



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179

Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018
Lần ban hành: 04
Ngày hiệu lực: 15/6/2018

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

	BIÊN SOẠN	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT
HỌ VÀ TÊN	NGUYỄN NGỌC TUẤN	NGUYỄN ĐỨC HỌC	NGUYỄN ĐỨC HỌC
CHỮ KÝ			



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

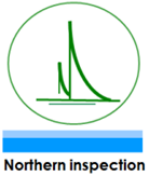
Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018
Lần ban hành: 04
Ngày hiệu lực: 15/6/2018

MỤC LỤC

I.	BẢNG THEO DÕI NHỮNG THAY ĐỔI	2
II.	GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC (NORI)	4
III.	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA NORI	5
1.	Phạm vi :	5
2.	Tài liệu viện dẫn:	5
3.	Thuật ngữ và định nghĩa	5
3.1.	Từ viết tắt	5
3.2.	Thuật ngữ	6
4.	Bối cảnh của tổ chức	7
4.1.	Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức	7
4.2.	Hiểu biết về nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	8
4.3.	Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng	8
4.4.	Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình	9
5.	Vai trò của lãnh đạo	13
5.1.	Vai trò của lãnh đạo và cam kết	13
5.2.	Chính sách	13
5.3.	Vai trò trách nhiệm và quyền hạn	14
6.	Hoạch định	14
6.1.	Các hành động để xử lý các rủi ro và cơ hội	14
6.2.	Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt mục tiêu	21
6.3.	Hoạch định sự thay đổi	21
7.	Hỗ trợ	21
7.1.	Nguồn lực	21
7.2.	Năng lực	24
7.3.	Nhận thức	24
7.4.	Trao đổi thông tin	24
7.5.	Thông tin dạng văn bản	25
8.	Vận hành	26
8.1.	Hoạch định và kiểm soát vận hành	26
8.2.	Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	27
8.3.	Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	28
8.4.	Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	28
8.5.	Sản xuất và cung cấp dịch vụ	29
8.6.	Thông qua sản phẩm và dịch vụ	30
8.7.	Kiểm soát các đầu ra không phù hợp	30
9.	Đánh giá kết quả thực hiện	31
9.1.	Giám sát, đo lường, phân tích và đánh giá	31
9.2.	Đánh giá nội bộ	32
9.3.	Xem xét của lãnh đạo	33
10.	Cải tiến	33
10.1.	Khái quát	33
10.2.	Sự không phù hợp và hành động khắc phục	34
10.3.	Cải tiến thường xuyên	34
IV.	PHỤ LỤC I	35
	DANH MỤC BIỂU MẪU	35
V.	PHỤ LỤC II	37
	TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN	37
VI.	PHỤ LỤC III	38
	MẪU CÁC CON DẤU KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	38



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018
Lần ban hành: 04
Ngày hiệu lực: 15/6/2018

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Cuốn sổ tay chất lượng (STCL) này nêu rõ chính sách chất lượng mà lãnh đạo và các cán bộ của Công ty NORI cam kết thực hiện thông qua các hoạt động của mình nhằm đáp ứng hơn nữa các yêu cầu của khách hàng và nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

Cuốn sổ tay này cũng trình bày về hệ thống chất lượng áp dụng cho các hoạt động của Công ty đối với công tác giám định.

Hệ thống chất lượng của NORI xây dựng trên cơ sở các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO-9001:2015.

Người đại diện (NDD) có trách nhiệm quản lý, kiểm soát và hướng dẫn sử dụng sổ tay chất lượng. Khi cần thiết NDD có thể yêu cầu sự hỗ trợ của lãnh đạo các phòng ban liên quan trong Công ty.

Sổ tay chất lượng (bản chính) được để tại Văn phòng Công ty, có sự giám sát của NDD. Ngoài ra STCL file điện tử được lưu giữ trên server của Nori.
Đối tượng sử dụng STCL là mọi thành viên trong Công ty NORI.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018
Lần ban hành: 04
Ngày hiệu lực: 15/6/2018

II. GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC (NORI)

Công ty Cổ phần giám định Phương Bắc (tên tiếng Anh là NORTHERN INSPECTION JOIN STOCK COMPANY) là một tổ chức giám định độc lập, trung lập và chuyên nghiệp, với đội ngũ cán bộ có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực giám định hàng hoá xuất nhập khẩu, phương tiện vận tải... phục vụ khách hàng trong nước và nước ngoài.

Tên công ty : Công ty cổ phần giám định Phương Bắc
Giấy phép kinh doanh số : 4103003887, Ngày cấp: 28/9/2005
Địa chỉ : 2.5, 2.6, 2.7, 2.8 Phan Xích Long, Phường 3, Quận Bình Thạnh, T.p Hồ Chí Minh
Điện thoại : 84 28 3517 1174, 84 28 3517 1176
Fax : 84 28 3517 1179
Email : norivietnam@nori.com.vn
Website : www.nori.com.vn
Tên gọi tắt : Nori

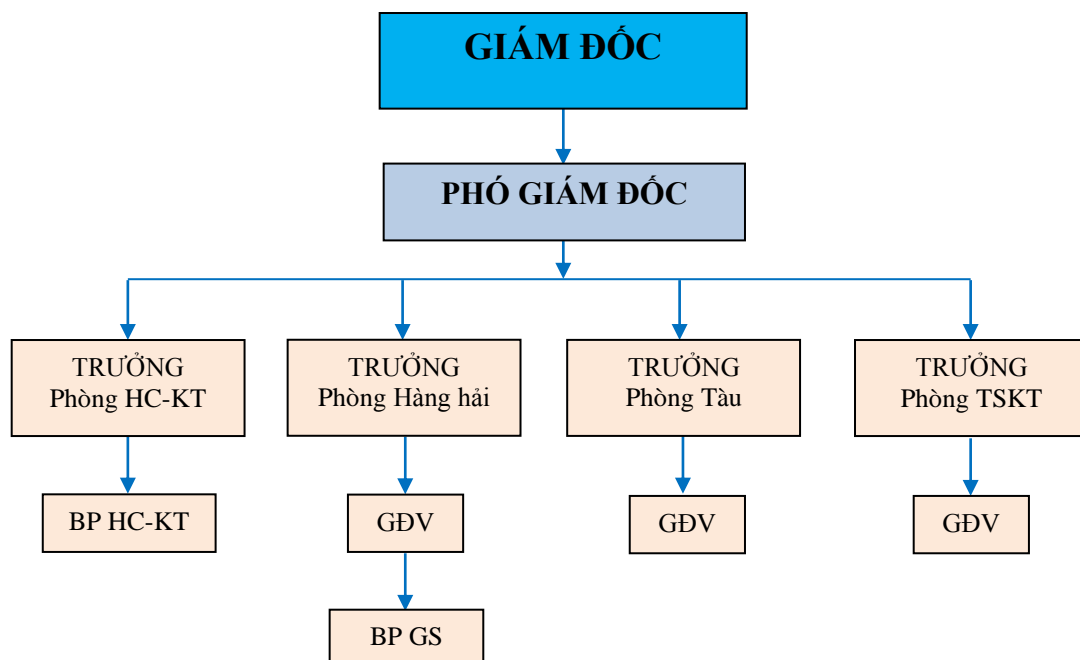
Công ty CPGĐPB thực hiện các dịch vụ giám định với chất lượng cao dựa trên cơ sở năng lực chuyên môn giỏi, tận tâm, nhanh chóng, đáp ứng các yêu cầu của khách hàng đồng thời có thể bảo vệ quyền lợi chính đáng của họ.

Các dịch vụ bao gồm :

- Giám định hàng hải, hàng hóa xuất nhập khẩu;
- Giám định xăng dầu, hóa chất;
- Giám định tàu biển, điều tra tai nạn hàng hải;
- Giám định tài sản kỹ thuật.

Báo cáo/Biên bản giám định (Chứng thư) do Nori cấp mang tính chất trung lập, chính xác, độ tin cậy cao và được dùng làm chứng lý để giải quyết các vụ tranh chấp và các giao dịch khác liên quan đến công tác xuất nhập khẩu và vận tải hàng hoá .

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CÔNG TY CPGĐ PHƯƠNG BẮC





CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018
Lần ban hành: 04
Ngày hiệu lực: 15/6/2018

III. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA NORI

1. Phạm vi :

- a. HTQLCL (hệ thống quản lý chất lượng) của Công ty NORI được xây dựng phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 : 2015. Hệ thống này được áp dụng cho tất cả các hoạt động của NORI liên quan đến dịch vụ giám định.
- b. Các thông tin dạng văn bản của HTQLCL là các quá trình, biểu mẫu được xây dựng phù hợp với các yêu cầu của thực tế hoạt động, của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và tương thích với nhau.
- c. Các thông tin dạng văn bản nêu trên phải được kiểm soát, nhận biết bằng quy định cụ thể, kể cả việc sử dụng các nguồn từ bên ngoài, đảm bảo thông tin dạng văn bản luôn luôn có hiệu lực và sẵn có để sử dụng.
- d. Hệ thống thông tin dạng văn bản phải thường xuyên được cập nhật, sửa đổi, bổ sung và cải tiến, nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng và tính hiệu lực của hệ thống.
- e. HTQLCL của NORI thể hiện các quá trình có liên quan mật thiết với nhau như sau:
 - Hành động xử lý rủi ro và cơ hội,
 - Quản lý năng lực, tuyển dụng, đào tạo
 - Kiểm soát nguồn lực giám sát và đo lường,
 - Kiểm soát thông tin dạng văn bản,
 - Xem xét yêu cầu sản phẩm và dịch vụ,
 - Sản xuất và cung cấp dịch vụ,
 - Đánh giá nội bộ,
 - Xem xét lãnh đạo,
 - Cải tiến
 - Kiểm soát sản phẩm dịch vụ bên ngoài.

2. Tài liệu viện dẫn:

- ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng – các yêu cầu: Viện dẫn các yêu cầu về quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO-9001:2015
- Chính sách chất lượng: Bao gồm trong Sổ tay chất lượng này.
- Mục tiêu chất lượng.
- Các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng, gọi tắt là Quá trình hệ thống.
- Các biểu mẫu của hệ thống quản lý chất lượng, gọi tắt là Biểu mẫu hệ thống.
- Các quy trình giám định.
- Các tài liệu, văn bản pháp luật còn hiệu lực liên quan đến hoạt động giám định.
- Quyền hạn và trách nhiệm
- Hồ sơ hệ thống quản lý chất lượng.

3. Thuật ngữ và định nghĩa

3.1. Từ viết tắt

STT	TỪ VIẾT TẮT	ĐỊNH NGHĨA
01	BBGD	Biên bản giám định



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179

Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018

Lần ban hành: 04

Ngày hiệu lực: 15/6/2018

02	BCGD	Báo cáo Giám định
03	BM	Biểu mẫu
04	BP	Bộ phận
05	CTCPGĐPB	Công ty Cổ phần giám định Phương Bắc
06	ĐGNB	Đánh giá nội bộ
07	GĐ	Giám đốc
08	GĐHH	Giám định hàng hải
09	GĐV	Giám định viên
10	GSV	Giám sát viên
11	HDCV	Hướng dẫn công việc
12	HĐKP	Hành động khắc phục
13	HH	Hàng hải
14	HC	Hành chính
15	HCKT	Hành chính Kế toán
16	HS	Hồ sơ
17	HTQLCL	Hệ thống quản lý chất lượng
18	KPPN	Khắc phục phòng ngừa
19	NDD	Người đại diện
20	NORI	Công ty cổ phần giám định Phương Bắc
21	PGĐ	Phó giám đốc
22	QHTN	Quyền hạn trách nhiệm
23	QLCL	Quản lý chất lượng
24	QTGD	Quy trình giám định
25	QTHT	Quy trình hệ thống
26	SF	Biểu mẫu phục vụ hệ thống chất lượng (ISO)
27	SPKPH	Sản phẩm không phù hợp
28	RR	Rủi ro
29	TCKT	Tài chính kế toán
30	TTDVBBN	Thông tin dạng văn bản bên ngoài
31	TTDVBNB	Thông tin dạng văn bản nội bộ
32	XXLD	Xem xét lãnh đạo
33	YCGĐ	Yêu cầu giám định

3.2. Thuật ngữ

STCL này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa được nêu trong ISO 9001:2015 và các chữ viết tắt được quy định tại Mục II trên đây.

- Sản phẩm: là các báo cáo giám định cung cấp cho khách hàng.
- Dịch vụ: là công việc giám định và các hoạt động liên quan đến giám định được thực hiện theo yêu cầu của khách hàng.
- Bối cảnh tổ chức: là môi trường các yếu tố bên trong và bên ngoài có thể ảnh hưởng đến sự tiếp cận của tổ chức đến sự phát triển và đạt được mục tiêu chất lượng của công ty cũng như có tác động đến hệ thống quản lý chất lượng.
- Các bên quan tâm: là các bên có thể ảnh hưởng hoặc bị ảnh hưởng bởi quyết định hoặc hoạt động của Công ty.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179

Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018
Lần ban hành: 04
Ngày hiệu lực: 15/6/2018

- Rủi ro: là điều không chắc chắn có thể xảy ra gây tác động tiêu cực hay tích cực đến hoạt động của Công ty.
- Cơ hội: là biến động theo chiều hướng tích cực, có khả năng mang lại lợi ích cho Công ty.
- Quá trình: là tập hợp các bước thực hiện để hoàn thành một công việc hay một hoạt động được thiết lập.
- Thông tin dạng văn bản: là tất cả các quá trình, hồ sơ dạng văn bản được tạo lập trong quá trình hoạt động của Công ty.
- Người đại diện: là người được chỉ định phụ trách giám sát hệ thống quản lý chất lượng.
- Nguồn lực giám sát và đo lường: là trang thiết bị, dụng cụ sử dụng để thực hiện công việc giám sát và đo lường.
- Tri thức tổ chức: là kiến thức đặc thù của tổ chức.
- Nhận thức: là hành động hay quá trình tiếp thu kiến thức và những am hiểu thông qua suy nghĩ, kinh nghiệm và giác quan.
- Đánh giá nội bộ: là việc xem xét việc áp dụng và tuân thủ hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng các yêu cầu đã thiết lập, trong phạm vi của tổ chức do Công ty tiến hành.
- Xem xét lãnh đạo: là việc xem xét của các thành viên lãnh đạo Công ty đối với mọi hoạt động của tổ chức dựa trên sự vận hành của hệ thống quản lý chất lượng. Nhằm đảm bảo chính sách và các mục tiêu chất lượng, các quy trình hệ thống quản lý chất lượng, luôn thích hợp, có hiệu lực, được thực hiện một cách đầy đủ và có hiệu quả.
- Hành động khắc phục: là việc điều chỉnh hoặc sửa chữa những vấn đề không phù hợp trở nên phù hợp với yêu cầu.
- Cải tiến: là những hành động thay đổi để làm cho kết quả tốt hơn.

4. Bối cảnh của tổ chức

4.1. Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức

Việc duy trì hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng của Công ty Nori tùy thuộc vào các vấn đề bên ngoài và bên trong, đó là:

4.1.1. Các vấn đề bên ngoài:

- Sự cạnh tranh giữa các tổ chức giám định.
- Sự tin tưởng của khách hàng vào dịch vụ do Nori cung cấp.
- Khách hàng luôn đòi hỏi được đáp ứng thỏa mãn về chất lượng dịch vụ như sự chính xác, nhanh chóng và kịp thời của sản phẩm.
- Khách hàng có thể kiểm soát được quá trình thực hiện dịch vụ như chế độ, nội dung báo cáo, cũng như diễn biến của quá trình khắc phục, sửa chữa.
- Luôn nhận được ý kiến tư vấn phù hợp từ Nori về pháp lý khi cần.
- Phải trả các khoản chi phí rõ ràng, giá cả cạnh tranh.
- Ngược lại, những người cung cấp dịch vụ, sản phẩm cho Nori cũng phải đáp ứng được chất lượng cao do Nori yêu cầu, không làm ảnh hưởng đến quá trình tạo sản phẩm hoặc chất lượng dịch vụ do Nori thực hiện.

4.1.2. Các vấn đề bên trong:

- Nori phải có hệ thống quản lý chất lượng hoàn chỉnh, phù hợp với mọi hoạt động của mình.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179

Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018

Lần ban hành: 04

Ngày hiệu lực: 15/6/2018

- Lãnh đạo Công ty phải chứng tỏ vai trò lãnh đạo và cam kết đối với hệ thống quản lý chất lượng (xem mục 5.1.1 dưới đây).
- Nori phải cung cấp các nguồn lực cần thiết cho việc thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến thường xuyên HTQLCL (xem mục 7.1.1 dưới đây).
- Nori phải cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết cho hoạt động của các quá trình để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ (xem mục 7.1.3 dưới đây).
- Nori phải cung cấp và duy trì môi trường cần thiết cho hoạt động của các quá trình để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.
- Nori phải đảm bảo nguồn lực giám sát và đo lường có chất lượng được cung cấp.
- Nhân sự của Nori phải là những người có tri thức và năng lực chuyên môn phù hợp với công việc giám định và liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ giám định.
- Duy trì, nâng cao hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng và định kỳ xem xét đánh giá HTQLCL cũng như thúc đẩy quá trình cải tiến hệ thống có hiệu quả.

4.2. Hiểu biết về nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

- a. Các bên quan tâm có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng bao gồm:
 - Các tổ chức, đơn vị bảo hiểm trong nước và các tổ chức bảo hiểm P&I quốc tế,
 - Các chủ tàu, các chủ hàng,
 - Các cảng vụ hàng hải.
 - Các yêu cầu và mong đợi của các cơ quan quản lý nhà nước thông qua hệ thống văn bản pháp luật, mà Nori thường xuyên cập nhật trên trang Website của Công ty.
- b. Các yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm:
 - Thời gian thực hiện vụ giám định khi nhận được yêu cầu: Thực hiện càng sớm càng tốt.
 - Chế độ báo cáo: Báo cáo sơ bộ ngay sau khi kết thúc giám định ban đầu tại hiện trường. Sau đó duy trì các báo cáo tiếp theo và cập nhật thường xuyên trong quá trình thực hiện giám định.
 - Khả năng thay mặt người yêu cầu (người bảo hiểm) đề xuất hoặc hướng dẫn người được bảo hiểm thực hiện các biện pháp hiệu quả để xử lý và khắc phục sự cố.
 - Thường xuyên giám sát quá trình sửa chữa, xử lý hậu quả trên cơ sở giảm thiểu tổn thất đến mức thấp nhất.
 - Báo cáo (biên bản) giám định chính thức cấp cho người yêu cầu khi kết thúc công việc giám định.
 - Giá thành sản phẩm (phí giám định) được người yêu cầu chấp nhận.
- c. Các thông tin của các bên liên quan thường xuyên được duy trì để theo dõi và xem xét thông qua các hình thức trao đổi như điện thoại, email. Đồng thời, định kỳ những quan tâm trên đây của người yêu cầu có thể được đánh giá trong cuộc họp xem xét lãnh đạo.

4.3. Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng

Hệ thống quản lý chất lượng của Công ty Nori được áp dụng trong phạm vi hoạt động giám định. Khi xác định phạm vi này, Nori có xem xét đến:

- a. Các vấn đề bên ngoài và nội bộ như nêu ở Mục 4.1;
- b. Các yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan như nêu ở Mục 4.2;
- c. Các sản phẩm của Công ty Nori, bao gồm:
 - Giám định tàu biển, tình trạng và tổn thất,
 - Giám định hàng hóa, khối lượng, tình trạng, đề phòng tổn thất và tổn thất,
 - Giám định thuê tàu,



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018
Lần ban hành: 04
Ngày hiệu lực: 15/6/2018

- Giám định tài sản kỹ thuật.

Phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng: Quá trình tạo ra tất cả các sản phẩm của Công ty Nori trên đây đều tuân thủ các bước theo quy định và thuộc phạm vi hệ thống quản lý chất lượng.

- Quá trình xử lý những rủi ro và cơ hội: Yêu cầu 6.1 - ISO 9001:2015.
 - Quá trình quản lý năng lực, tuyển dụng và đào tạo: Yêu cầu 7.1, 7.2, 7.3 - ISO 9001:2015.
 - Quá trình kiểm soát nguồn lực giám sát và đo lường: Yêu cầu 7.1.5 - ISO 9001:2015.
 - Quá trình kiểm soát thông tin dạng văn bản: Yêu cầu 7.5 - ISO 9001:2015.
 - Quá trình xem xét yêu cầu sản phẩm và dịch vụ: Yêu cầu 8.2.3 – ISO 9001:2015.
 - Quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ: Yêu cầu 8.5 - ISO 9001:2015.
 - Quá trình Đo lường năng lực: Yêu cầu 9.1.1 – ISO 9001:2015
 - Quá trình đánh giá nội bộ: Yêu cầu 9.2 - ISO 9001:2015.
 - Quá trình xem xét lãnh đạo: Yêu cầu 9.3 - ISO 9001:2015.
 - Quá trình Cải tiến: Yêu cầu 10 (10.2 & 10.3) - ISO 9001:2015.
- Một số yêu cầu của tiêu chuẩn này không được sử dụng cho hoạt động của Nori, tuy nhiên các yêu cầu này không ảnh hưởng đến khả năng trách nhiệm của Công ty trong việc đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.
 - Do đặc thù của dịch vụ là sản phẩm mà Nori cung cấp cho khách hàng dưới hình thức văn bản báo cáo, nên Công ty không áp dụng các yêu cầu dưới đây theo tiêu chuẩn ISO – 9001:2015:
 - 8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm dịch vụ (8.3.1. Khái quát, 8.3.2. Hoạch định thiết kế và phát triển, 8.3.3. Đầu vào của thiết kế và phát triển, 8.3.4. Kiểm soát thiết kế và phát triển, 8.3.5. Đầu ra của thiết kế và phát triển, 8.3.6. Thay đổi thiết kế và phát triển).
 - 8.5.3. Tài sản của khách hàng hoặc nhà cung ứng.
 - 8.5.4. Bảo toàn.

4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình

- 4.4.1. Hệ thống quản lý chất lượng của Nori bao gồm Sổ tay chất lượng, các quá trình cần thiết như được đề cập dưới đây trong Sổ tay này. Chúng được áp dụng để duy trì hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng cho hoạt động giám định, kể cả các hành động cải tiến liên tục.
- Mỗi một quy trình đều được xác định rõ các yếu tố đầu vào cần thiết và kết quả mong đợi từ các quá trình này.

<i>Stt</i>	<i>Tên các quá trình</i>	<i>Các yếu tố đầu vào</i>	<i>Dự kiến đầu ra</i>
01	Quá trình xử lý những rủi ro và cơ hội	- Đánh giá rủi ro, cơ hội. - Xác định rủi ro và cơ hội - Phương pháp xử lý.	- Ngăn ngừa được các tác động không mong muốn. - Đạt được cải tiến. - Tạo và phát triển cơ hội



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
 Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
 Tel (8428) 35171174/35171176
 Fax (8428) 35171179
 Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018
 Lần ban hành: 04
 Ngày hiệu lực: 15/6/2018

02	Quá trình quản lý năng lực, tuyển dụng và đào tạo.	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượng định biên phù hợp với yêu cầu. - Khả năng chuyên môn theo chức danh, nhiệm vụ đáp ứng yêu cầu công việc. - Hiểu biết về hệ thống quản lý chất lượng. - Cơ sở vật chất ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng. - Môi trường hoạt động. - Đào tạo chuyên sâu 	<ul style="list-style-type: none"> - 100% các vụ giám định theo yêu cầu được đáp ứng. - Đáp ứng mọi lúc các yêu cầu của khách hàng. - Cấp báo cáo giám định đúng thời hạn và không có sai sót.
03	Quá trình kiểm soát nguồn lực giám sát và đo lường	<ul style="list-style-type: none"> - Tên thiết bị và công dụng. - Tình trạng. - Yêu cầu hiệu chuẩn. 	<ul style="list-style-type: none"> - Còn thời hạn hiệu chuẩn và sẵn sàng cho sử dụng.
04	Quá trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	<ul style="list-style-type: none"> - Loại thông tin dạng văn bản (hồ sơ). - Tình trạng thông tin dạng văn bản. - Đề nghị của người yêu cầu nếu có. - Thời hạn cung cấp báo cáo - Phương pháp nhận biết - Phương pháp lưu trữ 	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ đầy đủ. - Cấp đúng thời hạn yêu cầu. - Được lưu trữ theo quy định
05	Quá trình xem xét yêu cầu sản phẩm và dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> - Thông tin người yêu cầu. - Nội dung yêu cầu. - Đặc điểm sự cố. - Thời gian và địa điểm giám định - Người liên quan đến vụ việc (tên, điện thoại, email). - Thông tin và yêu cầu rõ ràng 	<ul style="list-style-type: none"> - Phân công GDV phù hợp. - Đến địa điểm giám định đúng thời gian yêu cầu. - Làm tốt công việc chuẩn bị trước khi thực hiện.
06	Quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> - Thành phần tham gia giám định. - Phương pháp thực hiện. - Hồ sơ vụ việc. - Hướng dẫn tiếp theo. - Giám sát sửa chữa. - Chứng từ thu thập - Đánh giá kết quả 	<ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo công việc được thực hiện. - Hồ sơ đầy đủ. - Kiểm soát được quá trình. - Kết quả chính xác - Đáp ứng đầy đủ yêu cầu của khách hàng.
07	Quá trình đo lường năng lực	<ul style="list-style-type: none"> - Quá trình giám định - Quá trình báo cáo công việc - Thời gian cấp Báo cáo Giám định 	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện giám định nhanh chóng, chính xác. - Cấp báo cáo giám định kịp thời.
08	Quá trình đánh giá nội bộ	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả hoạt động của Nori. - Các yêu cầu của tiêu chuẩn. - Xem xét, đối chiếu. - Nhận định khiếm khuyết, nguyên 	<ul style="list-style-type: none"> - Các điểm không phù hợp phải được xác định rõ ràng. - Hành động khắc phục



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018
Lần ban hành: 04
Ngày hiệu lực: 15/6/2018

		nhân. - Định hướng hành động khắc phục.	có hiệu quả.
09	Quá trình xem xét lãnh đạo	- Cam kết của lãnh đạo. - Xem xét kết quả đánh giá nội bộ. - Xem xét kết quả khắc phục phòng ngừa, cải tiến. - Xem xét kết quả xử lý rủi ro và các cơ hội. - Xem xét ý kiến đề xuất từ các đơn vị và thành viên ban lãnh đạo. - Xem xét ý kiến phản ánh của khách hàng. - Xem xét sự thay đổi hoặc biến động đáng kể từ bên ngoài.	- Chính sách, mục tiêu chất lượng được thiết lập và duy trì. - Mọi hoạt động đều tuân thủ các quá trình của HTQLCL. - Đảm bảo đủ nguồn lực cho hoạt động của Nori. - Có được các biện pháp cải tiến. - Đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.
10	Quá trình Cải tiến	- Căn cứ kết quả đánh giá - Căn cứ ý kiến phản ánh từ bên trong và bên ngoài. - Căn cứ chỉ đạo của ban lãnh đạo về sự cần thiết phải cải tiến. - Đề xuất phương pháp khắc phục, cải tiến	- Hoàn chỉnh hành động khắc phục, cải tiến. - Phòng ngừa sự tái diễn những sự không phù hợp. - Cải thiện hoạt động của Công ty.

- b. Sự tương tác các quá trình nêu trên được trình bày như dưới đây;
- c. Công ty Nori phải duy trì 9 quá trình trình đã được đề cập trong STCL này. Khi thực hiện các hoạt động tương ứng, mỗi thành viên trong Công ty Nori đều phải có trách nhiệm áp dụng đúng các quy định đã được xây dựng dưới sự giám sát của các Trưởng phòng chuyên môn nghiệp vụ liên quan.
- d. Nguồn lực cần thiết của Nori cho các quá trình là đội ngũ giám định viên chuyên nghiệp, cùng với trang thiết bị đo lường cần thiết có thể sẵn sàng thực hiện dịch vụ bất cứ khi nào, bất cứ ở đâu nếu khách hàng yêu cầu. Việc thực hiện các quá trình cũng được sự giám sát của các Trưởng phòng của các phòng ban trong Công ty, hoặc của những cá nhân được Ban Giám đốc phân công hoặc ủy quyền. Các Trưởng phòng phải đảm bảo nguồn lực luôn sẵn có, kể cả áp dụng phương pháp điều chuyển cần thiết, để thực hiện hiệu quả các quá trình.
- e. Quyền hạn và trách nhiệm đối với các quá trình của bất kỳ một thành viên nào được quy định rõ trong **Phụ lục II Quyền hạn và trách nhiệm**.
- f. Trong quá trình hoạt động các rủi ro và cơ hội phải được xử lý mà đã xác định theo các yêu cầu nêu ở mục 6.1 dưới đây và tham khảo Quá trình **QHTT.01 xử lý rủi ro và cơ hội**.
- g. Các quá trình phải được xem xét và đánh giá ngay khi phát sinh những điểm không phù hợp, kể cả các thay đổi cần thiết, để bảo đảm rằng các quá trình đạt được kết quả mong đợi. Các quá trình này cũng được đánh giá lại khi tiến hành đánh giá nội bộ cũng như là một trong những nội dung đầu vào của cuộc họp xem xét lãnh đạo nếu thấy cần thiết.
- h. Thực hiện công việc cải tiến các quá trình, để hệ thống quản lý chất lượng luôn được vận hành hiệu quả.

4.4.2. Tùy theo mức độ cần thiết, Nori phải:



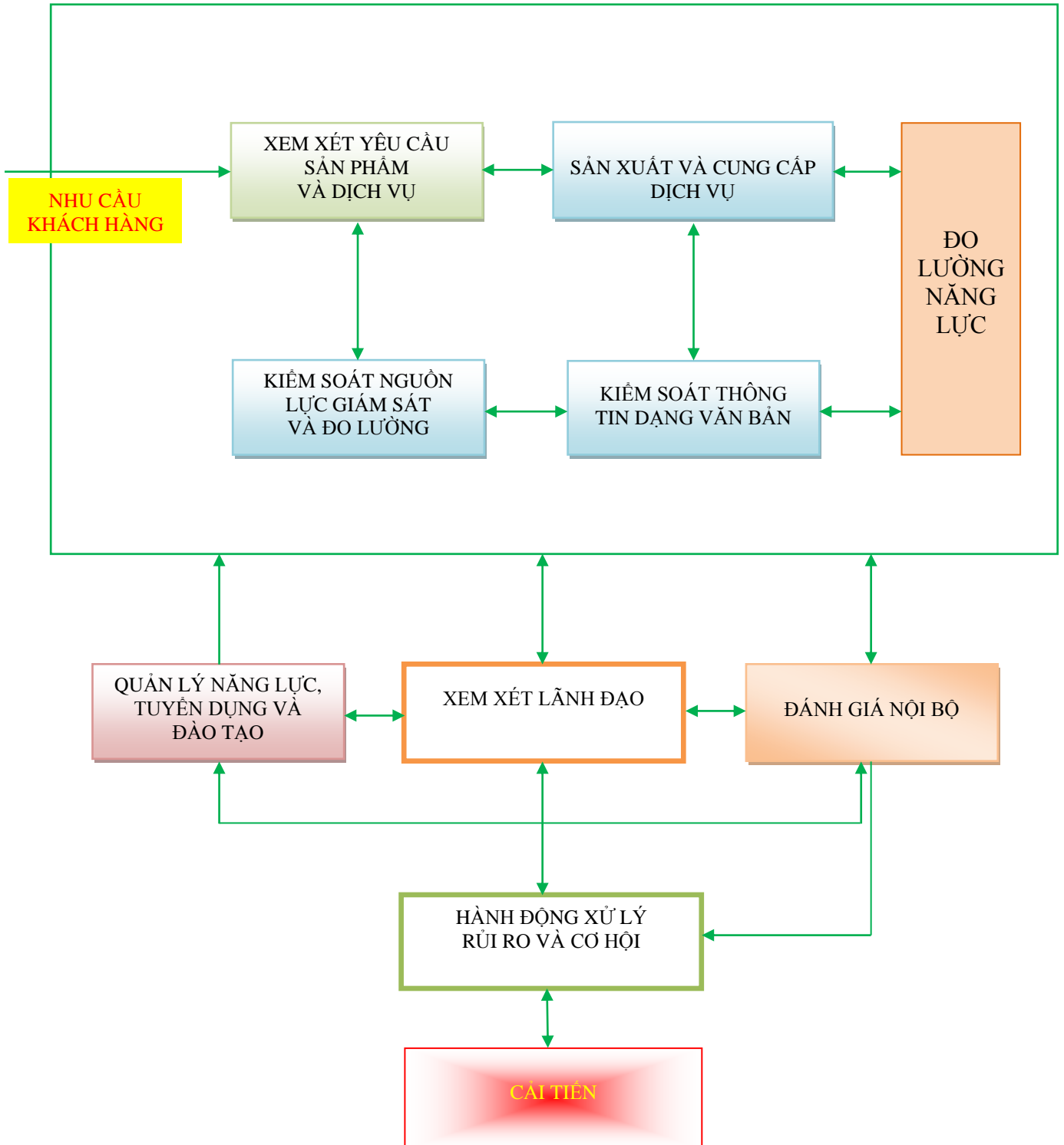
CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018
Lần ban hành: 04
Ngày hiệu lực: 15/6/2018

- Kết quả thực hiện các quá trình là những thông tin dạng văn bản như hồ sơ, tài liệu... phải được người thực hiện duy trì để hỗ trợ các hoạt động của các quá trình;
- Việc lưu trữ thông tin dạng văn bản để chứng tỏ rằng các quá trình được thực hiện theo hoạch định. *Tham khảo Quá trình QTHT.04 Kiểm soát thông tin dạng văn bản.*



Sự tương tác của các quá trình



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018
Lần ban hành: 04
Ngày hiệu lực: 15/6/2018

5. Vai trò của lãnh đạo

5.1. Vai trò của lãnh đạo và cam kết

5.1.1. Khái quát

Giám đốc Công ty Nori là lãnh đạo cao nhất. Giám đốc cam kết rằng:

- a. Đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;
- b. Thiết lập chính sách và mục tiêu chất lượng phù hợp với bối cảnh và định hướng chiến lược của Công ty (Tham chiếu Mục 5.2.1 dưới đây);
- c. Đảm bảo tích hợp các yêu cầu hệ thống quản lý chất lượng vào các quá trình hoạt động của Công ty;
- d. Thúc đẩy việc sử dụng các phương pháp tiếp cận quá trình và tư duy dựa trên rủi ro;
- e. Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho hệ thống quản lý chất lượng;
- f. Truyền đạt tầm quan trọng của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng;
- g. Đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng đạt được kết quả như dự kiến;
- h. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người đóng góp vào tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;
- i. Thúc đẩy sự cải tiến.

5.1.2. Hướng vào khách hàng

Giám đốc Công ty Nori cam kết hướng vào khách hàng bằng cách bảo đảm:

- a. Xác định, hiểu rõ và áp dụng các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và yêu cầu chế định;
- b. Xác định và xử lý những rủi ro và cơ hội mà có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm *Tham khảo Quá trình QTHT.01 Xử lý rủi ro và cơ hội.*
- c. Duy trì việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

5.2. Chính sách

5.2.1. Thiết lập chính sách chất lượng.

Chính sách chất lượng của Công ty Nori là luôn cung cấp cho khách hàng các dịch vụ và sản phẩm có chất lượng cao phù hợp với các yêu cầu chính đáng đã thoả thuận của khách hàng với phương châm là:

Nhanh chóng, chính xác, trung thực, độc lập và chuyên nghiệp.

Chính sách chất lượng (CSCL) trên đây được Giám đốc Công ty thiết lập và tuyên bố. CSCL sẽ được thực hiện và duy trì:

- a. Phù hợp với mục đích và bối cảnh của Công ty và hỗ trợ các định hướng chiến lược của Công ty;
- b. Làm cơ sở để thiết lập các mục tiêu chất lượng;
- c. Để duy trì CSCL, Giám đốc Công ty cũng cam kết thỏa mãn yêu cầu áp dụng, và
- d. Cam kết cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý chất lượng.

5.2.2. Truyền đạt chính sách chất lượng

Chính sách chất lượng phải:

- a. Có sẵn và được duy trì dưới dạng thông tin bằng văn bản;



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018
Lần ban hành: 04
Ngày hiệu lực: 15/6/2018

- b. Được truyền đạt, thấu hiểu và áp dụng trong công ty;
- c. Có sẵn cho các bên quan tâm có liên quan khi thích hợp.

5.3. Vai trò trách nhiệm và quyền hạn

Giám đốc Công ty phải đảm bảo rằng trách nhiệm và quyền hạn cá nhân có liên quan được phân công, truyền đạt và thấu hiểu trong phạm vi công ty. Việc phân công phải:

- a. Đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn này: Giám đốc chỉ định Người Đại Diện (NDD) chịu trách nhiệm và hỗ trợ triển khai xây dựng, thiết lập hệ thống quản lý chất lượng dựa trên tiêu chuẩn ISO:9001-2015, bao gồm các quá trình để áp dụng cho mọi hoạt động của Công ty Nori. Trong Sổ tay chất lượng và các quá trình hệ thống gọi là Người Đại Diện.
- b. Bảo đảm rằng các quá trình mang lại kết quả đầu ra dự kiến: Các Trưởng phòng ban trong Công ty phải chịu trách nhiệm quản lý, giám sát nguồn lực của phòng mình phụ trách, theo dõi và trực tiếp thực hiện các quá trình liên quan đã được thiết lập.
- c. Báo cáo về kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và các cơ hội để cải tiến: Người Đại Diện chịu trách nhiệm giám sát việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đối với tất cả các hoạt động của Công ty Nori. Định kỳ tổ chức và thực hiện đánh giá nội bộ, báo cáo kết quả với Giám đốc và Ban lãnh đạo Công ty, và tổ chức cuộc họp xem xét lãnh đạo theo quy định hoặc khi thấy cần thiết.
- d. Đảm bảo thúc đẩy hướng vào khách hàng trong toàn bộ công ty: Dưới sự lãnh đạo của Giám đốc, các thành viên trong ban lãnh đạo của Công ty Nori (Phó Giám đốc, Người Đại Diện, các Trưởng và phó các phòng ban) lấy tiêu chí phục vụ khách hàng tận tâm nhất có thể.
- e. Đảm bảo tính nhất quán của hệ thống quản lý chất lượng được duy trì khi có sự thay đổi: Khi có bất kỳ về sự thay đổi nào trong cơ cấu tổ chức, về nguồn lực, phạm vi và phương pháp hoạt động của Công ty, Người Đại Diện phải có ý kiến báo cáo Giám đốc và ban lãnh đạo Công ty về những thay đổi và những ảnh hưởng tác động đến hệ thống quản lý chất lượng, đồng thời đề xuất hoặc thực hiện các biện pháp điều chỉnh kịp thời các quá trình phù hợp với thực tế hoạt động. Đảm bảo duy trì tính hiệu lực liên tục của hệ thống.
- f. Giám đốc Công ty tùy thuộc vào yêu cầu thực tế, nhiệm vụ, quyền hạn và công việc cá nhân có thể chỉ định người đại diện lãnh đạo thay mặt mình để thực hiện, duy trì và cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý chất lượng.

Tham khảo Phụ lục II. Trách nhiệm và Quyền hạn.

6. Hoạch định

6.1. Các hành động để xử lý các rủi ro và cơ hội

- 6.1.1. Công ty khi hoạch định hệ thống quản lý chất lượng phải xem xét các vấn đề nêu trong 4.1 và các yêu cầu nêu trong 4.2 và xác định các rủi ro và cơ hội cần xử lý để:
 - a. Cung cấp sự bảo đảm rằng hệ thống quản lý chất lượng có thể đạt được kết quả dự kiến;
 - b. Tăng cường các tác động mong muốn;
 - c. Ngăn ngừa hoặc giảm thiểu các tác động không mong muốn;
 - d. Đạt được cải tiến.
- 6.1.2. Công ty phải hoạch định:
 - a. Các hành động để xử lý những rủi ro và cơ hội;



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018
Lần ban hành: 04
Ngày hiệu lực: 15/6/2018

- b. Tích hợp và thực hiện các hành động vào các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá hiệu lực của những hành động này.

6.1.2.1. Những rủi ro và các vấn đề ảnh hưởng đến nội bộ Công ty.

Trong hoạt động giám định của Nori có thể tồn tại hoặc xuất hiện những rủi ro có thể ảnh hưởng đến việc cung cấp sản phẩm hoặc đến sự thỏa mãn của khách hàng, như dưới đây:

- Sự cạnh tranh gay gắt giữa các công ty giám định. Ảnh hưởng đến công tác quản lý, chất lượng nguồn nhân lực và phí dịch vụ;
- Nguồn lực của Công ty không đủ đáp ứng so với yêu cầu dịch vụ. Sẽ không cung cấp dịch vụ có chất lượng cho khách hàng.
- Giám định viên chưa đủ điều kiện để giám định độc lập, có thể ảnh hưởng đến chất lượng báo cáo, làm giảm lòng tin của khách hàng, thậm chí dẫn đến tranh chấp. Việc này cũng ảnh hưởng đến công tác đào tạo, huấn luyện của Công ty;
- Công nghệ thông tin. Ảnh hưởng đến định hướng công tác quản lý của Công ty, bao gồm sử dụng trang thiết bị, huấn luyện và đào tạo và rủi ro công nghệ ngoài tầm kiểm soát.
- Không duy trì cập nhật báo cáo theo như quy định hoặc yêu cầu của khách hàng. Ảnh hưởng đến công tác quản lý trong và ngoài Công ty, dẫn đến việc xử lý những vấn đề phát sinh không kịp thời và không hiệu quả, làm cho khách hàng cảm thấy thiếu sự hợp tác của cơ quan giám định;
- Không duy trì hiệu quả mối liên hệ giữa giám định viên với người sở hữu đối tượng giám định. Làm cho giám định viên không giám sát liên tục và chính xác những diễn biến tiếp theo của vụ việc giám định, dễ nảy sinh vấn đề không trung thực của người chủ tài sản, dẫn đến kết quả giám định không phù hợp với kết quả thực tế, dễ gây mất lòng tin từ phía người yêu cầu giám định;
- Thời gian cấp báo cáo giám định chính thức chậm trễ so với quy định hoặc yêu cầu. Gây khó khăn cho việc xử lý giữa khách hàng với nhau, dẫn đến hoài nghi về năng lực thực sự của cơ quan giám định, đôi khi phát sinh vấn đề tranh chấp do sự chậm trễ hồ sơ;
- Cán bộ quản lý sơ suất trong kiểm soát hồ sơ, như làm mất tài liệu, chứng cứ... thậm chí cả bộ hồ sơ. Mất thời gian làm lại, gây ra rủi ro cho kết quả giám định;
- Báo cáo tiếng Anh chậm, sai chính tả, sử dụng không đúng từ ngữ chuyên ngành. Dễ gây hiểu nhầm hoặc thậm chí sai bản chất vụ việc, làm giảm lòng tin năng lực chuyên môn của giám định viên, phát sinh sự lựa chọn tổ chức cung cấp dịch vụ giám định. Ảnh hưởng đến công tác đào tạo, huấn luyện của Công ty;
- Các vụ giám định không có hiện trường tại thời điểm thực hiện, chỉ xem xét trên hồ sơ. Thường thiếu thông tin để xem xét, phân tích và nhận định nguyên nhân, tình trạng. Dễ phụ thuộc vào dữ liệu bên ngoài, dẫn đến kết quả thiếu chính xác;
- Ảnh chụp minh họa không đầy đủ hoặc không phù hợp. Tính khoa học và độ chính xác của báo cáo không thuyết phục, chất lượng báo cáo kém;
- Hồ sơ không đầy đủ và không phù hợp với vụ việc giám định. Không đáp ứng yêu cầu của khách hàng, vô tình gây khó khăn cho khách hàng trong việc xử lý công việc sau giám định;
- Nhận định nguyên nhân mang tính chất suy đoán. Dễ dẫn đến rủi ro cho bản chất của sự việc xảy ra không đúng với thực tế, có khi phủ nhận trách nhiệm của các bên liên quan, phát sinh tranh chấp giữa các bên và cơ quan giám định;
- Các thiết bị đo lường không được kiểm tra và hiệu chuẩn. Dẫn đến kết quả bị sai lệch, ảnh hưởng đến quyền lợi của một trong các bên liên quan;



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179

Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/6/2018
Lần ban hành: 04
Ngày hiệu lực: 15/6/2018

- Sử dụng biểu mẫu của vụ việc đã giám định tương tự trước đó để làm báo cáo giám định. Làm cho khách hàng không bằng lòng về sự cầu thả của giám định viên và có thể không thỏa mãn với sản phẩm dịch vụ (báo cáo giám định).

6.1.2.2. Những cơ hội

Những rủi ro nêu trên có thể hình thành những cơ hội sau đây:

- Càng ngày khách hàng càng tin tưởng vào chất lượng dịch vụ của Nori cũng như có thêm khách hàng mới.
- Cơ hội đầu tư, tuyển dụng đáp ứng với yêu cầu của tiêu chuẩn, yêu cầu của khách hàng. Tạo cơ hội cạnh tranh thuận lợi với các tổ chức giám định khác.
- Năng lực giám định viên được nâng cao.
- Phát huy tính ưu việt của công nghệ để xây dựng cải tiến phương pháp làm việc một cách nhanh chóng, thuận lợi và hiệu quả với khách hàng. Tạo cơ hội tốt về cạnh tranh với các đơn vị giám định khác.
- Cải tiến phương pháp và nâng cao chất lượng báo cáo.
- Cải tiến và nâng cao chất lượng sự cộng tác phối hợp làm việc giữa các bên.
- Cải tiến việc báo cáo tốt hơn, góp phần làm thỏa mãn khách hàng, tạo thêm động lực cạnh tranh thuận lợi.
- Phát triển hệ thống công nghệ liên quan đến quản trị hồ sơ.
- Cơ hội nâng cao trình độ tiếng Anh cho giám định viên nói riêng và cho mọi người trong Công ty nói chung.
- Cơ hội tiếp cận với những vụ việc xảy ra bên ngoài Việt nam, nâng cao trình độ nghiệp vụ, bản lĩnh, sự tự tin và trình độ ngoại ngữ trong giao tiếp cũng như công việc chuyên môn.
- Nâng cao nghiệp vụ giám định, đầu tư cơ sở vật chất hiện đại hơn.
- Kiểm soát và cải tiến các quy trình liên quan. Củng cố kỹ năng chuyên ngành để luôn luôn thỏa mãn yêu cầu của công việc.
- Huấn luyện đào tạo bổ sung và chuyên sâu, tiếp cận với nhiều tình huống và sự cố cũng như các vụ việc xảy ra trên thực tế.
- Luôn luôn được sử dụng các trang thiết bị đạt chuẩn.
- Các quy trình làm việc ngày càng hoàn thiện bởi sự tăng cường kiểm soát, đặt ra các quy định bắt buộc giám định viên phải tuân thủ, đặc biệt là việc quản lý hồ sơ, tài liệu.

6.1.2.3. Hoạch định hành động xử lý những rủi ro và cơ hội

- Khi hoạch định, tổ chức phải đưa ra các hành động để xử lý rủi ro và cơ hội;
- Làm thế nào để tích hợp và thực hiện các hành động đó vào các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá hiệu lực của các hành động này.
- Hành động được thực hiện để xử lý các rủi ro và cơ hội phải thích hợp với các tác động tiềm ẩn đối với sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

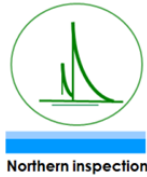
Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
 Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
 Tel (8428) 35171174/35171176
 Fax (8428) 35171179

Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
 Lần ban hành: 01
 Ngày hiệu lực: 15/06/2018

<i>Stt</i>	<i>Rủi ro và nguy cơ</i>	<i>Hành động xử lý rủi ro</i>	<i>Cơ hội</i>	<i>Đánh giá</i>
01	<i>Sự cạnh tranh gay gắt giữa các công ty giám định.</i> Ảnh hưởng đến công tác quản lý, chất lượng nguồn nhân lực và phí dịch vụ.	- Kiểm soát quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ. - Đánh giá nội bộ - Xem xét lãnh đạo - Kiểm soát sự không phù hợp, khắc phục phòng ngừa, cải tiến. - Chấp nhận mức phí cạnh tranh.	- Uy tín được nâng cao thông qua chất lượng và hình thức sản phẩm được cải tiến. - Nori có thêm khách hàng mới.	- Thường xuyên thông qua quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ. - Hàng năm.
02	<i>Nguồn lực của Công ty không đủ đáp ứng so với yêu cầu dịch vụ.</i> Sẽ không cung cấp dịch vụ có chất lượng cho khách hàng.	- Quản lý nguồn lực, đào tạo, nâng cao nhận thức. - Xem xét lãnh đạo. - Đo lường năng lực. - Bổ sung nguồn lực phù hợp với yêu cầu.	- Xây dựng phương pháp tuyển dụng theo tiêu chuẩn hiện đại, phù hợp với hoạt động giám định. - Tạo ra cơ hội đầu tư đáp ứng với yêu cầu của khách hàng. - Tạo cơ hội cạnh tranh thuận lợi với các tổ chức giám định khác.	- Đột xuất khi có yêu cầu, và - Hàng năm
03	<i>Giám định viên chưa đủ điều kiện để giám định độc lập,</i> có thể ảnh hưởng đến chất lượng báo cáo, làm giảm lòng tin của khách hàng, thậm chí dẫn đến tranh chấp. Việc này cũng ảnh hưởng đến công tác đào tạo, huấn luyện của Công ty.	- Quản lý nguồn lực, đào tạo, nâng cao nhận thức. - Kiểm soát quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ.	- Năng lực giám định viên được nâng cao.	- Thường xuyên thông qua quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ. - Hàng năm.
04	<i>Công nghệ thông tin.</i> Ảnh hưởng đến định hướng công tác quản lý của Công ty, bao gồm sử dụng trang thiết bị, huấn luyện và đào tạo và rủi ro công nghệ ngoài tầm kiểm soát.	- Xem xét lãnh đạo	Phát huy tính ưu việt của công nghệ để xây dựng cải tiến phương pháp làm việc một cách nhanh chóng, thuận lợi và hiệu quả với khách hàng. Tạo cơ hội tốt về cạnh tranh với các đơn vị giám định khác.	- Hàng năm
05	<i>Không duy trì cập nhật báo cáo</i>	- Kiểm soát quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ.	Cải tiến phương pháp và nâng cao chất lượng.	- Thường xuyên



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

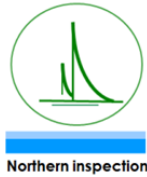
Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
 Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
 Tel (8428) 35171174/35171176
 Fax (8428) 35171179

Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
 Lần ban hành: 01
 Ngày hiệu lực: 15/06/2018

	<i>theo như quy định hoặc yêu cầu của khách hàng.</i> Ảnh hưởng đến công tác quản lý trong và ngoài Công ty, dẫn đến việc xử lý những vấn đề phát sinh không kịp thời và không hiệu quả, làm cho khách hàng cảm thấy thiếu sự hợp tác của cơ quan giám định.	cấp dịch vụ. - Xem xét lãnh đạo - Đo lường năng lực - Kiểm soát sự không phù hợp, khắc phục phòng ngừa, cải tiến.	lượng báo cáo.	thông qua quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ. - Hàng năm.
06	<i>Không duy trì hiệu quả mối liên hệ giữa giám định viên với người sở hữu đối tượng giám định.</i> Làm cho giám định viên không giám sát liên tục và chính xác những diễn biến tiếp theo của vụ việc giám định, dễ nảy sinh vấn đề không trung thực của người chủ tài sản, dẫn đến kết quả giám định không phù hợp với kết quả thực tế, dễ gây mất lòng tin từ phía người yêu cầu giám định.	- Xem xét yêu cầu sản phẩm và dịch vụ - Kiểm soát quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ.	Cải tiến và nâng cao chất lượng sự cộng tác phối hợp làm việc giữa các bên.	- Thường xuyên thông qua quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ. - Hàng năm.
07	<i>Thời gian cấp báo cáo giám định chính thức chậm trễ so với quy định hoặc yêu cầu.</i> Gây khó khăn cho việc xử lý giữa khách hàng với nhau, dẫn đến hoài nghi về năng lực thực sự của cơ quan giám định, đôi khi phát sinh vấn đề tranh chấp do sự	- Kiểm soát quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ. - Xem xét lãnh đạo - Kiểm soát sự không phù hợp, khắc phục phòng ngừa, cải tiến.	Cải tiến việc báo cáo tốt hơn, góp phần làm thỏa mãn khách hàng, tạo thêm động lực cạnh tranh thuận lợi.	- Thường xuyên thông qua quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ. - Hàng năm.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

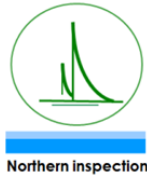
Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
 Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
 Tel (8428) 35171174/35171176
 Fax (8428) 35171179

Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
 Lần ban hành: 01
 Ngày hiệu lực: 15/06/2018

	chậm trễ hồ sơ.			
08	<i>Cán bộ quản lý sơ suất trong kiểm soát hồ sơ, như làm mất tài liệu, chứng cứ...thậm chí cả bộ hồ sơ.</i> Mất thời gian làm lại, gây ra rủi ro cho kết quả giám định.	- Kiểm soát thông tin dạng văn bản - Xem xét lãnh đạo	Phát triển hệ thống công nghệ liên quan đến quản trị hồ sơ.	- Hàng năm
09	<i>Báo cáo tiếng Anh chậm, sai chính tả, sử dụng không đúng từ ngữ chuyên ngành.</i> Dễ gây hiểu nhầm hoặc thậm chí sai bản chất vụ việc, làm giảm lòng tin năng lực chuyên môn của giám định viên, phát sinh sự lựa chọn tổ chức cung cấp dịch vụ giám định. Ảnh hưởng đến công tác đào tạo, huấn luyện của Công ty.	- Kiểm soát sản xuất và yêu cầu cung cấp dịch vụ. - Quản lý năng lực, đào tạo, nâng cao nhận thức cá nhân.	Cơ hội nâng cao trình độ tiếng Anh cho giám định viên nói riêng và cho mọi người trong Công ty nói chung.	- Thường xuyên thông qua quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ. - Hàng năm.
10	<i>Các vụ giám định không có hiện trường tại thời điểm thực hiện, chỉ xem xét trên hồ sơ.</i> Thường thiếu thông tin để xem xét, phân tích và nhận định nguyên nhân, tình trạng. Dễ phụ thuộc vào dữ liệu bên ngoài, dẫn đến kết quả thiếu chính xác.	- Kiểm soát sản xuất và yêu cầu cung cấp dịch vụ. - Quản lý năng lực, đào tạo, nâng cao nhận thức cá nhân.	Cơ hội tiếp cận với những vụ việc xảy ra bên ngoài Việt nam, nâng cao trình độ nghiệp vụ, bản lĩnh, sự tự tin và trình độ ngoại ngữ trong giao tiếp cũng như công việc chuyên môn.	- Hàng năm
11	<i>Ảnh chụp minh họa không đầy đủ hoặc không phù hợp.</i> Tính khoa học và độ chính xác của báo cáo không thuyết phục, chất	- Kiểm soát sản xuất và yêu cầu cung cấp dịch vụ.	Nâng cao nghiệp vụ giám định, đầu tư cơ sở vật chất hiện đại hơn.	- Thường xuyên thông qua quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

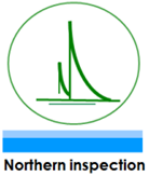
Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
 Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
 Tel (8428) 35171174/35171176
 Fax (8428) 35171179

Email: norvietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
 Lần ban hành: 01
 Ngày hiệu lực: 15/06/2018

	lượng báo cáo kém.			
12	<i>Hồ sơ không đầy đủ với vụ việc giám định.</i> Không đáp ứng yêu cầu của khách hàng, vô tình gây khó khăn cho khách hàng trong việc xử lý công việc sau giám định.	- Kiểm soát thông tin dạng văn bản - Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ - Các quy trình giám định tương ứng	- Cải tiến các quy trình giám định liên quan.	- Hàng năm
13	<i>Nhận định nguyên nhân mang tính chất suy đoán.</i> Dễ dẫn đến rủi ro cho bản chất của sự việc xảy ra không đúng với thực tế, có khi phải nhận trách nhiệm của các bên liên quan, phát sinh tranh chấp giữa các bên và cơ quan giám định.	- Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ. - Kiểm soát thông tin dạng văn bản - Quản lý năng lực, đào tạo nâng cao nhận thức cá nhân	Giám định viên được huấn luyện đào tạo bổ sung chuyên sâu nghiệp vụ.	- Hàng năm
14	<i>Các thiết bị đo lường không được kiểm tra và hiệu chuẩn.</i> Dẫn đến kết quả bị sai lệch, ảnh hưởng đến quyền lợi của một trong các bên liên quan.	- Kiểm soát nguồn lực giám sát và đo lường	Luôn luôn được sử dụng các trang thiết bị đạt chuẩn.	- Hàng năm
15	<i>Sử dụng biểu mẫu của vụ việc đã giám định tương tự trước đó để làm báo cáo giám định.</i> Làm cho khách hàng không bằng lòng về sự cầu thả của giám định viên và có thể không thỏa mãn với sản phẩm dịch vụ (báo cáo giám định).	- Kiểm soát thông tin dạng văn bản - Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	Các quy trình làm việc ngày càng hoàn thiện bởi sự tăng cường kiểm soát, đặt ra các quy định bắt buộc giám định viên phải tuân thủ, đặc biệt là việc quản lý hồ sơ, tài liệu.	- Hàng năm
16



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt mục tiêu

- 6.2.1. Mục tiêu chất lượng do Lãnh đạo Công ty thiết lập, phù hợp với hoạt động của các bộ phận trong Công ty. Mục tiêu chất lượng phải:
- Nhất quán với chính sách chất lượng;
 - Đo lường được;
 - Có tính tới các yêu cầu áp dụng;
 - Có liên quan đến sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ và nâng cao sự hài lòng của khách hàng;
 - Được theo dõi;
 - Được truyền đạt;
 - Được cập nhật khi thích hợp.
 - Thông tin dạng văn bản của MTCL phải được duy trì.
- 6.2.2. Khi hoạch định cách thức để đạt được MTCL, Công ty phải xác định:
- Điều gì phải được hoàn thành;
 - Những nguồn lực cần thiết;
 - Những người sẽ chịu trách nhiệm;
 - Khi nào sẽ được hoàn thành; kết quả sẽ được đánh giá như thế nào.

6.3. Hoạch định sự thay đổi

Khi cần thiết phải thay đổi hệ thống quản lý chất lượng, các thay đổi cũng được thực hiện theo hoạch định (4.4), trong đó Công ty phải xem xét:

- Mục đích của những thay đổi và những hậu quả tiềm ẩn của nó;
- Tính nhất quán của hệ thống quản lý chất lượng;
- Sự sẵn có của các nguồn lực;
- Việc phân bổ hoặc phân bổ lại trách nhiệm và quyền hạn.

7. Hỗ trợ

7.1. Nguồn lực

7.1.1. Khái quát

Nguồn lực được Nori xác định và cung cấp cho việc thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý chất lượng.

Nori phải xem xét:

- Khả năng và hạn chế của các nguồn lực hiện có của Nori chủ yếu là con người. Đó là trình độ, nghiệp vụ chuyên môn giám định, trình độ ngoại ngữ và thái độ lao động. Vì vậy Nori luôn coi trọng công tác quản lý, đào tạo và chế độ lao động đối với cán bộ nhân viên trong Công ty.
- Hoạt động của Nori cũng cần nguồn lực từ bên ngoài, đặc biệt là việc sử dụng các chuyên gia, các cộng tác viên trong lĩnh vực hàng hải.

7.1.2. Con người

- Để đảm bảo việc thực hiện có hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng và cho việc vận hành và kiểm soát các quá trình, Nori phải duy trì nguồn nhân sự phù hợp. Lãnh đạo cao nhất



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

của Nori phải duy trì việc giám sát quá trình vận hành hệ thống quản lý chất lượng bằng cách phải bổ nhiệm NGƯỜI ĐẠI DIỆN cho mình, để phụ trách công việc này.

- Tiêu chuẩn cán bộ, nhân viên, giám định viên được quy định cụ thể trong *Trách nhiệm và Quyền hạn* của Công ty Nori. Nori cần thiết cũng phải xác định tiêu chuẩn của chuyên gia, cộng tác viên tham gia vào quá trình giám định.
- Tất cả nhân cán bộ nhân viên của Công ty Nori đều phải ký kết hợp đồng lao động, phải thực hiện những nghĩa vụ cũng như được hưởng các quyền lợi theo luật định.
- Tất cả giám định viên của Công ty Nori đều được tuyển dụng theo quy trình được thiết lập, nhằm đáp ứng đầy đủ về khả năng chuyên môn nghiệp vụ giám định. Khi làm việc tất cả các giám định viên đều phải có *Thẻ Giám định viên* theo quy định của Công ty Nori.
- Hàng năm, khi họp xem xét lãnh đạo phải xem xét những khả năng hạn chế của nguồn lực hiện có như nghiệp vụ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ và khả năng quản lý.

7.1.3. Cơ sở hạ tầng.

Công ty phải xác định và cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết cho hoạt động của các quá trình để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

- a. Ban Giám đốc phải có trách nhiệm sắp xếp không gian làm việc của cán bộ nhân viên trong Công ty phù hợp công việc và cung cấp đầy đủ các phương tiện làm việc thiết yếu để đảm bảo mọi người làm việc có năng suất cao và hiệu quả.
- b. Các phương tiện làm việc gồm có: bàn, ghế, văn phòng phẩm, dụng cụ làm việc, máy tính, các phần mềm làm việc cần thiết cho công việc.
- c. Nhân viên phụ trách mạng vi tính có trách nhiệm quản lý toàn bộ hệ thống mạng vi tính trong công ty và đảm bảo sự hoạt động ổn định của mạng và toàn bộ các máy vi tính trong công ty; đảm bảo các phần mềm cần thiết phục vụ cho công việc chung của công ty được cài đặt.
- d. Đối với các giám định viên, Công ty phải bảo đảm họ có đầy đủ dụng cụ, thiết bị chuyên dụng dùng cho công việc giám định như máy tính, máy ảnh, dụng cụ đo, dụng cụ lấy mẫu, dụng cụ thử... và bảo hộ lao động phù hợp, kê cả hỗ trợ về phương tiện đi lại khi cần thiết.
- e. Lãnh đạo công ty phải đảm bảo công ty có đủ phương tiện vận chuyển, phương tiện trao đổi thông tin cần thiết để phục vụ tốt cho các hoạt động của công ty.

7.1.4. Môi trường vận hành và quá trình

Công ty phải xác định cung cấp và duy trì môi trường cần thiết cho hoạt động của các quá trình để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

- a. Môi trường làm việc của các cán bộ nhân viên trong công ty là tại văn phòng công ty và tại hiện trường như: bến cảng, kho bãi, tàu biển v.v... Khi xem xét yêu cầu giám định lãnh đạo công ty chỉ nhận thực hiện các vụ giám định tại những nơi có môi trường làm việc đảm bảo an toàn lao động và sức khỏe người lao động.
- b. Tại văn phòng, lãnh đạo Nori phải đảm bảo các phòng ban có môi trường làm việc trong sạch, đảm bảo vệ sinh môi trường. Cán bộ nhân viên luôn giữ gìn sự đoàn kết, sẵn sàng tương thân tương ái, sẵn sàng giúp đỡ lẫn nhau trong công việc và trong hoạt động hàng ngày.

7.1.5. Nguồn lực giám sát và đo lường

7.1.5.1. Khái quát



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

Tổ chức phải xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để đảm bảo kết quả có giá trị và đáng tin cậy khi hoạt động giám sát hoặc đo lường được sử dụng để xác minh sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm và dịch vụ.

Nori phải bảo đảm rằng các nguồn lực được cung cấp:

- Phù hợp với các loại hình cụ thể của hoạt động giám sát và đo lường được thực hiện.
- Được duy trì để đảm bảo phù hợp với mục đích sử dụng.

Tổ chức phải lưu giữ các thông tin dạng văn bản thích hợp như là bằng chứng của sự phù hợp của các nguồn lực theo dõi và đo lường.

Tham khảo Quá trình QTHT.03 Kiểm soát nguồn lực giám sát và đo lường.

Trong hoạt động giám định của Nori, công việc giám sát và đo lường thường gắn liền với quá trình khắc phục tồn thất như thay thế, sửa chữa nhằm khôi phục giá trị, chức năng của đối tượng bị tổn thất. Việc giám sát quá trình sửa chữa bao gồm cả bước nghiệm thu sau khi kết thúc sửa chữa. Đây cũng là công việc bắt buộc đối với bất kỳ giám định viên nào. Kết quả giám sát và đo lường chính là một phần báo cáo giám định do giám định viên thực hiện và báo cáo khách hàng. Hồ sơ giám định vì vậy được lưu giữ theo như quy định.

7.1.5.2. Xác định nguồn gốc đo lường

Khi xác định nguồn gốc đo lường là một yêu cầu, hoặc được Nori coi là một phần thiết yếu của mức độ tin cậy trong việc cung cấp sự phù hợp của kết quả đo, thiết bị đo phải:

- Được hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận định kỳ trước khi sử dụng, các tiêu chuẩn phải liên kết với các chuẩn đo lường quốc gia hay quốc tế, nếu không thì các căn cứ sử dụng để hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận được lưu giữ dưới dạng thông tin bằng văn bản.
- Phải được nhận biết.
- Được bảo quản và luôn ở trạng thái sẵn sàng để sử dụng.

Công ty phải xác định giá trị của các kết quả đo trước đó đã bị ảnh hưởng bất lợi khi có thiết bị đo lường bị phát hiện là không phù hợp, và có hành động thích hợp cần thiết.

Tham khảo Quá trình QTHT.03 Kiểm soát nguồn lực giám sát và đo lường.

7.1.6. Tri thức của tổ chức

Tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình của Nori để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ, bao gồm:

- Sự hiểu biết về các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO:9001. 2015, áp dụng vào các hoạt động của Công ty Nori, trong đó đặc biệt quan tâm đến cách thức vận hành, duy trì các quá trình của hệ thống một cách có hiệu quả.
- Nghiệp vụ quản lý công việc giám định. Nhằm tổ chức, phân công và giám sát các hoạt động giám định kể từ khi có yêu cầu của khách hàng cho đến khi cấp báo cáo cuối cùng.
- Nghiệp vụ chuyên môn về giám định, nhằm đáp ứng yêu cầu về chất lượng của khách hàng.
- Nghiệp vụ về hành chính để tổ chức, thực hiện và hoàn thành các giao dịch với khách hàng khi có yêu cầu. Mặt khác giúp cho Ban lãnh đạo công ty thực hiện công bằng, nghiêm túc chế độ chính sách đối với người lao động, nhằm nâng cao chất lượng nguồn lực, góp phần đảm bảo chất lượng sản phẩm làm hài lòng khách hàng.
- Nghiệp vụ về tài chính để thực hiện tốt công tác kế toán. Quản lý hiệu quả tài chính, kiểm tra, giám sát thu chi tài chính và giám sát, quản lý việc sử dụng tài sản của Công ty. Tham mưu cho lãnh đạo các giải pháp phục vụ các yêu cầu liên quan kinh tế và tài chính của Nori.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

Tri thức này sẽ được duy trì và đảm bảo tính sẵn có trong mức độ cần thiết.

Khi đáp ứng các nhu cầu và xu hướng thay đổi, Nori phải xem xét tri thức hiện có và xác định làm thế nào để có được hoặc tiếp cận được những tri thức bổ sung cần thiết và các cập nhật theo yêu cầu.

7.2. Năng lực

- a. Năng lực của từng cá nhân là cán bộ nhân viên, giám định viên trong Công ty Nori phải đáp ứng yêu cầu thực hiện tốt các công việc được giao, đặc biệt là công việc giám định. Năng lực được quy định rõ trong *Trách nhiệm và quyền hạn*. Đây là năng lực cần thiết của người làm việc dưới sự kiểm soát của tổ chức có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.
- b. Những người làm việc cho Nori hoặc khi có yêu cầu tuyển dụng vào làm việc tại Nori đều phải có năng lực trên cơ sở giáo dục đào tạo (từ cao đẳng trở lên) hoặc kinh nghiệm thích hợp. Trong đó chú ý ưu tiên những ngành nghề liên quan đến giám định như các trường hàng hải, giao thông, cơ khí, xây dựng.
- c. Khi thích hợp, có những hành động để có được các năng lực cần thiết, và đánh giá hiệu lực của các hành động này.
- d. Mỗi cá nhân đều phải thực hiện nghiêm túc yêu cầu của Công ty về chế độ làm việc. Có nghĩa vụ tham gia các khóa đào tạo huấn luyện nghiệp vụ chuyên môn và không ngừng nâng cao nhận thức bằng cách tự học tập bồi dưỡng kiến thức, tích lũy kinh nghiệm làm việc cũng như tham gia các đợt đánh giá hoặc tự đánh giá năng lực của mình do Công ty tổ chức.
- e. Mỗi người làm việc trong Công ty đều phải có hồ sơ cá nhân, và phải được cập nhật khi có thay đổi.
- f. Nori phải lưu giữ các thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng cho năng lực.
Tham khảo Quá trình QHTT.02 Quản lý năng lực, tuyển dụng, đào tạo.

7.3. Nhận thức

- a. Mỗi một thành viên trong Công ty phải nhận thức được chính sách chất lượng.
- b. Mỗi một thành viên trong Công ty cũng phải nhận thức được mục tiêu chất lượng liên quan đến lĩnh vực hoạt động của mình.
- c. Họ cũng phải nhận thức được sự đóng góp của mình vào hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, kể cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động.
- d. Họ cũng phải nhận thức được những tác động của những sự không phù hợp với các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng của Công ty.

7.4. Trao đổi thông tin

Liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng, việc trao đổi thông tin tại Nori bao gồm phương pháp trao đổi nội bộ và trao đổi bên ngoài. Trao đổi nội bộ áp dụng cho tất cả mọi người. Trao đổi bên ngoài chỉ áp dụng cho những người được chỉ định.

- a. Nội dung trao đổi (những gì sẽ trao đổi):
 - Công việc hàng ngày,
 - Xác nhận yêu cầu của khách hàng,
 - Báo cáo công việc giám định,
 - Cập nhật thông tin,
 - Giải đáp thắc mắc, khiếu nại,



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

- Thông báo dịch vụ.
- Thời gian trao đổi (khi nào sẽ trao đổi):
- Trong giờ làm việc của Công ty,
- Ngoài giờ làm việc của Công ty nếu thấy cần thiết.
- Đối tượng trao đổi (trao đổi với ai):
- Giữa cán bộ và nhân viên trong Công ty,
- Giữa khách hàng và những người được chỉ định trong công ty.
- b. Hình thức trao đổi (trao đổi như thế nào):
- Trực tiếp,
- Điện thoại,
- Email,
- Thông qua hồ sơ vụ việc.
- Người trao đổi:
- Lãnh đạo Công ty,
- Những người được phân công,
- Nhân viên trong Công ty (trao đổi nội bộ).

7.5. Thông tin dạng văn bản

7.5.1. Khái quát

Hệ thống quản lý chất lượng của Công ty Nori bao gồm:

- a. Theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO:9001-2015:
 - Sổ tay chất lượng.
 - Các biểu mẫu hệ thống.
 - Chính sách và Mục tiêu chất lượng.
 - Trách nhiệm và Quyền hạn.
 - Các quá trình HTQLCL.
 - Hồ sơ Xử lý các rủi ro và cơ hội.
 - Hồ sơ Quản lý năng lực, đào tạo, nâng cao nhận thức cá nhân.
 - Hồ sơ Kiểm soát nguồn lực giám sát và đo lường.
 - Hồ sơ Kiểm soát thông tin dạng văn bản.
 - Hồ sơ xem xét yêu cầu sản phẩm và dịch vụ.
 - Hồ sơ Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ.
 - Hồ sơ đo lường năng lực
 - Hồ sơ Đánh giá nội bộ.
 - Hồ sơ Xem xét lãnh đạo.
 - Hồ sơ Kiểm soát sự không phù hợp, khắc phục phòng ngừa, cải tiến
- b. Theo yêu cầu về hoạt động chuyên môn của Nori, để đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, các thông tin dạng văn bản cần thiết bao gồm:
 - Các Quy trình giám định
 - Các Quy trình hướng dẫn công việc.
 - Các Quyết định của Ban Giám đốc liên quan đến quản lý hoạt động giám định.
 - Các văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động giám định.

7.5.2. Thiết lập và cập nhật

Khi thiết lập và cập nhật thông tin dạng văn bản, Nori phải bảo đảm một cách thích hợp:



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

- a. Việc nhận biết và mô tả (ví dụ như tiêu đề, ngày, tác giả, hoặc số tham chiếu...);
- b. Các định dạng (ví dụ như ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, đồ họa) và dạng phát hành (ví dụ như giấy, điện tử);
- c. Xem xét và phê duyệt sự thỏa đáng và thích hợp.
Tham khảo Quá trình QTHT.04 Kiểm soát thông tin dạng văn bản.

7.5.3. Kiểm soát thông tin dạng văn bản

- 7.5.3.1. Thông tin dạng văn bản theo yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng và yêu cầu của tiêu chuẩn này phải được kiểm soát và đảm bảo:
 - a. Sẵn có và phù hợp cho việc sử dụng, ở nơi và thời điểm cần thiết;
 - b. Được bảo vệ thích hợp (ví dụ không bị mất tình trạng bảo mật, sử dụng sai mục đích, hoặc mất tính nhất quán).

- 7.5.3.2. Để kiểm soát thông tin dạng văn bản, khi thích hợp Công ty phải xác định các hoạt động sau:

- a. Phân phối, truy cập, thu hồi và sử dụng;
- b. Bảo quản, bảo vệ bao gồm cả bảo đảm mức độ rõ ràng;
- c. Kiểm soát các thay đổi;
- d. Lưu giữ và hủy bỏ.

Thông tin dạng văn bản có nguồn gốc bên ngoài được Nori xác định là cần thiết cho việc hoạch định và điều hành hệ thống quản lý chất lượng phải được nhận biết một cách thích hợp và được kiểm soát.

Thông tin dạng văn bản giữ lại làm bằng chứng về sự phù hợp phải được bảo vệ khỏi sự thay đổi ngoài ý muốn.

Tham khảo Quá trình QTHT.04 Kiểm soát thông tin dạng văn bản.

8. Vận hành

8.1. Hoạch định và kiểm soát vận hành

Nori phải lập kế hoạch, thực hiện và kiểm soát các quá trình (xem 4.4) cần thiết để đáp ứng các yêu cầu đối với việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ, và để thực hiện các hành động xác định tại Điều 6, bằng cách:

- a. Xác định yêu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ;
- b. Thiết lập tiêu chí cho:
 - i. Các quá trình;
 - ii. Việc chấp nhận sản phẩm và dịch vụ;
- c. Xác định các nguồn lực cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ;
- d. Thực hiện kiểm soát các quá trình phù hợp với các tiêu chí;
- e. Xác định, duy trì và lưu giữ các thông tin dạng văn bản theo mức độ cần thiết:
 - i. Để có lòng tin rằng các quá trình đã được thực hiện theo hoạch định;
 - ii. Để chứng minh sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ theo các yêu cầu đầu ra của hoạch định phải phù hợp với các hoạt động của Nori.

Nori phải kiểm soát được những thay đổi đã hoạch định và xem xét các hệ quả của những thay đổi ngoài ý muốn, có hành động giảm thiểu bất kỳ ảnh hưởng tiêu cực nào, khi cần thiết.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

Nori phải bảo đảm rằng các quá trình thuê ngoài được kiểm soát (8.4).

8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ

8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng

Trao đổi thông tin với khách hàng phải bao gồm:

- a. Cung cấp thông tin liên quan đến sản phẩm và dịch vụ;
- b. Xử lý các yêu cầu, hợp đồng hoặc đơn đặt hàng, bao gồm cả những thay đổi;
- c. Thu thập thông tin phản hồi của khách hàng liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại của khách hàng;
- d. Xử lý hoặc kiểm soát tài sản của khách hàng;
- e. Thiết lập các yêu cầu cụ thể đối với các hành động dự phòng, khi có liên quan.

8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ

Khi xác định các yêu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ được cung cấp cho khách hàng, Nori phải đảm bảo:

- a. Xác định các yêu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ, bao gồm:
 - i. Các yêu cầu luật định và chế định áp dụng;
 - ii. Những yêu cầu được cho là cần thiết do Nori xác định;
- b. Nori có thể đáp ứng các yêu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ mà mình cung cấp.

8.2.3. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm và dịch vụ

8.2.3.1. Công ty phải đảm bảo có khả năng đáp ứng các yêu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Nori phải tiến hành xem xét trước khi cam kết cung cấp sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng bao gồm:

- a. Các yêu cầu do khách hàng xác định, bao gồm các yêu cầu về giao hàng và các hoạt động sau giao hàng;
- b. Yêu cầu không được khách hàng công bố, nhưng cần thiết để khách hàng sử dụng đúng quy định hoặc theo dự kiến, khi đã biết;
- c. Yêu cầu do Nori xác định;
- d. Yêu cầu chế định và theo luật định áp dụng cho các sản phẩm và dịch vụ;
- e. Hợp đồng hoặc đơn đặt hàng khác với những gì đã được xác nhận trước đó.

Nori phải đảm bảo rằng hợp đồng hoặc đơn đặt hàng khác với những gì đã được xác nhận trước đó được giải quyết.

Khi khách hàng không đưa ra tuyên bố dạng văn bản về các yêu cầu của mình, Nori phải xác nhận các yêu cầu đó trước khi chấp nhận.

8.2.3.2. Công ty phải lưu giữ các thông tin dạng văn bản, khi có thể áp dụng về:

- a. Kết quả của việc xem xét;
- b. Bất kỳ các yêu cầu mới đối với sản phẩm và dịch vụ.

8.2.4. Thay đổi về yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ

Khi các yêu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ được thay đổi, Nori phải đảm bảo rằng các thông tin dạng văn bản có liên quan được điều chỉnh, và các cá nhân liên quan phải nhận thức được các yêu cầu thay đổi này.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

Tham khảo Quá trình QTHT.05 Xem xét yêu cầu sản phẩm và dịch vụ.

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

Do đặc thù dịch vụ, sản phẩm cung cấp cho khách hàng dưới hình thức thông tin dạng văn bản nên Công ty không áp dụng yêu cầu này vào hoạt động giám định.

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

8.4.1. Khái quát

Nori phải bảo đảm rằng việc cung cấp các quá trình, sản phẩm và dịch vụ có nguồn gốc từ bên ngoài phù hợp với các yêu cầu.

Nori phải xác định các kiểm soát áp dụng cho việc cung cấp các quá trình, sản phẩm và dịch vụ có nguồn gốc từ bên ngoài khi:

- Sản phẩm và dịch vụ từ các nhà cung cấp bên ngoài được dự kiến đưa vào các sản phẩm và dịch vụ của Công ty.
- Các sản phẩm và dịch vụ được cung cấp trực tiếp cho khách hàng từ các nhà cung cấp bên ngoài đại diện cho Công ty;
- Quá trình, hay một phần của quá trình, được cung cấp bởi một nhà cung cấp bên ngoài đại diện cho Công ty;

Sản phẩm và dịch vụ từ các nhà cung cấp bên ngoài cho Nori chỉ liên quan đến:

- Thiết bị và dụng cụ văn phòng, văn phòng phẩm,
- Thiết bị và dụng cụ đo lường,
- Các chuyên gia, tư vấn liên quan đến hoạt động giám định.

Nori phải xác định và áp dụng các tiêu chí để đánh giá, lựa chọn, giám sát hoạt động và đánh giá lại các nhà cung cấp bên ngoài, dựa trên khả năng của họ trong việc cung cấp các quá trình hoặc sản phẩm và dịch vụ phù hợp với các yêu cầu. Nori phải lưu giữ thông tin dạng văn bản và các hoạt động này và mọi hành động cần thiết phát sinh từ việc đánh giá.

8.4.2. Cách thức và mức độ kiểm soát

Nori phải đảm bảo rằng nhà cung cấp từ bên ngoài cung cấp các quá trình, sản phẩm và dịch vụ không gây ảnh hưởng xấu đến khả năng của Công ty trong việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ phù hợp cho khách hàng.

Công ty phải:

- Đảm bảo rằng các quá trình được cung cấp từ bên ngoài vẫn thuộc kiểm soát của hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức;
- Xác định các biện pháp kiểm soát dự kiến đối với cả nhà cung cấp bên ngoài và các kết quả đầu ra;
- Xem xét:
 - Các tác động tiềm ẩn của các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp đến khả năng đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, luật định và chế định của tổ chức;
 - Hiệu lực của các biện pháp kiểm soát mà các nhà cung cấp bên ngoài áp dụng;
- Xác định các hoạt động kiểm tra xác nhận hoặc các hoạt động cần thiết khác để đảm bảo rằng các quá trình, sản phẩm, dịch vụ được cung cấp từ bên ngoài đáp ứng các yêu cầu.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

- 8.4.3. Thông tin với các nhà cung cấp bên ngoài
Tổ chức phải đảm bảo tính thích hợp các yêu cầu trước khi trao đổi thông tin với các nhà cung cấp bên ngoài.

Nori phải đảm bảo truyền đạt đến các nhà cung cấp bên ngoài các yêu cầu về:

- a. Các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp;
- b. Việc phê duyệt:
 - i. Các sản phẩm và dịch vụ;
 - ii. Phương pháp, quy trình và thiết bị;
- iii. Thông qua các sản phẩm và dịch vụ;
- c. Năng lực, bao gồm bất kỳ yêu cầu về trình độ của cá nhân;
- d. Mọi tương tác của các nhà cung cấp bên ngoài với tổ chức;
- e. Kiểm tra và giám sát việc thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài được áp dụng bởi tổ chức;
- f. Các hoạt động kiểm tra xác nhận hoặc xác nhận giá trị mà tổ chức, hoặc khách hàng dự định thực hiện tại cơ sở của nhà cung cấp bên ngoài.

Tham khảo Quy trình hướng dẫn QTHD.01 Kiểm soát sản phẩm dịch vụ bên ngoài (Mua hàng)

8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ

8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ

Công ty phải thực hiện sản xuất và cung ứng dịch vụ trong các điều kiện được kiểm soát. Khi có thể các điều kiện được kiểm soát phải bao gồm:

- a. Sự sẵn có của các thông tin dạng văn bản, để xác định:
 - i. Các đặc tính của sản phẩm được sản xuất, các dịch vụ được cung cấp, hoặc các hoạt động được thực hiện;
 - ii. Các kết quả cần đạt được;
- b. Sự sẵn có và việc sử dụng các thiết bị theo dõi và đo lường;
- c. Thực hiện các hoạt động theo dõi và đo lường ở các giai đoạn thích hợp để xác nhận rằng các tiêu chí kiểm soát quá trình hoặc đầu ra, và tiêu chí chấp nhận cho các sản phẩm và dịch vụ, đã được đáp ứng;
- d. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp cho hoạt động của các quá trình;
- e. Việc bổ nhiệm những người đủ năng lực, bao gồm bất kỳ yêu cầu về trình độ;
- f. Xác nhận hoặc tái xác nhận giá trị sử dụng định kỳ về khả năng đạt được các kết quả đã hoạch định của mọi quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ có kết quả đầu ra không thể kiểm tra và xác nhận bằng cách theo dõi và đo lường sau đó;
- g. Thực hiện các hành động để ngăn chặn sai lỗi do con người;
- h. Thực hiện các hoạt động thông qua, giao hàng và sau giao hàng.

Tham khảo Quá trình QTHT.06 Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ.

8.5.2. Nhận biết và xác định nguồn gốc

Tổ chức phải sử dụng các biện pháp thích hợp để xác định các đầu ra, khi cần thiết, để đảm bảo tính phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

Tổ chức phải nhận biết trạng thái của các đầu ra tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường trong suốt quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

Tổ chức phải kiểm soát việc nhận biết duy nhất các đầu ra khi việc xác định nguồn gốc là một yêu cầu, và phải lưu giữ thông tin dạng văn bản cần thiết để cho việc xác định nguồn gốc.

Tham khảo Quá trình QTHT.04 Kiểm soát thông tin dạng văn bản.

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

Do đặc thù dịch vụ, sản phẩm cung cấp cho khách hàng dưới hình thức thông tin dạng văn bản nên Công ty không áp dụng yêu cầu này vào hoạt động giám định.

8.5.4. Bảo toàn

Do đặc thù dịch vụ, sản phẩm cung cấp cho khách hàng dưới hình thức thông tin dạng văn bản nên Công ty không áp dụng yêu cầu này vào hoạt động giám định.

8.5.5. Hoạt động sau giao hàng

Tổ chức phải đảm bảo các hoạt động sau giao hàng phù hợp với sản phẩm và dịch vụ. Khi có yêu cầu xác định mức độ của các hoạt động sau giao hàng, tổ chức phải xem xét:

- Các yêu cầu luật định và chế định;
- Những hậu quả tiềm ẩn với các sản phẩm và dịch vụ của mình;
- Bản chất, việc sử dụng và tuổi thọ dự kiến của sản phẩm và dịch vụ;
- Yêu cầu của khách hàng;
- Phản hồi của khách hàng.

Tham khảo Quá trình QTHT.10 Cải tiến.

8.5.6. Kiểm soát sự thay đổi

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

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản mô tả các kết quả của việc xem xét các thay đổi, những người phê duyệt các thay đổi, và mọi hành động cần thiết phát sinh từ việc xem xét.

Tham khảo Quá trình QTHT.05 Xem xét yêu cầu sản phẩm và dịch vụ.

Tham khảo Quá trình QTHT.06 Sản xuất và cung cấp dịch vụ.

8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ

Tổ chức phải thực hiện các sắp xếp hoạch định, ở các giai đoạn thích hợp, để xác nhận rằng các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ đã được đáp ứng.

Việc chuyển giao các sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng chỉ được tiến hành sau khi đã được hoàn thành thỏa đáng các hoạt động theo hoạch định, nếu không thì phải được sự phê duyệt của người có thẩm quyền và, nếu có thể, bởi khách hàng.

Tổ chức phải duy trì thông tin dạng văn bản liên quan đến hoạt động chuyển giao sản phẩm và dịch vụ. Các thông tin này bao gồm:

- Bằng chứng về sự phù hợp với các tiêu chí chấp nhận;
- Truy xuất nguồn gốc đến người có thẩm quyền thông qua sản phẩm hoặc dịch vụ.

Tham khảo Quá trình QTHT.06 Sản xuất và cung cấp dịch vụ.

8.7. Kiểm soát các đầu ra không phù hợp



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

- 8.7.1. Công ty phải đảm bảo các đầu ra không phù hợp với các yêu cầu được nhận biết và kiểm soát để ngăn chặn việc sử dụng hoặc chuyển giao ngoài dự kiến.
Tổ chức phải tiến hành hành động thích hợp dựa vào bản chất của sự không phù hợp và tác động của nó đối với sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ. Điều này cũng được áp dụng đối với các sản phẩm và dịch vụ không phù hợp được phát hiện sau khi chuyển giao sản phẩm, trong hoặc sau khi cung cấp dịch vụ.

Tổ chức phải xử lý các đầu ra không phù hợp theo một trong cách sau:

- Sự khắc phục;
- Cô lập, ngăn chặn, trả lại hoặc ngừng cung cấp các sản phẩm và dịch vụ;
- Thông báo cho khách hàng;
- Chấp nhận có nhân nhượng bởi người có thẩm quyền.

Khi đầu ra không phù hợp được khắc phục, chúng phải được kiểm tra xác nhận để phù hợp với các yêu cầu.

Tham khảo Quá trình QTHT.06 Sản xuất và cung cấp dịch vụ

- 8.7.2. Công ty phải lưu giữ thông tin dạng văn bản liên quan đến:

- Mô tả sự không phù hợp;
- Mô tả các hành động đã thực hiện;
- Mô tả các nhân nhượng;
- Nhận biết thẩm quyền quyết định các hành động tương ứng với sự không phù hợp.

Tham khảo Quá trình QTHT.10 Cải tiến.

9. Đánh giá kết quả thực hiện

9.1. Giám sát, đo lường, phân tích và đánh giá

9.1.1. Khái quát

Tổ chức phải xác định:

- Những gì cần phải giám sát và đo lường;
Do đặc thù hoạt động của Công ty, một số lĩnh vực sau đây cần phải giám sát và đo lường:
 - Giám sát việc xem xét yêu cầu sản phẩm và dịch vụ;
 - Giám sát thực hiện quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ;
 - Khiếu nại của khách hàng;
 - Năng lực giám định viên;
 - Tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.
- Các phương pháp giám sát, đo lường, phân tích và đánh giá cần thiết để đảm bảo kết quả hợp lệ;
- Khi nào cần thực hiện giám sát và đo lường;
Tùy theo vào đặc điểm các hoạt động, việc đánh giá sẽ được tổ chức định kỳ hoặc duy trì thường xuyên.
- Khi nào kết quả giám sát và đo lường cần phải được phân tích và đánh giá.
Tổ chức phải đánh giá kết quả việc thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;
Tổ chức phải lưu giữ các thông tin dạng văn bản thích hợp như là các bằng chứng của các kết quả.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng

Tổ chức phải theo dõi các thông tin liên quan đến sự chấp nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng các nhu cầu và mong đợi của họ. Tổ chức phải xác định các phương pháp thu thập, giám sát và xem xét thông tin này.

Vì việc giao tiếp với khách hàng được Nori duy trì thường xuyên trong quá trình từ khi nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ cho tới khi cung cấp sản phẩm, thông qua hệ thống giao dịch trực tuyến, nên Công ty cũng thiết lập phương pháp tiếp nhận ý kiến phản ánh của khách hàng cũng bằng hình thức này.

9.1.3. Phân tích và đánh giá

Tổ chức phải phân tích và đánh giá các dữ liệu và thông tin phù hợp phát sinh từ việc giám sát và đo lường.

Kết quả của việc phân tích được sử dụng để đánh giá:

- a. Sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;
- b. Mức độ thỏa mãn của khách hàng;
- c. Kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;
- d. Liệu kế hoạch đã được triển khai thực hiện có hiệu lực;
- e. Tính hiệu lực của các hành động đã thực hiện để xử lý các rủi ro và cơ hội;
- f. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài;
- g. Sự cần thiết phải cải thiện hệ thống quản lý chất lượng.

Tham khảo Quá trình QTHT.07 Đo lường năng lực

9.2. Đánh giá nội bộ

9.2.1. Công ty phải tiến hành đánh giá nội bộ định kỳ theo kế hoạch để cung cấp thông tin liệu hệ thống quản lý chất lượng:

- a. Phù hợp với:
 - i. Các yêu cầu của chính tổ chức đối với hệ thống quản lý chất lượng;
 - ii. Các yêu cầu của tiêu chuẩn.
- b. Được thực hiện và duy trì có hiệu lực.

9.2.2. Công ty phải:

- a. Lập kế hoạch, thiết lập, thực hiện và duy trì một chương trình đánh giá bao gồm tần suất, phương pháp, trách nhiệm, yêu cầu đối với việc hoạch định và báo cáo, trong đó phải xem xét đến tầm quan trọng của các quá trình có liên quan, các thay đổi có tác động đến tổ chức, và kết quả của các lần đánh giá trước;
- b. Xác định các chuẩn mực và phạm vi cho từng cuộc đánh giá;
- c. Lựa chọn chuyên gia và tiến hành các cuộc đánh giá để đảm bảo tính khách quan và không thiên vị của quá trình đánh giá;
- d. Đảm bảo rằng các kết quả của các cuộc đánh giá được báo cáo đến các cấp quản lý liên quan;
- e. Thực hiện không chậm trễ mọi sự khắc phục và hành động khắc phục thích hợp;
- f. Lưu giữ thông tin dạng văn bản là bằng chứng của việc triển khai các chương trình đánh giá và kết quả đánh giá.

Tham khảo Quá trình QTHT.08 Đánh giá nội bộ.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

9.3. Xem xét của lãnh đạo

9.3.1. Khái quát

Lãnh đạo cao nhất phải xem xét hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức, theo tần suất đã được hoạch định, để đảm bảo nó luôn thích hợp, thỏa đáng, có hiệu lực và thống nhất với định hướng chiến lược của tổ chức.

9.3.2. Đầu vào của việc xem xét

Việc xem xét của lãnh đạo phải được lập kế hoạch và thực hiện có tính đến:

- a. Tình trạng của các hoạt động từ các lần xem xét trước;
- b. Các thay đổi bên trong và bên ngoài có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng;
- c. Thông tin về kết quả việc thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm các xu hướng về:
 - i. Sự thỏa mãn của khách hàng và phản hồi từ các bên liên quan;
 - ii. Mức độ đạt được các mục tiêu chất lượng;
 - iii. Việc thực hiện các quá trình và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;
 - iv. Những sự không phù hợp và hành động khắc phục;
 - v. Kết quả giám sát và đo lường;
 - vi. Kết quả các cuộc đánh giá;
 - vii. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài;
- d. Tính thỏa đáng của các nguồn lực;
- e. Hiệu lực của các hành động để xử lý các rủi ro và cơ hội;
- f. Các cơ hội cải tiến.

9.3.3. Đầu ra của việc xem xét

Các kết quả đầu ra của việc 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 chất lượng;
- c. Các nguồn lực cần thiết.

Tổ chức phải lưu giữ các thông tin dạng văn bản như là bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.

Tham khảo Quá trình QTHT.09 Xem xét lãnh đạo

10. Cải tiến

10.1. Khái quát

Tổ chức phải xác định và lựa chọn cơ hội cải tiến để thực hiện và triển khai bất kỳ các hành động cần thiết nào để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Điều này phải bao gồm:

- a. Cải tiến sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng yêu cầu cũng như để tính tới nhu cầu và mong đợi trong tương lai;
- b. Khắc phục, phòng ngừa hoặc giảm thiểu các tác động không mong muốn;
- c. Cải tiến kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục

- 10.2.1. Khi sự không phù hợp xảy ra, bao gồm sự không phù hợp phát sinh từ khiếu nại, tổ chức phải:
- Phản ứng với sự không phù hợp, và khi thích hợp:
 - Có hành động để kiểm soát và khắc phục;
 - Giải quyết các hậu quả;
 - Đánh giá sự cần thiết phải hành động để loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp, nhằm tránh tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác, bằng cách:
 - Xem xét và phân tích sự không phù hợp;
 - Xác định các nguyên nhân của sự không phù hợp;
 - Xem xét liệu sự không phù hợp tương tự có xảy ra, hoặc có khả năng xảy ra;
 - Thực hiện các hành động cần thiết;
 - Xem xét hiệu lực của các hành động khắc phục được thực hiện;
 - Cập nhật các rủi ro cơ hội được xác định trong quá trình hoạch định, nếu cần thiết;
 - Thực hiện các thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng, nếu cần thiết;
- Hành động khắc phục phải tương ứng với tác động của các sự không phù hợp xảy ra.
- 10.2.2. Công ty phải lưu giữ thông tin dạng văn bản như là bằng chứng về:
- Bản chất của sự không phù hợp và bất kỳ hành động tiếp theo nào được thực hiện;
 - Kết quả của các hành động khắc phục.

10.3. Cải tiến thường xuyên

Các tổ chức phải cải tiến thường xuyên sự phù hợp, thỏa đáng và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

Tổ chức phải xem xét các kết quả phân tích và đánh giá, và các đầu ra từ các hoạt động xem xét của lãnh đạo, để xác định nhu cầu hay các cơ hội như một phần của cải tiến thường xuyên.

Tham khảo Quá trình QTHT.10 Cải tiến.



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
 Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
 Tel (8428) 35171174/35171176
 Fax (8428) 35171179
 Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
 Lần ban hành: 01
 Ngày hiệu lực: 15/06/2018

IV. PHỤ LỤC I

DANH MỤC BIỂU MẪU

Stt	Tên biểu mẫu	Số hiệu	Ghi chú
<i>I</i>	<i>Quá trình Xử lý rủi ro và cơ hội</i>	<i>QTHT.01</i>	<i>6.1</i>
01	Phân tích nhận diện rủi ro và cơ hội	SF-01/QTHT.01	
02	Đánh giá rủi ro và cơ hội	SF-02/QTHT.01	
03	Hành động Xử lý rủi ro và cơ hội	SF-03/QTHT.01	
<i>II</i>	<i>Quá trình Quản lý năng lực, tuyển dụng, đào tạo</i>	<i>QTHT.02</i>	<i>7.1, 7.2, 7.3</i>
04	Phiếu đề xuất tuyển dụng	SF-01/QTHT.02	
05	Bảng dữ liệu ứng viên	SF-02/QTHT.02	
06	Phiếu đánh giá phỏng vấn	SF-03/QTHT.02	
07	Thông báo tiếp nhận thử việc	SF-04/QTHT.02	
08	Cam kết của giám định viên	SF-05/QTHT.02	
09	Đánh giá kết quả thử việc	SF-06/QTHT.02	
10	Hợp đồng lao động	SF-07/QTHT.02	
11	Kế hoạch đào tạo	SF-08/QTHT.02	
12	Danh sách học viên	SF-09/QTHT.02	
13	Cam kết sau đại học	SF-10/QTHT.02	
<i>III</i>	<i>Quá trình Kiểm soát phương tiện giám sát và đo lường</i>	<i>QTHT.03</i>	<i>7.1.5</i>
14	Danh mục nhà cung ứng	SF-01/QTHT.03	
15	Danh mục thiết bị	SF-02/QTHT.03	
16	Thông tin thiết bị	SF-03/QTHT.03	
<i>IV</i>	<i>Quá trình Kiểm soát thông tin dạng văn bản</i>	<i>QTHT.04</i>	<i>7.5</i>
17	Cung cấp tài liệu hồ sơ	BM-09a/TTTMT	
18	Sửa đổi biên soạn tài liệu	SF-01/QTHT.04	
19	Danh mục tài liệu nội bộ	SF-02/QTHT.04	
20	Danh mục tài liệu bên ngoài	SF-03/QTHT.04	
21	Trang bìa hồ sơ tiếng Việt	SF-04a/QTHT.04	
22	Trang bìa File	SF-04b/QTHT.04	
23	Trang bìa hồ sơ TSKT	SF-05/QTHT.04	
24	Trang bìa báo cáo giám định	SF-06a/QTHT.04	
25	Trang bìa biên bản giám định	SF-06b/QTHT.04	
26	Trang bìa báo cáo giám định	SF-06c/QTHT.04	
27	Trang bìa báo cáo giám định TT Cont.	SF-06d/QTHT.04	
28	Trang bìa báo cáo giám định khối lượng	SF-06e/QTHT.04	
29	Trang bìa báo cáo giám định hàng lỏng	SF-06f/QTHT.04	
30	Trang bìa Survey Report.Ship	SF-08/.QTHT.04	
31	Trang bìa Survey Report.HH	SF-08b/QTHT.04	
32	Danh mục hồ sơ lưu	SF-09/QTHT.04	
33	Theo dõi công văn đi	SF-10a/QTHT.04	
34	Theo dõi công văn đến	SF-10b/QTHT.04	
35	Sổ theo dõi gửi nhận bưu phẩm	SF-11/QTHT.04	
36	Sổ giao chứng thư/báo cáo giám định	SF-12/QTHT.04	



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

V	<i>Quá trình Xem xét yêu cầu sản phẩm và dịch vụ</i>	<i>QTHT.05</i>	<i>8.2.3</i>
VI	<i>Quá trình Sản xuất và cung cấp dịch vụ</i>	<i>QTHT.06</i>	<i>8.5</i>
37	Biên bản giám định hiện trường	SF-01a/QTHT.06	
38	Survey Record	SF-01b/QTHT.06	
39	Diễn biến giám định	SF-02/QTHT.06	
40	Time Sheet	SF-03/QTHT.06	
41	Cập nhật các vụ giám định	SF-04/QTHT.06	
VII	<i>Quá trình Đo lường năng lực</i>	<i>QTHT.07</i>	<i>9.1.1</i>
42	Yêu cầu đánh giá	SF-01/QTHT.07	
43	Báo cáo đánh giá	SF-02/QTHT.07	
VIII	<i>Quá trình Đánh giá nội bộ</i>	<i>QTHT.08</i>	<i>9.2</i>
44	Kế hoạch đánh giá nội bộ	SF-01/QTHT.08	
45	Phiếu ghi chép đánh giá	SF-02/QTHT.08	
46	Phiếu báo cáo những điểm không phù hợp	SF-03/QTHT.08	
IX	<i>Quá trình Xem xét lãnh đạo</i>	<i>QTHT.09</i>	<i>9.3</i>
47	Thông báo xem xét lãnh đạo	SF-01/QTHT.09	
48	Biên bản họp xem xét lãnh đạo	SF-02/QTHT.09	
X	<i>Quá trình Cải tiến</i>	<i>QTHT.10</i>	<i>10.2, 10.3</i>
49	Báo cáo Hành động khắc phục phòng ngừa, cải tiến	SF-01/QTHT.10	
XI	<i>Quy trình hướng dẫn Kiểm soát dịch vụ bên ngoài</i>	<i>QTHD.01</i>	<i>8.4</i>
50	Phiếu yêu cầu mua sản phẩm dịch vụ	SF-01/QTHD.01	



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

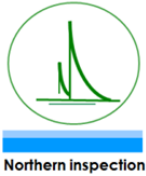
Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

V. PHỤ LỤC II

TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN



CÔNG TY CP GIÁM ĐỊNH PHƯƠNG BẮC

Trụ sở chính: 2.5-2.6-2.7-2.8 Phan Xích Long
Phường 3, Quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Tel (8428) 35171174/35171176
Fax (8428) 35171179
Email: norivietnam@nori.com.vn; Website: www.nori.com.vn

STCL

Ngày ban hành: 01/06/2018
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 15/06/2018

VI. PHỤ LỤC III

MẪU CÁC CON DẤU KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

1. Tài liệu còn hiệu lực



2. Tài liệu hết hiệu lực

Hết Hiệu Lực