

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN QUỐC GIA \* NATIONAL STANDARD**

**TCVN ISO 9000:2015**

**ISO 9000:2015**

Xuất bản lần 4

Fourth edition

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG – CƠ SỞ VÀ TỪ VỰNG**  
**QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS – FUNDAMENTAL**  
**AND VOCABULARY**

HÀ NỘI – 2016

<b>Mục lục</b>	<b>Trang</b>
Lời nói đầu .....	5
Lời giới thiệu.....	6
1 Phạm vi áp dụng .....	7
2 Các khái niệm cơ bản và nguyên tắc quản lý chất lượng .....	10
2.3 Các nguyên tắc quản lý chất lượng .....	14
2.4 Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng sử dụng các khái niệm và nguyên tắc cơ bản .....	24
3 Thuật ngữ và định nghĩa .....	28
3.1 Thuật ngữ liên quan đến con người .....	28
3.2 Thuật ngữ liên quan đến tổ chức.....	30
3.3 Thuật ngữ liên quan đến hoạt động .....	33
3.4 Thuật ngữ liên quan đến quá trình.....	37
3.5 Thuật ngữ liên quan đến hệ thống.....	40
3.6 Thuật ngữ liên quan đến yêu cầu .....	43
3.7 Thuật ngữ liên quan đến kết quả .....	48
3.8 Thuật ngữ liên quan đến dữ liệu, thông tin và tài liệu .....	53
3.9 Thuật ngữ liên quan đến khách hàng .....	58
3.10 Thuật ngữ liên quan đến đặc tính .....	60
3.11 Thuật ngữ liên quan đến xác định .....	62
3.12 Thuật ngữ liên quan đến hành động .....	65
3.13 Thuật ngữ liên quan đến đánh giá .....	68
Phụ lục A (tham khảo) Mối quan hệ giữa các khái niệm và biểu diễn các mối quan hệ dưới dạng sơ đồ.....	74
Thư mục tài liệu tham khảo .....	102

<b>Table of content</b>	<b>Page</b>
1 Scope .....	9
2 Fundamental concepts and quality management principles .....	10
2.1 General.....	10
2.2 Fundamental concepts.....	11
2.3 Quality management principles .....	14
2.4 Developing the QMS using fundamental concepts and principles.....	24
3 Terms and definitions.....	28
3.1 Terms related to person or people .....	28
3.2 Terms related to organization .....	30
3.3 Terms related to activity.....	33
3.4 Terms related to process .....	37
3.5 Terms related to system .....	40
3.6 Terms related to requirement.....	43
3.7 Terms related to result.....	48
3.8 Terms related to data, information and document .....	53
3.9 Terms related to customer .....	58
3.10 Terms related to characteristic.....	60
3.11 Terms related to determination .....	62
3.12 Terms related to action .....	65
3.13 Terms related to audit.....	68
Annex A (informative) Concept relationships and their graphical representation.....	74
Bibliography.....	102

## **Lời nói đầu**

TCVN ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015) thay thế cho TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005);

TCVN ISO 9000:2015 hoàn toàn tương đương với ISO 9000:2015;

TCVN ISO 9000:2015 do Ban kỹ thuật Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 176 *Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

## Lời giới thiệu

Tiêu chuẩn này đưa ra các khái niệm, nguyên tắc và từ vựng cơ bản cho hệ thống quản lý chất lượng và đưa ra cơ sở cho các tiêu chuẩn khác về hệ thống quản lý chất lượng. Tiêu chuẩn này nhằm giúp người sử dụng hiểu các khái niệm, nguyên tắc và từ vựng cơ bản trong quản lý chất lượng để có thể áp dụng một cách hiệu lực và hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng và thu được giá trị từ các tiêu chuẩn khác về hệ thống quản lý chất lượng.

Tiêu chuẩn này đề xuất một hệ thống quản lý chất lượng được xác định rõ, trên khuôn khổ tích hợp các khái niệm, nguyên tắc, quá trình cơ bản và các nguồn lực liên quan đến chất lượng, nhằm giúp tổ chức thực hiện các mục tiêu của mình. Tiêu chuẩn này có thể áp dụng cho tất cả các tổ chức, không phân biệt quy mô, mức độ phức tạp hay mô hình hoạt động. Mục đích của tiêu chuẩn là làm tăng nhận thức của tổ chức về các nghĩa vụ và cam kết của mình trong việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm của tổ chức và trong việc đạt được sự thỏa mãn với sản phẩm và dịch vụ của tổ chức.

Tiêu chuẩn này bao gồm bảy nguyên tắc quản lý chất lượng hỗ trợ cho các khái niệm cơ bản nêu ở 2.2. Ở 2.3, với từng nguyên tắc quản lý chất lượng có phần “nội dung” mô tả từng nguyên tắc, phần “lý giải” diễn giải vì sao tổ chức cần giải quyết nguyên tắc đó, phần “lợi ích chính” gắn với nguyên tắc đó và phần “hành động có thể thực hiện” là hành động tổ chức có thể thực hiện khi áp dụng nguyên tắc.

Tiêu chuẩn này bao gồm các thuật ngữ và định nghĩa áp dụng cho tất cả các tiêu chuẩn về quản lý chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng do

## Introduction

This International Standard provides the fundamental concepts, principles and vocabulary for quality management systems (QMS) and provides the foundation for other QMS standards. This International Standard is intended to help the user to understand the fundamental concepts, principles and vocabulary of quality management, in order to be able to effectively and efficiently implement a QMS and realize value from other QMS standards.

This International Standard proposes a well-defined QMS, based on a framework that integrates established fundamental concepts, principles, processes and resources related to quality, in order to help organizations realize their objectives. It is applicable to all organizations, regardless of size, complexity or business model. Its aim is to increase an organization's awareness of its duties and commitment in fulfilling the needs and expectations of its customers and interested parties, and in achieving satisfaction with its products and services.

This International Standard contains seven quality management principles supporting the fundamental concepts described in 2.2. In 2.3, for each quality management principle, there is a “statement” describing each principle, a “rationale” explaining why the organization would address the principle, “key benefits” that are attributed to the principles, and “possible actions” that an organization can take in applying the principle.

This International Standard contains the terms and definitions that apply to all quality management and QMS standards developed by

ban kỹ thuật tiêu chuẩn TCVN/TC 176 xây dựng, cũng như các tiêu chuẩn khác về hệ thống quản lý chất lượng cho lĩnh vực cụ thể dựa trên những tiêu chuẩn này. Các thuật ngữ và định nghĩa được sắp xếp theo trật tự khái niệm và đưa ra một phụ lục theo bảng chữ cái ở cuối tiêu chuẩn. Phụ lục A bao gồm tập hợp các sơ đồ về hệ thống khái niệm hình thành nên thứ bậc khái niệm.

**CHÚ THÍCH:** Hướng dẫn về một số từ bổ sung thường được sử dụng trong tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng do ban kỹ thuật tiêu chuẩn TCVN/TC 176 xây dựng được nêu đầy đủ tại [http://www.iso.org/iso/03\\_terminology\\_used\\_in\\_iso\\_9000\\_family.pdf](http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf)

ISO/TC 176, and other sector-specific QMS standards based on those standards, at the time of publication. The terms and definitions are arranged in conceptual order, with an alphabetical index provided at the end of the document. Annex A includes a set of diagrams of the concept systems that form the concept ordering.

**NOTE** Guidance on some additional frequently-used words in the QMS standards developed by ISO/TC 176, and which have an identified dictionary meaning, is provided in a glossary available at: [http://www.iso.org/iso/03\\_terminology\\_used\\_in\\_iso\\_9000\\_family.pdf](http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf)



## Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng

## Quality management system – Fundamental and vocabulary

### 1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này mô tả khái niệm và nguyên tắc cơ bản trong quản lý chất lượng được áp dụng rộng rãi cho:

- các tổ chức muốn đạt được thành công bền vững thông qua việc áp dụng một hệ thống quản lý chất lượng;
- khách hàng muốn có được sự tin cậy vào khả năng của tổ chức trong việc cung cấp một cách ổn định sản phẩm và dịch vụ phù hợp với các yêu cầu của mình;
- các tổ chức muốn có được sự tin cậy vào chuỗi cung ứng của mình trong đó các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ sẽ được đáp ứng;
- tổ chức và các bên quan tâm muốn cải tiến việc trao đổi thông tin thông qua cách hiểu chung về từ vựng được sử dụng trong quản lý chất lượng;
- tổ chức thực hiện đánh giá sự phù hợp theo các yêu cầu của TCVN ISO 9001;
- nhà cung cấp đào tạo, đánh giá hoặc tư vấn về quản lý chất lượng;
- người xây dựng tiêu chuẩn liên quan.

### 1 Scope

This International Standard describes the fundamental concepts and principles of quality management which are universally applicable to the following:

- organizations seeking sustained success through the implementation of a quality management system;
- customers seeking confidence in an organization's ability to consistently provide products and services conforming to their requirements;
- organizations seeking confidence in their supply chain that product and service requirements will be met;
- organizations and interested parties seeking to improve communication through a common understanding of the vocabulary used in quality management;
- organizations performing conformity assessments against the requirements of ISO 9001;
- providers of training, assessment or advice in quality management;
- developers of related standards.



## TCVN ISO 9000:2015

Tiêu chuẩn này quy định các thuật ngữ và định nghĩa áp dụng cho tất cả các tiêu chuẩn về quản lý chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng do ban kỹ thuật tiêu chuẩn TCVN/TC 176 xây dựng.

## 2 Các khái niệm cơ bản và nguyên tắc quản lý chất lượng

### 2.1 Khái quát

Các khái niệm và nguyên tắc quản lý chất lượng nêu trong tiêu chuẩn này mang lại cho tổ chức khả năng đáp ứng những thách thức của môi trường hoàn toàn khác trong những thập niên gần đây. Ngày nay, bối cảnh trong đó tổ chức thực hiện công việc được đặc trưng bởi những thay đổi sâu rộng, toàn cầu hóa thị trường và sự nổi lên của tri thức như một nguồn lực chính yếu. Ảnh hưởng của chất lượng vượt xa hơn cả sự thỏa mãn của khách hàng: nó cũng có thể có ảnh hưởng trực tiếp tới uy tín của tổ chức.

Xã hội có sự giáo dục tốt hơn và đòi hỏi nhiều hơn, làm cho các bên quan tâm ngày càng gia tăng ảnh hưởng. Bằng việc đưa ra các khái niệm và nguyên tắc cơ bản được sử dụng khi xây dựng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL), tiêu chuẩn này đưa ra cách thức tư duy rộng hơn về tổ chức.

Tất cả khái niệm, nguyên tắc và mối quan hệ giữa chúng cần được nhìn nhận một cách tổng thể và không tách rời từng khái niệm, nguyên tắc. Không có một khái niệm hay nguyên tắc riêng nào quan trọng hơn khái niệm hay nguyên tắc khác. Ở mọi thời điểm, thấy được sự cân bằng thật sự trong việc áp dụng là điều then chốt.

This International Standard specifies the terms and definitions that apply to all quality management and quality management system standards developed by ISO/TC 176.

## 2 Fundamental concepts and quality management principles

### 2.1 General

The quality management concepts and principles described in this International Standard give the organization the capacity to meet challenges presented by an environment that is profoundly different from recent decades. The context in which an organization works today is characterized by accelerated change, globalization of markets and the emergence of knowledge as a principal resource. The impact of quality extends beyond customer satisfaction: it can also have a direct impact on the organization's reputation.

Society has become better educated and more demanding, making interested parties increasingly more influential. By providing fundamental concepts and principles to be used in the development of a quality management system (QMS), this International Standard provides a way of thinking about the organization more broadly.

All concepts, principles and their interrelationships should be seen as a whole and not in isolation of each other. No individual concept or principle is more important than another. At any one time, finding the right balance in application is critical.

## 2.2 Các khái niệm cơ bản

### 2.2.1 Chất lượng

Một tổ chức định hướng vào chất lượng sẽ thúc đẩy văn hóa giúp dẫn đến hành vi, thái độ, hoạt động và quá trình mang lại giá trị thông qua việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm khác có liên quan.

Chất lượng sản phẩm và dịch vụ của tổ chức được xác định bằng khả năng thỏa mãn khách hàng và ảnh hưởng mong muốn và không mong muốn tới các bên quan tâm liên quan.

Chất lượng của sản phẩm và dịch vụ không chỉ bao gồm chức năng và công dụng dự kiến mà còn bao gồm cả giá trị và lợi ích được cảm nhận đối với khách hàng.

### 2.2.2 Hệ thống quản lý chất lượng

Một hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các hoạt động theo đó tổ chức nhận biết các mục tiêu của mình và xác định các quá trình và nguồn lực cần thiết để đạt được kết quả mong muốn.

Hệ thống quản lý chất lượng quản lý các quá trình tương tác và các nguồn lực cần thiết để mang lại giá trị và thu được các kết quả cho các bên quan tâm liên quan.

Hệ thống quản lý chất lượng giúp lãnh đạo cao nhất tối ưu việc sử dụng nguồn lực có tính đến các hệ quả dài hạn và ngắn hạn của các quyết định của mình.

Hệ thống quản lý chất lượng đưa ra phương thức nhận biết các hành động nhằm giải quyết các hệ quả dự kiến, ngoài dự kiến khi cung cấp sản phẩm và dịch vụ.

### 2.2.3 Bối cảnh của tổ chức

Việc hiểu bối cảnh của tổ chức là một quá trình.

## 2.2 Fundamental concepts

### 2.2.1 Quality

An organization focused on quality promotes a culture that results in the behaviour, attitudes, activities and processes that deliver value through fulfilling the needs and expectations of customers and other relevant interested parties.

The quality of an organization's products and services is determined by the ability to satisfy customers and the intended and unintended impact on relevant interested parties.

The quality of products and services includes not only their intended function and performance, but also their perceived value and benefit to the customer.

### 2.2.2 Quality management system

A QMS comprises activities by which the organization identifies its objectives and determines the processes and resources required to achieve desired results.

The QMS manages the interacting processes and resources required to provide value and realize results for relevant interested parties.

The QMS enables top management to optimize the use of resources considering the long and short term consequences of their decision.

A QMS provides the means to identify actions to address intended and unintended consequences in providing products and services.

### 2.2.3 Context of an organization

Understanding the context of the organization is

## **TCVN ISO 9000:2015**

Quá trình này xác định các yếu tố ảnh hưởng tới mục đích, mục tiêu và sự bền vững của tổ chức. Quá trình này xem xét các yếu tố nội bộ như giá trị, văn hóa, tri thức và kết quả thực hiện của tổ chức. Quá trình này cũng xem xét các yếu tố bên ngoài như môi trường pháp lý, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội và kinh tế.

Ví dụ về cách thức có thể thể hiện mục đích của tổ chức bao gồm tầm nhìn, sứ mệnh, chính sách và mục tiêu của tổ chức.

### **2.2.4 Bên quan tâm**

Khái niệm về bên quan tâm mở rộng hơn so với chỉ hướng vào khách hàng. Quan trọng là phải xem xét tất cả các bên quan tâm có liên quan.

Một phần trong quá trình hiểu bối cảnh của tổ chức là nhận biết các bên quan tâm của tổ chức. Các bên quan tâm liên quan là các bên mang lại rủi ro đáng kể đối với sự bền vững của tổ chức nếu nhu cầu và mong đợi của họ không được đáp ứng. Tổ chức xác định kết quả nào cần mang lại cho các bên quan tâm liên quan này để giảm rủi ro đó.

Tổ chức thu hút, nắm bắt và duy trì sự hỗ trợ của các bên quan tâm liên quan mà tổ chức phụ thuộc vì sự thành công của mình.

### **2.2.5 Hỗ trợ**

#### **2.2.5.1 Khái quát**

Hỗ trợ của lãnh đạo cao nhất trong hệ thống quản lý chất lượng và sự tham gia của mọi người giúp:

- cung cấp đầy đủ nguồn nhân lực và các nguồn lực khác;
- theo dõi các quá trình và kết quả;
- xác định và định mức rủi ro và cơ hội;

a process. This process determines factors which influence the organization's purpose, objectives and sustainability. It considers internal factors such as values, culture, knowledge and performance of the organization. It also considers external factors such as legal, technological, competitive, market, cultural, social and economic environments.

Examples of the ways in which an organization's purpose can be expressed include its vision, mission, policies and objectives.

### **2.2.4 Interested parties**

The concept of interested parties extends beyond a focus solely on the customer. It is important to consider all relevant interested parties.

Part of the process for understanding the context of the organization is to identify its interested parties. The relevant interested parties are those that provide significant risk to organizational sustainability if their needs and expectations are not met. Organizations define what results are necessary to deliver to those relevant interested parties to reduce that risk.

Organizations attract, capture and retain the support of the relevant interested parties they depend upon for their success.

### **2.2.5 Support**

#### **2.2.5.1 General**

Top management support of the QMS and engagement of people enables:

- provision of adequate human and other resources;
- monitoring processes and results;
- determining and evaluating of risks and

- thực hiện các hành động thích hợp.

Việc đạt được, triển khai, duy trì, nâng cao và xử lý có trách nhiệm các nguồn lực sẽ hỗ trợ tổ chức trong việc đạt được các mục tiêu của mình.

#### 2.2.5.2 Con người

Con người là nguồn lực quan trọng trong tổ chức. Kết quả thực hiện của tổ chức phụ thuộc vào cách thức con người hành xử trong hệ thống họ làm việc.

Trong một tổ chức, con người trở nên gắn bó và hòa hợp thông qua cách hiểu chung về chính sách chất lượng và kết quả mong muốn của tổ chức.

#### 2.2.5.3 Năng lực

Hệ thống quản lý chất lượng có hiệu lực nhất khi tất cả nhân viên hiểu và áp dụng các kỹ năng, đào tạo, giáo dục và kinh nghiệm cần thiết để thực hiện vai trò và trách nhiệm của mình. Trách nhiệm của lãnh đạo cao nhất là mang lại các cơ hội cho mọi người phát triển những năng lực cần thiết này.

#### 2.2.5.4 Nhận thức

Nhận thức thu được khi mọi người hiểu trách nhiệm của mình và cách thức hành động của họ góp phần vào việc đạt được các mục tiêu của tổ chức.

#### 2.2.5.5 Trao đổi thông tin

Việc trao đổi thông tin nội bộ (nghĩa là trong toàn tổ chức) và bên ngoài (nghĩa là với các bên quan tâm liên quan) theo kế hoạch và có hiệu lực sẽ thúc đẩy sự tham gia của mọi người và gia tăng hiểu biết về:

opportunities;

- implementing appropriate actions.

Responsible acquisition, deployment, maintenance, enhancement and disposal of resources support the organization in achieving its objectives.

#### 2.2.5.2 People

People are essential resources within the organization. The performance of the organization is dependent upon how people behave within the system in which they work.

Within an organization, people become engaged and aligned through a common understanding of the quality policy and the organization's desired results.

#### 2.2.5.3 Competence

A QMS is most effective when all employees understand and apply the skills, training, education and experience needed to perform their roles and responsibilities. It is the responsibility of top management to provide opportunities for people to develop these necessary competencies.

#### 2.2.5.4 Awareness

Awareness is attained when people understand their responsibilities and how their actions contribute to the achievement of the organization's objectives.

#### 2.2.5.5 Communication

Planned and effective internal (i.e. throughout the organization) and external (i.e. with relevant interested parties) communication enhances people's engagement and increased understanding of:

## **TCVN ISO 9000:2015**

- bối cảnh của tổ chức;
- nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm liên quan khác;
- hệ thống quản lý chất lượng.

### **2.3 Các nguyên tắc quản lý chất lượng**

#### **2.3.1 Hướng vào khách hàng**

##### **2.3.1.1 Nội dung**

Trọng tâm chính của quản lý chất lượng là đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và phấn đấu vượt xa hơn mong đợi của khách hàng.

##### **2.3.1.2 Lý giải**

Thành công bền vững đạt được khi một tổ chức thu hút và giữ được lòng tin của khách hàng và các bên quan tâm liên quan khác. Mọi khía cạnh trong việc tương tác với khách hàng đều mang lại cơ hội tạo ra nhiều giá trị hơn cho khách hàng. Việc hiểu được nhu cầu và mong đợi hiện tại và tương lai của khách hàng và các bên quan tâm khác đóng góp cho sự thành công bền vững của tổ chức.

##### **2.3.1.3 Lợi ích chính**

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- tăng giá trị cho khách hàng;
- nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng;
- nâng cao sự gắn bó của khách hàng;
- tăng cường kinh doanh lặp lại;
- nâng cao uy tín của tổ chức;
- mở rộng cơ sở khách hàng;
- tăng doanh thu và thị phần.

##### **2.3.1.4 Hành động có thể thực hiện**

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- the context of the organization;
- the needs and expectations of customers and other relevant interested parties;
- the QMS.

### **2.3 Quality management principles**

#### **2.3.1 Customer focus**

##### **2.3.1.1 Statement**

The primary focus of quality management is to meet customer requirements and to strive to exceed customer expectations.

##### **2.3.1.2 Rationale**

Sustained success is achieved when an organization attracts and retains the confidence of customers and other relevant interested parties. Every aspect of customer interaction provides an opportunity to create more value for the customer. Understanding current and future needs of customers and other interested parties contributes to the sustained success of the organization.

##### **2.3.1.3 Key benefits**

Some potential key benefits are:

- increased customer value;
- increased customer satisfaction;
- improved customer loyalty;
- enhanced repeat business;
- enhanced reputation of the organization;
- expanded customer base;
- increased revenue and market share.

##### **2.3.1.4 Possible actions**

Possible actions include:

- thừa nhận khách hàng trực tiếp và gián tiếp là người tiếp nhận giá trị từ tổ chức;
  - hiểu nhu cầu và mong đợi hiện tại và tương lai của khách hàng;
  - liên kết mục tiêu của tổ chức với nhu cầu và mong đợi của khách hàng;
  - trao đổi thông tin về nhu cầu và mong đợi của khách hàng trong toàn tổ chức;
  - hoạch định, thiết kế, phát triển, tạo ra, chuyển giao và hỗ trợ các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng;
  - đo lường và theo dõi sự thỏa mãn của khách hàng và thực hiện các hành động thích hợp;
  - xác định và thực hiện hành động đối với nhu cầu và mong đợi thích hợp của các bên quan tâm liên quan có thể ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của khách hàng;
  - quản lý một cách chủ động quan hệ với khách hàng để đạt được thành công bền vững.
- recognize direct and indirect customers as those who receive value from the organization;
  - understand customers' current and future needs and expectations;
  - link the organization's objectives to customer needs and expectations;
  - communicate customer needs and expectations throughout the organization;
  - plan, design, develop, produce, deliver and support products and services to meet customer needs and expectations;
  - measure and monitor customer satisfaction and take appropriate actions;
  - determine and take action on relevant interested parties' needs and appropriate expectations that can affect customer satisfaction;
  - actively manage relationships with customers to achieve sustained success.

**2.3.2 Sự lãnh đạo****2.3.2.1 Nội dung**

Người lãnh đạo ở tất cả các cấp thiết lập sự thống nhất trong mục đích và định hướng và tạo ra các điều kiện theo đó mọi người cùng tham gia vào việc đạt được mục tiêu chất lượng của tổ chức.

**2.3.2.2 Lý giải**

Việc tạo được sự thống nhất trong mục đích và định hướng và sự tham gia của mọi người giúp tổ chức hài hòa chiến lược, chính sách, quá trình và nguồn lực để đạt được các mục tiêu của mình.

**2.3.2 Leadership****2.3.2.1 Statement**

Leaders at all levels establish unity of purpose and direction and create conditions in which people are engaged in achieving the organization's quality objectives.

**2.3.2.2 Rationale**

Creation of unity of purpose and the direction and engagement of people enable an organization to align its strategies, policies, processes and resources to achieve its objectives.

## **TCVN ISO 9000:2015**

### **2.3.2.3 Lợi ích chính**

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- tăng hiệu lực và hiệu quả của việc thực hiện mục tiêu chất lượng của tổ chức;
- điều phối tốt hơn các quá trình của tổ chức;
- thúc đẩy trao đổi thông tin giữa các cấp và các bộ phận chức năng trong tổ chức;
- xây dựng và nâng cao năng lực của tổ chức và nhân sự của tổ chức trong việc đem lại các kết quả mong muốn.

### **2.3.2.4 Hành động có thể thực hiện**

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- trao đổi thông tin về sứ mệnh, tầm nhìn, chiến lược, chính sách và các quá trình của tổ chức trong toàn bộ tổ chức
- tạo dựng và duy trì các giá trị chung, sự công bằng và các mô hình đạo đức trong hành vi ở tất cả các cấp trong tổ chức;
- thiết lập văn hóa về lòng tin và sự chính trực;
- khuyến khích sự cam kết rộng rãi trong tổ chức đối với chất lượng;
- đảm bảo những người lãnh đạo ở tất cả các cấp là những tấm gương tích cực cho mọi người trong tổ chức;
- cung cấp cho mọi người những nguồn lực, sự đào tạo và quyền hạn cần thiết để hành động có trách nhiệm;
- truyền cảm hứng, khuyến khích và ghi nhận sự đóng góp của mọi người.

### **2.3.2.3 Key benefits**

Some potential key benefits are:

- increased effectiveness and efficiency in meeting the organization's quality objectives;
- better coordination of the organization's processes;
- improved communication between levels and functions of the organization;
- development and improvement of the capability of the organization and its people to deliver desired results.

### **2.3.2.4 Possible actions**

Possible actions include:

- communicate the organization's mission, vision, strategy, policies and processes throughout the organization;
- create and sustain shared values, fairness and ethical models for behaviour at all levels of the organization;
- establish a culture of trust and integrity;
- encourage an organization-wide commitment to quality;
- ensure that leaders at all levels are positive examples to people in the organization;
- provide people with the required resources, training and authority to act with accountability;
- inspire, encourage and recognize the contribution of people.

### 2.3.3 Sự tham gia của mọi người

#### 2.3.3.1 Nội dung

Nhân sự có năng lực, quyền hạn và được tham gia ở tất cả các cấp trong tổ chức là điều thiết yếu để nâng cao năng lực của tổ chức trong việc tạo dựng và chuyển giao giá trị.

#### 2.3.3.2 Lý giải

Để quản lý tổ chức một cách hiệu lực và hiệu quả, điều quan trọng là phải tôn trọng và lôi kéo mọi người ở tất cả các cấp. Việc thừa nhận, trao quyền và phát huy năng lực giúp thúc đẩy sự tham gia của mọi người vào việc đạt được các mục tiêu chất lượng của tổ chức.

#### 2.3.3.3 Lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- thúc đẩy mọi người trong tổ chức hiểu mục tiêu chất lượng của tổ chức và gia tăng động lực cho việc đạt được mục tiêu;
- thúc đẩy sự tham gia của mọi người vào hoạt động cải tiến;
- tăng cường sự phát triển, sáng kiến và sáng tạo cá nhân;
- nâng cao sự thỏa mãn của mọi người;
- nâng cao lòng tin và sự hợp tác trong toàn tổ chức;
- tăng sự tập trung vào các giá trị và văn hóa được chia sẻ trong toàn tổ chức.

#### 2.3.3.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- trao đổi thông tin với mọi người để thúc đẩy việc hiểu tầm quan trọng của những đóng góp riêng của họ;

### 2.3.3 Engagement of people

#### 2.3.3.1 Statement

Competent, empowered and engaged people at all levels throughout the organization are essential to enhance the organization's capability to create and deliver value.

#### 2.3.3.2 Rationale

In order to manage an organization effectively and efficiently, it is important to respect and involve all people at all levels. Recognition, empowerment and enhancement of competence facilitate the engagement of people in achieving the organization's quality objectives.

#### 2.3.3.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved understanding of the organization's quality objectives by people in the organization and increased motivation to achieve them;
- enhanced involvement of people in improvement activities;
- enhanced personal development, initiatives and creativity;
- enhanced people satisfaction;
- enhanced trust and collaboration throughout the organization;
- increased attention to shared values and culture throughout the organization.

#### 2.3.3.4 Possible actions

Possible actions include:

- communicate with people to promote understanding of the importance of their individual contribution;



## TCVN ISO 9000:2015

- thúc đẩy sự hợp tác trong toàn tổ chức;
  - tạo thuận lợi cho việc thảo luận và chia sẻ một cách cởi mở tri thức và kinh nghiệm;
  - trao quyền cho mọi người trong việc xác định các trở ngại đối với kết quả thực hiện và thực hiện các sáng kiến mà không lo lắng;
  - thừa nhận và ghi nhận đóng góp, việc học hỏi và cải tiến của mọi người;
  - giúp tự đánh giá kết quả thực hiện theo các mục tiêu cá nhân;
  - tiến hành các khảo sát để đánh giá sự thỏa mãn của mọi người, trao đổi thông tin về kết quả và thực hiện hành động thích hợp.
- promote collaboration throughout the organization;
  - facilitate open discussion and sharing of knowledge and experience;
  - empower people to determine constraints to performance and to take initiatives without fear;
  - recognize and acknowledge people's contribution, learning and improvement;
  - enable self-evaluation of performance against personal objectives;
  - conduct surveys to assess people's satisfaction, communicate the results and take appropriate actions.

### 2.3.4 Cách tiếp cận theo quá trình

### 2.3.4 Process approach

#### 2.3.4.1 Nội dung

#### 2.3.4.1 Statement

Các kết quả ổn định và có thể dự báo đạt được một cách hiệu lực và hiệu quả hơn khi các hoạt động được hiểu và quản lý theo các quá trình có liên quan đến nhau, vận hành trong một hệ thống gắn kết.

Consistent and predictable results are achieved more effectively and efficiently when activities are understood and managed as interrelated processes that function as a coherent system.

#### 2.3.4.2 Lý giải

#### 2.3.4.2 Rationale

Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các quá trình có liên quan đến nhau. Hiểu được cách thức hệ thống này tạo ra các kết quả giúp tổ chức tối ưu hóa hệ thống và kết quả thực hiện hệ thống.

The QMS consists of interrelated processes. Understanding how results are produced by this system enables an organization to optimize the system and its performance.

#### 2.3.4.3 Lợi ích chính

#### 2.3.4.3 Key benefits

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

Some potential key benefits are:

- nâng cao khả năng tập trung nỗ lực vào các quá trình chính và cơ hội cải tiến;
  - kết quả đầu ra ổn định và dự báo được thông qua hệ thống gồm các quá trình gắn kết với nhau;
- enhanced ability to focus effort on key processes and opportunities for improvement;
  - consistent and predictable outcomes through a system of aligned processes;

- kết quả thực hiện được tối ưu hóa thông qua việc quản lý hiệu lực quá trình, sử dụng hiệu quả nguồn lực và giảm các rào cản giữa các chức năng;
- giúp tổ chức mang lại lòng tin cho các bên quan tâm về tính ổn định, hiệu lực và hiệu quả của tổ chức.

#### 2.3.4.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- xác định các mục tiêu của hệ thống và các quá trình cần thiết để đạt được mục tiêu;
- thiết lập quyền hạn, nhiệm vụ và trách nhiệm đối với việc quản lý quá trình;
- hiểu được năng lực của tổ chức và xác định các giới hạn về nguồn lực trước khi hành động;
- xác định sự phụ thuộc lẫn nhau của quá trình và phân tích ảnh hưởng từ việc điều chỉnh các quá trình riêng lẻ tới tổng thể hệ thống;
- quản lý các quá trình và sự liên hệ lẫn nhau giữa các quá trình trong hệ thống để đạt được các mục tiêu chất lượng của tổ chức một cách hiệu lực và hiệu quả;
- đảm bảo thông tin cần thiết sẵn có cho việc thực hiện và cải tiến quá trình và việc theo dõi, phân tích và đánh giá kết quả thực hiện của tổng thể hệ thống;
- quản lý rủi ro có thể ảnh hưởng đến đầu ra của quá trình và kết quả đầu ra tổng thể của hệ thống quản lý chất lượng.

#### 2.3.4.4 Possible actions

Possible actions include:

- define objectives of the system and processes necessary to achieve them;
- establish authority, responsibility and accountability for managing processes;
- understand the organization's capabilities and determine resource constraints prior to action;
- determine process interdependencies and analyse the effect of modifications to individual processes on the system as a whole;
- manage processes and their interrelations as a system to achieve the organization's quality objectives effectively and efficiently;
- ensure the necessary information is available to operate and improve the processes and to monitor, analyse and evaluate the performance of the overall system;
- manage risks which can affect outputs of the processes and overall outcomes of the QMS.

**2.3.5 Cải tiến**

**2.3.5.1 Nội dung**

Các tổ chức thành công đều tập trung liên tục vào việc cải tiến.

**2.3.5.2 Lý giải**

Cải tiến là việc thiết yếu đối với tổ chức để duy trì các mức kết quả thực hiện hiện tại, để ứng phó với những thay đổi trong điều kiện nội bộ và bên ngoài và để tạo ra các cơ hội mới.

**2.3.5.3 Lợi ích chính**

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- cải tiến kết quả thực hiện của quá trình, năng lực của tổ chức và sự thỏa mãn của khách hàng;
- thúc đẩy việc tập trung vào điều tra và xác định nguyên nhân gốc rễ và sau đó là các hành động khắc phục, phòng ngừa;
- nâng cao khả năng dự báo và ứng phó với các rủi ro và cơ hội nội bộ và bên ngoài;
- đẩy mạnh việc xem xét cả cải tiến từng bước và cải tiến đột phá;
- thúc đẩy việc học hỏi để cải tiến;
- tăng cường động lực đổi mới.

**2.3.5.4 Hành động có thể thực hiện**

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- thúc đẩy việc thiết lập các mục tiêu cải tiến ở tất cả các cấp trong tổ chức;
- giáo dục và đào tạo mọi người ở tất cả các cấp về cách thức áp dụng các công cụ và phương pháp cơ bản để đạt được các mục tiêu cải tiến;
- đảm bảo mọi người có năng lực để thúc đẩy

**2.3.5 Improvement**

**2.3.5.1 Statement**

Successful organizations have an ongoing focus on improvement.

**2.3.5.2 Rationale**

Improvement is essential for an organization to maintain current levels of performance, to react to changes in its internal and external conditions and to create new opportunities.

**2.3.5.3 Key benefits**

Some potential key benefits are:

- improved process performance, organizational capability and customer satisfaction;
- enhanced focus on root cause investigation and determination, followed by prevention and corrective actions;
- enhanced ability to anticipate and react to internal and external risks and opportunities;
- enhanced consideration of both incremental and breakthrough improvement;
- improved use of learning for improvement;
- enhanced drive for innovation.

**2.3.5.4 Possible actions**

Possible actions include:

- promote establishment of improvement objectives at all levels of the organization;
- educate and train people at all levels on how to apply basic tools and methodologies to achieve improvement objectives;
- ensure people are competent to successfully

- và thực hiện thành công các dự án cải tiến;
  - xây dựng và triển khai các quá trình thực hiện dự án cải tiến trong toàn tổ chức;
  - theo dõi, xem xét và đánh giá việc hoạch định, thực hiện, hoàn thành và các kết quả của các dự án cải tiến;
  - đưa việc xem xét cải tiến vào phát triển sản phẩm, dịch vụ, quá trình mới hoặc điều chỉnh sản phẩm, dịch vụ và quá trình;
  - thừa nhận và ghi nhận việc cải tiến.
- promote and complete improvement projects;
  - develop and deploy processes to implement improvement projects throughout the organization;
  - track, review and audit the planning, implementation, completion and results of improvement projects;
  - integrate improvement consideration into development of new or modified products and services and processes;
  - recognize and acknowledge improvement.

### 2.3.6 Ra quyết định dựa trên bằng chứng

### 2.3.6 Evidence-based decision making

#### 2.3.6.1 Nội dung

#### 2.3.6.1 Statement

Các quyết định dựa trên phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin sẽ có khả năng cao hơn trong việc tạo ra các kết quả dự kiến.

Decisions based on the analysis and evaluation of data and information are more likely to produce desired results.

#### 2.3.6.2 Lý giải

#### 2.3.6.2 Rationale

Ra quyết định có thể là một quá trình phức tạp và luôn có sự không chắc chắn nhất định. Quá trình này thường bao gồm nhiều loại hình và nguồn đầu vào cũng như việc diễn giải chúng và có thể mang tính chủ quan. Quan trọng là phải hiểu các mối quan hệ nguyên nhân và kết quả và các hệ quả tiềm ẩn ngoài dự kiến. Phân tích sự kiện, bằng chứng và dữ liệu mang lại tính khách quan cao hơn và sự tự tin trong việc ra quyết định.

Decision-making can be a complex process and it always involves some uncertainty. It often involves multiple types and sources of inputs, as well as their interpretation, which can be subjective. It is important to understand cause and effect relationships and potential unintended consequences. Facts, evidence and data analysis lead to greater objectivity and confidence in decision making.

#### 2.3.6.3 Lợi ích chính

#### 2.3.6.3 Key benefits

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

Some potential key benefits are:

- cải tiến quá trình ra quyết định;
  - cải tiến việc đánh giá kết quả thực hiện của quá trình và khả năng đạt được các mục tiêu;
  - cải tiến hiệu lực và hiệu quả thực hiện;
- improved decision making processes;
  - improved assessment of process performance and ability to achieve objectives;
  - improved operational effectiveness and efficiency;

## **TCVN ISO 9000:2015**

- tăng khả năng xem xét, đương đầu và thay đổi quan điểm và quyết định;
  - tăng khả năng chứng tỏ hiệu lực của các quyết định trước đây.
- increased ability to review, challenge and change opinions and decisions;
  - increased ability to demonstrate the effectiveness of past decisions.

### **2.3.6.4 Hành động có thể thực hiện**

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- xác định, đo lường và theo dõi các chỉ số chính để chứng tỏ kết quả thực hiện của tổ chức;
- tạo sự sẵn có tất cả các dữ liệu cần thiết cho những người liên quan;
- đảm bảo dữ liệu và thông tin đủ chính xác, tin cậy và an toàn;
- phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin bằng phương pháp thích hợp;
- đảm bảo mọi người có năng lực phân tích và đánh giá dữ liệu cần thiết;
- ra quyết định và thực hiện hành động trên cơ sở bằng chứng, cân bằng với kinh nghiệm và trực giác.

### **2.3.7 Quản lý mối quan hệ**

#### **2.3.7.1 Nội dung**

Để thành công bền vững, tổ chức quản lý các mối quan hệ của mình với các bên quan tâm liên quan, ví dụ như nhà cung cấp.

#### **2.3.7.2 Lý giải**

Các bên quan tâm liên quan ảnh hưởng đến kết quả thực hiện của tổ chức. Thành công bền vững có khả năng đạt được cao hơn nếu tổ chức quản lý các mối quan hệ với tất cả các bên quan tâm của mình để tối ưu tác động của họ tới kết quả thực hiện của tổ chức. Việc quản lý mối quan hệ với mạng lưới nhà cung cấp và đối tác của tổ

### **2.3.6.4 Possible actions**

Possible actions include:

- determine, measure and monitor key indicators to demonstrate the organization's performance;
- make all data needed available to the relevant people;
- ensure that data and information are sufficiently accurate, reliable and secure;
- analyse and evaluate data and information using suitable methods;
- ensure people are competent to analyse and evaluate data as needed;
- make decisions and take actions based on evidence, balanced with experience and intuition.

### **2.3.7 Relationship management**

#### **2.3.7.1 Statement**

For sustained success, organizations manage their relationships with relevant interested parties, such as providers.

#### **2.3.7.2 Rationale**

Relevant interested parties influence the performance of an organization. Sustained success is more likely to be achieved when the organization manages relationships with all of its interested parties to optimize their impact on its performance. Relationship management with its provider and partner networks is of particular

chức là đặc biệt quan trọng.

### 2.3.7.3 Lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- nâng cao kết quả thực hiện của tổ chức và các bên quan tâm liên quan của tổ chức thông qua việc đáp ứng các cơ hội và ràng buộc liên quan đến từng bên quan tâm;
- có cách hiểu chung về mục tiêu và giá trị giữa các bên quan tâm;
- nâng cao khả năng tạo dựng giá trị đối với các bên quan tâm thông qua việc chia sẻ nguồn lực và năng lực và quản lý chất lượng liên quan đến rủi ro;
- chuỗi cung ứng được quản lý tốt mang lại dòng sản phẩm và dịch vụ ổn định.

### 2.3.7.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- xác định các bên quan tâm liên quan (như nhà cung cấp, đối tác, khách hàng, nhà đầu tư, nhân viên hoặc tổng thể xã hội) và mối quan hệ của họ với tổ chức;
- xác định và lập thứ tự ưu tiên mối quan hệ với bên quan tâm cần được quản lý;
- thiết lập mối quan hệ cân bằng giữa lợi ích ngắn hạn với các xem xét dài hạn;
- thu thập và chia sẻ thông tin, chuyên môn và nguồn lực với các bên quan tâm liên quan;
- đo lường kết quả thực hiện và cung cấp thông tin phản hồi về kết quả thực hiện cho các bên quan tâm khi thích hợp nhằm thúc đẩy các sáng kiến cải tiến;
- thiết lập các hoạt động phát triển hợp tác và cải tiến với nhà cung cấp, đối tác và các bên

importance.

### 2.3.7.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- enhanced performance of the organization and its relevant interested parties through responding to the opportunities and constraints related to each interested party;
- common understanding of objectives and values among interested parties;
- increased capability to create value for interested parties by sharing resources and competence and managing quality related risks;
- a well-managed supply chain that provides a stable flow of products and services.

### 2.3.7.4 Possible actions

Possible actions include:

- determine relevant interested parties (such as providers, partners, customers, investors, employees or society as a whole) and their relationship with the organization;
- determine and prioritize interested party relationships that need to be managed;
- establish relationships that balance short-term gains with long-term considerations;
- gather and share information, expertise and resources with relevant interested parties;
- measure performance and provide performance feedback to interested parties, as appropriate, to enhance improvement initiatives;
- establish collaborative development and improvement activities with providers,