủi ro và bối cảnh của tổ chức
6. Xem xét tính hiệu lực của kiểm soát được thiết lập hiện tại
7. Chấp nhận các kiểm soát có thể thay đổi

Hành trình chuyển đổi của bạn

BSI xác định hành trình chuyển đổi từng bước để giúp bạn thực hiện quá trình chuyển đổi và nhận ra những lợi ích của ISO 9001:2015. Chúng tôi đã tạo ra một hướng dẫn thông qua các lựa chọn và hỗ trợ có sẵn từ BSI để đảm bảo bạn có những kiến thức và thông tin đầy đủ.

Đặt mua bản sao Tiêu chuẩn Quốc tế. Điều này sẽ giúp bạn quen thuộc với các yêu cầu, thuật ngữ và nội dung mới



Xem trang web của BSI để tiếp cận các hỗ trợ và tài liệu chuyển đổi mới nhất tại bsigroup.com.vn/isorevisions bao gồm cả tài liệu cập nhật các nội dung thay đổi



Xem xét hàng loạt các khóa đào tạo chuyển đổi của BSI để chắc chắn rằng bạn hoàn toàn hiểu các thay đổi, bao gồm các khóa học giới thiệu và thực hiện cũng như các khóa học chuyên sâu được thiết kế để giúp bạn hiểu được các yêu cầu cốt lõi của tiêu chuẩn ISO.



Tải về bộ tài liệu chuyển đổi được phát triển để giúp bạn hiểu, thực hiện và truyền đạt các thay đổi của tiêu chuẩn ISO 9001 trong tổ chức của bạn.



Xem xét các dịch vụ bổ sung để giúp thực hiện các thay đổi. BSI cung cấp một loạt các dịch vụ có sẵn bao gồm đánh giá thực trạng, phần mềm Entropy để giúp bạn quản lý hệ thống và đánh giá chuyển đổi cho các hệ thống nhằm chuyển đổi nhanh và sớm đạt được lợi thế.

Đổi chiếu sự khác biệt giữa ISO 9001:2008 và ISO 9001:2015

Tải hướng dẫn chuyển đổi mà cung cấp nhận thức tổng thể về các yêu cầu thay đổi, hủy bỏ, mới hoặc nâng cao giữa ISO 9001:2008 và ISO 9001:2015

Tham khảo: bsigroup.com.vn/iso9001revision

Chương trình đào tạo chuyển đổi của BSI

Đối với bất kỳ yêu cầu cụ thể nào, BSI đã thiết kế một loạt các khóa đào tạo có thể đáp ứng các nhu cầu của bạn. Cần phải lưu ý rằng tất cả các khóa học của BSI đều được các chuyên gia trong các lĩnh vực thiết kế. Họ là những người trực tiếp tham gia vào việc xây dựng các tiêu chuẩn.

Các giảng viên giàu kinh nghiệm của chúng tôi có thể giúp bạn hiểu được những vấn đề liên quan trực tiếp đến bạn và tổ chức, dù đó là khóa học tại Doanh nghiệp hay khóa học tập trung.

Các khóa đào tạo chuyển đổi bao gồm:

Tóm tắt về quản lý cấp cao của ISO 9001:2015

Khóa học trong 2 giờ

- Tìm hiểu mục đích của ISO 9001:2015 và trách nhiệm của lãnh đạo được đưa ra trong tiêu chuẩn
- Tầm quan trọng đối với lãnh đạo cao nhất của tổ chức khi chuyển đổi sang ISO 9001:2015

Chuyển đổi sang ISO 9001:2015

Khóa đào tạo 1 ngày

- Tìm hiểu về cấu trúc cao cấp mới của ISO và sự khác nhau giữa ISO 9001:2008 và ISO 9001:2015
- Áp dụng cho các cá nhân liên quan đến việc chuyển đổi sang ISO 9001:2015 từ lãnh đạo, người thực hiện cho đến đánh giá viên

Thực hiện các thay đổi ISO 9001:2015

Khóa đào tạo 2 ngày

- Khám phá cách áp dụng những thay đổi chính đối với ISO 9001:2015 và xây dựng kế hoạch hành động chuyển đổi
- Kết hợp khóa học chuyển đổi trong một ngày với một ngày học về xây dựng hệ thống
- Khuyến nghị dành cho những người chịu trách nhiệm chuyển đổi hệ thống hiện tại sang ISO 9001:2015

Chuyển đổi đánh giá viên/đánh giá viên trưởng ISO 9001:2015

Khóa đào tạo 2 ngày

- Tìm hiểu cách đánh giá các thay đổi chính của ISO 9001:2015
- Kết hợp khóa học chuyển đổi trong một ngày với một ngày học về các hoạt động đánh giá ISO 9001:2015
- Lý tưởng cho các đánh giá viên nội bộ và đánh giá viên trưởng cần chuyển đổi sang tiêu chuẩn ISO 9001:2015

Khóa học chuyên sâu ISO 9001:2015

Khóa đào tạo 2 ngày

- Cung cấp kiến thức chuyên sâu về những khái niệm quan trọng của ISO 9001:2015: Phương pháp tiếp cận quá trình, Tư duy dựa trên rủi ro, Kiểm soát hàng hóa từ bên ngoài và Đánh giá lãnh đạo.
- Có giá trị cho những cá nhân liên quan đến việc chuyển đổi tiêu chuẩn ISO 9001:2015, từ quản lý đến những người thực hiện và đánh giá viên.



Các nguồn tài liệu bổ sung

Có rất nhiều nguồn tài liệu có thể tham khảo tại www.bsigroup.com.vn/iso-9001

Tâm quan trọng của lãnh đạo

Tiêu chuẩn mới có riêng một điều khoản về lãnh đạo và là một trong những thay đổi quan trọng nhất. Tài liệu này giải thích lý do vì sao đội ngũ lãnh đạo trở nên năng động hơn trong HTQLCL để đảm bảo tiêu chuẩn được thực hiện, áp dụng, truyền đạt và duy trì.

TIÊU CHUẨN SỬA ĐỔI:

Các câu hỏi thường gặp về ISO 9001:2015

Đề cập đến các câu hỏi bạn có thể gặp phải khi bắt đầu hành trình chuyển đổi sang tiêu chuẩn mới.

Giới thiệu phụ lục SL

Khuôn khổ mới với văn bản chính, các thuật ngữ và định nghĩa phổ biến, hoạch định chi tiết cho tất cả các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý trong tương lai.

Mười bước đơn giản cho Doanh nghiệp để quản lý các ảnh hưởng của môi trường và gia tăng sự phát triển trong tài liệu cập nhật các thay đổi này chúng tôi xem xét 10 điều mà có thể hỗ trợ bạn đạt được thực hành môi trường bền vững.

Tài liệu này xem xét lịch sử của tiêu chuẩn và quá trình phát triển trong các năm vừa qua.

Bổ sung:

- Hướng dẫn so sánh tiêu chuẩn ISO 9001 cũ và mới
- Danh mục tự đánh giá
- Hành trình chuyển đổi sang tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Các dịch vụ bổ sung

Chúng tôi cũng có một loạt các dịch vụ giúp bạn thực hiện các thay đổi và hiểu xem bạn đang thực hiện chúng như thế nào:

Đánh giá thực trạng

Đánh giá thực trạng chuyển đổi là dịch vụ đánh giá sơ bộ, giúp Bạn có cái nhìn sâu sắc hơn về kế hoạch chuyển đổi và hệ thống quản lý chất lượng so với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Là bước đầu tiên trong hành trình chuyển đổi của bạn với BSI, đánh giá thực trạng có thể giúp xác định các khu vực đã tuân thủ và bất kỳ lỗ hổng trong hệ thống đồng thời tiết kiệm thời gian và tài chính.

Các công cụ cải tiến kinh doanh

Khi thực hiện tiêu chuẩn sửa đổi, điều cực kỳ quan trọng là phải quản lý và duy trì một cách hiệu quả nhất. Tổ chức áp dụng thực hành tốt bằng cách triển khai các công cụ cải tiến kinh doanh như chương trình Action Manger hoặc Entropy, một trong những khách hàng của chúng tôi đã nói, "các công cụ đó giống như thành viên phụ của nhóm". Họ đã giảm được 50% thời gian thực hiện hệ thống quản lý.

Tại sao chọn BSI ?

BSI đã kiến tạo ISO 9001 kể từ khi bắt đầu và được ban hành dựa trên BS 5750, tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng đầu tiên được phát triển bởi BSI. Kể từ năm 1994, BSI đã nắm giữ chức Tổng Thư Ký của Hội Đồng Quốc Tế phát triển tiêu chuẩn ISO 9001. Đó là lý do tại sao chúng tôi có thể giúp bạn hiểu và chuyển đổi tốt các tiêu chuẩn mới.

Chúng tôi tạo ra sự hoàn hảo bằng cách vận hành sự thành công cho Doanh nghiệp thông qua tiêu chuẩn từ đó thực hiện tốt, quản lý rủi ro để đạt được phát triển bền vững.

Trải qua hơn một thế kỷ, BSI đã giúp các Tổ chức cải tiến thực hành tốt và gắn kết sự hoàn hảo vào sản phẩm, các quá trình kinh doanh và con người để biến sự hoàn hảo thành thói quen.

Sản phẩm và dịch vụ

Chúng tôi cung cấp một sự kết hợp độc đáo cho sản phẩm và dịch vụ thông qua ba danh mục hoạt động chính: Kiến thức, đảm bảo và tuân thủ.

Kiến thức

BSI làm việc với các chuyên gia ngành, các cơ quan chính phủ, các hiệp hội thương mại và các nhóm người tiêu dùng để nắm bắt các cơ sở thực hành tốt và chuyển thành kiến thức cho Tổ chức để đạt sự thành công. Phần lớn các tiêu chuẩn quốc tế ban đầu được hình thành bởi BSI như ISO 9001 - Quản lý chất lượng và ISO/ IEC 27001 - An ninh thông tin.

Sự đảm bảo

Đánh giá độc lập về sự phù hợp các quá trình hoặc sản phẩm theo tiêu chuẩn cụ thể để giúp Tổ chức hiểu cách thức thực hiện, qua đó xác định lĩnh vực cần cải tiến từ bên trong Tổ chức.

Tuân thủ

Để trải nghiệm những lợi ích thực, lâu dài, Tổ chức cần đảm bảo tuân thủ Tiêu chuẩn thường xuyên như một thói quen hàng ngày. Chúng tôi đào tạo Bạn hiểu tiêu chuẩn và làm thế nào để thực hiện tốt cũng như cung cấp giá trị gia tăng và các công cụ quản lý khác biệt để tạo điều kiện cho quá trình tuân thủ thường xuyên.

Để biết thêm chi tiết vui lòng
Tham khảo: bsigroup.com.vn

bsi.

Viện Tiêu Chuẩn Anh - BSI Việt Nam

Phòng 1106, Tầng 11, Tòa nhà Citilight
45 Võ Thị Sáu, P. Đakao, Q. 1, Tp. HCM
info.vietnam@bsigroup.com
bsigroup.com.vn

Trụ sở tại Tp. Hồ Chí Minh

T: +84 (8) 3820 0066

F: +84 (8) 3820 0022

Văn phòng Hà Nội

T: +84 (4) 3762 1170

F: +84 (4) 3762 1171

Văn phòng Đà Nẵng

T: +84 (511) 3888 720

F: +84 (511) 3888 719

Văn phòng Cần Thơ

T: +84 (710) 3819 092

F: +84 (710) 3819 093



By Royal Charter