

BÀI KIỂM TRA
KHOÁ ĐÀO TẠO
CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ TRƯỞNG
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2008

Họ và tên:

Đơn vị:

Ngày kiểm tra:

Phần	Điểm thi	Điểm tối đa
1		10
2		10
3		30
4		30
5		20
Tổng điểm		100

THỜI GIAN LÀM BÀI: 2 tiếng

TÀI LIỆU SỬ DỤNG: ISO 9001:2008 (TCVN ISO 9001:2008)

HƯỚNG DẪN:

- Bài kiểm tra bao gồm 5 phần; điểm số tối đa là 100; điểm số đạt yêu cầu là 70.
- Tất cả các câu trả lời phải được ghi vào giấy làm bài kiểm tra.
- Cụm từ "tiêu chuẩn" luôn ám chỉ đến tiêu chuẩn ISO 9001:2008 (tương đương TCVN ISO 9001:2008). Cụm từ "Điều số" ám chỉ tới đoạn hay phần của tiêu chuẩn đã được đánh số.

PHẦN 1 (10 điểm)

Bạn cần khoanh tròn lên chữ cái (a, b, c, d hoặc e) tương ứng với câu trả lời mà bạn cho là đúng nhất. Trong một số trường hợp bạn được yêu cầu nêu "điều số" tương ứng của tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

1.01 Hành động phòng ngừa là nhằm:

- a. loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn
- b. ngăn ngừa sự không phù hợp tái diễn
- c. loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp
- d. tất cả các điểm nêu trên
- e. không có điểm nào nêu trên

1.02 Mục tiêu chất lượng:

- a. phải là thông tin định lượng
- b. phải nhất quán với chính sách chất lượng
- c. phải đo được và nhất quán với chính sách chất lượng
- d. tất cả các điểm trên
- e. không có điểm nào nêu trên

1.03 Theo ISO 9001:2008, các tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng bắt buộc phải được thiết lập bao gồm:

- a. chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, sổ tay chất lượng, 6 thủ tục tương ứng với 6 yêu cầu của tiêu chuẩn và các hồ sơ mà tiêu chuẩn yêu cầu.
- b. chính sách chất lượng, sổ tay chất lượng, thủ tục tương ứng với 6 yêu cầu bắt buộc của tiêu chuẩn và các hồ sơ mà tiêu chuẩn yêu cầu
- c. chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, sổ tay chất lượng, thủ tục tương ứng với 6 yêu cầu bắt buộc của tiêu chuẩn và các hồ sơ mà tiêu chuẩn yêu cầu
- d. tất cả các điểm trên
- e. không có điểm nào nêu trên

1.04 Hồ sơ là:

- a. một loại tài liệu đặc biệt và do vậy phải được kiểm soát theo điều số 4.2.3
- b. một loại tài liệu đặc biệt và do vậy phải được kiểm soát theo điều số 4.2.3 và 4.2.4
- c. một loại tài liệu đặc biệt và được kiểm soát theo điều 4.2.4
- d. tất cả các điểm trên
- e. không có điểm nào nêu trên

1.05 Xem xét của lãnh đạo:

- a. là cuộc họp định kỳ để điều hành hoạt động thường ngày của tổ chức
- b. là việc lãnh đạo của tổ chức xem xét đánh giá về hiệu lực và sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng
- c. là việc lãnh đạo của tổ chức theo tần suất 2 lần/ 1 năm xem xét đánh giá về hiệu lực và sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng
- d. tất cả các điểm trên
- e. không có điểm nào nêu trên

1.06 Bằng chứng đánh giá:

- a. thông tin do chuyên gia đánh giá thu thập trong khi đánh giá trên hiện trường
- b. thông tin chuyên gia đánh giá ghi nhận từ tài liệu, phỏng vấn, hồ sơ của bên được đánh giá
- c. thông tin định tính hoặc định lượng, liên quan đến chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm chứng được
- d. không có điểm nào nêu trên

1.07 Để trở thành một chuyên gia đánh giá, một cá nhân phải:

- a. được đào tạo về lý thuyết đánh giá
- b. độc lập với những tác động có ảnh hưởng đến tính khách quan của cuộc đánh giá
- c. có kinh nghiệm làm việc và kinh nghiệm đánh giá thích hợp
- d. tất cả các điểm trên
- e. không có điểm nào nêu trên

1.08 Trong quá trình đánh giá, cần có sự trao đổi thông tin giữa các thành viên trong đoàn đánh giá để:

- a. đảm bảo hoàn thành các mục tiêu đánh giá và có được thông tin tổng quan về hệ thống được đánh giá
- b. đảm bảo rằng càng có nhiều điểm không phù hợp được phát hiện càng tốt
- c. xem xét khả năng thực hiện công việc của từng thành viên trong đoàn
- d. không có điểm nào nêu trên

1.09 Chỉ rõ những điều khoản nào của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 đề cập tới việc "sử dụng kết quả phân tích dữ liệu để cải tiến hiệu lực của hệ thống chất lượng"

Điều khoản:.....

1.10 Chỉ rõ những điều khoản nào của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 đề cập tới việc "phải xác định và thoả mãn yêu cầu của khách hàng "

Điều khoản:.....

PHẦN II
(10 câu x 1 điểm = 10 điểm)

Anh/Chị hãy đánh dấu vào ô Đúng/ sai tương ứng

TT	Nội dung	Đúng	Sai
1	Có thể sử dụng tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 làm chuẩn mực đánh giá trong hoạt động Đánh giá của Bên thứ hai (Second Party Audit)		
2	Tổ chức phải đo lường tất cả các quá trình trong hệ thống quản lý chất lượng		
3	Trong ISO 9001:2008 không có điều khoản nào đề cập tới việc áp dụng nguyên tắc PDCA (Hoạch định - Thực hiện – Kiểm tra - Khắc phục)		
4	Tổ chức bắt buộc phải xác định nhu cầu sử dụng các kỹ thuật thống kê		
5	Việc lấy mẫu nguyên vật liệu đầu vào và kiểm tra các chỉ tiêu chất lượng của nguyên vật liệu là không bắt buộc trong mọi trường hợp		
6	Không có điều khoản nào trong ISO 9001:2008 yêu cầu phải thông báo về kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng trong nội bộ tổ chức		
7	Mục đích của hoạt động Xem xét của lãnh đạo là nhằm xem xét kết quả đánh giá chất lượng nội bộ		
8	Hệ thống chất lượng được lập thành văn bản phải bao gồm cả các tài liệu được xác định là cần thiết cho việc kiểm soát có hiệu lực các quá trình trong hệ thống		
9	Tiêu chuẩn ISO 9001:2008 không có điều khoản nào đề cập tới các yêu cầu về " Kiểm định " thiết bị đo lường		
10	Yêu cầu về " nhận biết và xác định nguồn gốc " không áp dụng đối với các tổ chức cung cấp dịch vụ		

PHẦN III (30 điểm - 4 câu)

3.01 Hãy cho 5 ví dụ về các yêu cầu trong tiêu chuẩn ISO 9001:2008 phù hợp với nguyên tắc "Vai trò quyết định của lãnh đạo" trong 8 nguyên tắc quản lý chất lượng. Giải thích (10 điểm)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.02 Dựa vào các yêu cầu trong tiêu chuẩn ISO 9001:2008, hãy đưa ra ví dụ về 5 bằng chứng đánh giá có thể sử dụng để đánh giá việc tuân thủ theo các yêu cầu trong điều 7.5.1 (5 điểm)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.03 Trong khi đánh giá, cách thức đặt câu hỏi của Chuyên gia đánh giá như thế nào? Ngoài đặt các câu hỏi ra cần phải làm gì để có được các thông tin? (5 điểm)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.04 Những yêu cầu / điều nào của tiêu chuẩn bạn cần tập trung đánh giá khi được giao đánh giá chứng nhận một tổ chức chuyên cung cấp dịch vụ đào tạo? Vì sao? (10 điểm)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

PHẦN IV (25 điểm - 2 câu)

Dựa trên yêu cầu của ISO 9001:2008 để trả lời những câu hỏi trong các tình huống sau.

4.01 Anh/Chị được phân công đánh giá một tổ chức thương mại. Tổ chức này chỉ thực hiện các hoạt động nhập khẩu vật liệu xây dựng, lưu kho và phân phối. Là chuyên gia đánh giá, Anh/Chị sẽ tập trung vào các hoạt động nào trong hệ thống chất lượng ISO 9001:2008 của tổ chức ? Giải thích lý do? (12,5 điểm)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.02 Khi đánh giá trên hiện trường, chuyên gia đánh giá có được thông tin khẳng định rằng theo hợp đồng mà doanh nghiệp đang phải thực hiện, yêu cầu chất lượng do khách hàng đặt ra khó và ngặt nghèo hơn so với những hợp đồng bình thường. Là chuyên gia đánh giá, bạn sẽ dự định quan tâm đến hoạt động kiểm soát nào trong hệ thống chất lượng ISO 9001 của doanh nghiệp (giải thích lý do)? (12,5 điểm)

.....

.....

PHẦN V (25 điểm - 2 câu)

Có 2 tình huống xảy ra khi đánh giá. Nghiên cứu kỹ và xác định tình huống là phù hợp hay không phù hợp với yêu cầu của ISO 9001:2008.

Nếu anh/chi cho đây là điểm không phù hợp thì sử dụng biểu mẫu kèm theo để

- 1. Viết báo cáo sự không phù hợp*
- 2. Xác định hành động khắc phục mà doanh nghiệp phải thực hiện*

Nếu anh/chi cho đây chưa phải là điểm không phù hợp thì ghi rõ những thông tin mình muốn thu thập thêm và khả năng kết luận sau khi có thông tin đó.

Tình huống 1

Tại Công ty XYZ chuyên sản xuất và cung cấp nước sạch cho thành phố, chuyên gia đánh giá được biết, theo thủ tục QT 08, việc theo dõi và kiểm tra chất lượng nước phải được tiến hành 1 tuần 1 lần tại địa điểm của người sử dụng. Khi xem xét quá trình khai thác và xử lý nước, chuyên gia đánh giá được biết, hiện tại Công ty có 2 nhà máy nước A và B với công nghệ khai thác và xử lý khác nhau, hệ thống cấp nước từ hai nhà máy này là tách biệt và khác nhau về chất liệu ống dẫn (gang và nhựa). Khi hỏi về các địa điểm lấy mẫu nước kiểm tra, hai nhân viên trực tiếp làm nhiệm vụ này cho biết họ thường lấy mẫu tại các vòi nước hộ gia đình trong vòng bán kính 1 km xung quanh nhà mình. Khi hỏi ai quy định bán kính đó thì cả 2 nhân viên này đều khẳng định không ai quy định, họ tự làm như vậy cho tiện mỗi khi có yêu cầu lấy mẫu. Khi hỏi về quy định lấy mẫu này, trưởng phòng Kỹ thuật khẳng định Công ty không có yêu cầu cụ thể về vấn đề này. Khi xem sơ đồ mạng lưới cấp nước, chuyên gia đánh giá thấy rằng địa bàn lấy mẫu của 2 nhân viên trên đều thuộc khu vực nhà máy B. Kết quả kiểm tra các mẫu trên đều đạt yêu cầu, nhưng Công ty vẫn nhận được phàn nàn về chất lượng nước.

Tình huống 2

Khi đánh giá Công ty X chuyên làm dịch vụ tổ chức các tour du lịch, anh/chi phát hiện thấy có 5 vụ khiếu nại của khách hàng xảy ra trong quý II/2013 (là những tour dài trên 7 ngày) nhưng đã được công ty X khắc phục ngay sau khi kết thúc bằng cách gặp gỡ và trao những phần quà lưu niệm. Không thấy có thêm những hành động nào khác liên quan đến vụ việc này nhưng theo hồ sơ thì những khách hàng có khiếu nại đã thoả mãn với cách giải quyết của công ty X.

Doanh nghiệp / <i>Auditee</i> :		Ngày đánh giá / <i>Date</i> :	
Sự KPH số <i>NCR No.</i>		Khu vực hoặc hoạt động <i>Company Area or Activity</i>	Trưởng đoàn đánh giá <i>Team Leader</i>
Nặng <i>Major</i>	Nhẹ <i>Minor</i>	Tiêu chuẩn và điều khoản <i>Standard & Clause</i>	Chuyên gia đánh giá <i>Auditor</i>
NỘI DUNG SỰ KHÔNG PHÙ HỢP / <i>DETAIL OF NON - CONFORMANCE IDENTIFIED</i> :			
Ký xác nhận của Đại diện Doanh nghiệp/ <i>Signature of Auditee's Representative</i>			
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC CỦA DOANH NGHIỆP/ <i>CORRECTIVE ACTION TAKEN OR PLANNED BY AUDITEE</i>			
Ký xác nhận của Đại diện Doanh nghiệp <i>Signature of Auditee's Representative</i>		Ngày / <i>Date</i> :	

Doanh nghiệp / <i>Auditee</i> :		Ngày đánh giá / <i>Date</i> :	
Sự KPH số <i>NCR No.</i>		Khu vực hoặc hoạt động <i>Company Area or Activity</i>	Trưởng đoàn đánh giá <i>Team Leader</i>
Nặng <i>Major</i>	Nhẹ <i>Minor</i>	Tiêu chuẩn và điều khoản <i>Standard & Clause</i>	Chuyên gia đánh giá <i>Auditor</i>
NỘI DUNG SỰ KHÔNG PHÙ HỢP / <i>DETAIL OF NON - CONFORMANCE IDENTIFIED</i> :			
Ký xác nhận của Đại diện Doanh nghiệp/ <i>Signature of Auditee's Representative</i>			
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC CỦA DOANH NGHIỆP/ <i>CORRECTIVE ACTION TAKEN OR PLANNED BY AUDITEE</i>			
Ký xác nhận của Đại diện Doanh nghiệp <i>Signature of Auditee's Representative</i>		Ngày / <i>Date</i> :	