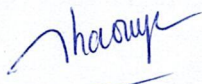

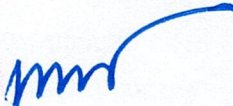

	VĂN PHÒNG ĐÀO TẠO QUỐC TẾ	Số hiệu: QT-03
		Lần ban hành: 04
	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Ngày ban hành: 15/12/2020
		Tổng số trang: 09

TT	CÁC CHI TIẾT THAY ĐỔI	NGÀY CẬP NHẬT
1.	Ban hành mới	02/01/2012
2.	Bổ sung thêm tiếng Anh cho trang bìa, mục đích và phạm vi áp dụng; Gộp lần đánh giá 1 và 2 làm một, bổ sung cách phân biệt điểm KPH và điểm nhận xét cho đánh giá viên nắm rõ trong quá trình đánh giá; Đánh giá khắc phục và hiệu lực sau khắc phục theo form.	15/10/2013
3.	Điều chỉnh tần suất đánh giá nội bộ: ít nhất 01 lần/năm; Thay hành động “phòng ngừa” bằng hành động “kiểm soát rủi ro”.	10/7/2018
4.	Điều chỉnh theo thể thức của Ban Đảm bảo chất lượng	15/12/2020
5.	.....	.....
6.	.....	.....
7.	.....	.....
8.	.....	.....

TRƯỜNG  
VP. ĐÀ

SOẠN THẢO (Ký và ghi rõ họ tên)	XEM XÉT (Ký và ghi rõ họ tên)	PHÊ DUYỆT (Ký tên và đóng dấu)
 Trần Huỳnh Thảo Uyên	 <b>TS. NGUYỄN CẢNH TUẤN</b>	 <b>TS. ĐẶNG ĐĂNG TÙNG</b>

	VĂN PHÒNG ĐÀO TẠO QUỐC TẾ	Số hiệu: <b>QT-03</b>
		Lần ban hành: 04
	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Ngày ban hành: 15/12/2020
		Tổng số trang: 09

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức tổ chức và thực hiện đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng của Văn phòng Đào tạo Quốc tế nhằm:

*Regulating how to organize and implement internal audit of quality management system of Office for International Study Programs:*

- Xác định sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001 và các kế hoạch đã đề ra;

*Specifying the conforming of quality management system with requirements of ISO 9001 standards and approved plans;*

- Xác định hệ thống quản lý được thực hiện và duy trì một cách đúng đắn;

*Ensuring that management system is accurately implemented and maintained;*

- Cung cấp thông tin về kết quả đánh giá cho Ban lãnh đạo;

*Providing information of evaluation results to the Management Board;*

- Đánh giá sự tuân thủ các yêu cầu luật pháp và các yêu cầu khác mà Văn phòng Đào tạo Quốc tế cam kết tuân thủ.

*Examining the compliance of OISP with law and other requirements which has been committed.*

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

**2.1. Đối tượng áp dụng:** Các đợt đánh giá nội bộ (bao gồm cả đánh giá sự tuân thủ các yêu cầu luật định và các yêu cầu khác) cho hệ thống quản lý chất lượng định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Ban Giám đốc.

*Objects of application: regular audits or irregular audits of quality management system (including the audit in compliance with legal requirements and other requirements) according to request from Board of Directors.*

**2.2. Đơn vị thực hiện:** Tất cả các bộ phận trong Văn phòng Đào tạo Quốc tế.

Responsibility: All OISP Staff

**2.3. Thời gian thực hiện:** Nhu cầu ĐGNB được xác định ít nhất 01 lần/năm theo quy định của Văn phòng, hoặc đột xuất theo yêu cầu của BGĐ.

### **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

Luật Giáo dục đại học ngày 18/6/2012; Luật Giáo dục đại học sửa đổi ngày 19/11/2018;

Quyết định số 1520/QĐ-ĐHQG ngày 29/12/2017 của Đại học Quốc gia về việc ban hành Quy chế đảm bảo chất lượng giáo dục đại học;

Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng – các yêu cầu;

Tiêu chuẩn ISO 19011:2018 Hướng dẫn Đánh giá hệ thống quản lý.

### **4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT**

#### **4.1 Thuật ngữ, định nghĩa**

**Đánh giá** là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đã thỏa thuận.

**Đánh giá nội bộ** là quá trình xem xét có hệ thống nhằm xác định xem các hoạt động và kết quả liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng có đáp ứng được các quy định đã đề ra và các quy định này có được thực hiện một cách có hiệu quả, thích hợp để đạt được các mục tiêu hay không.

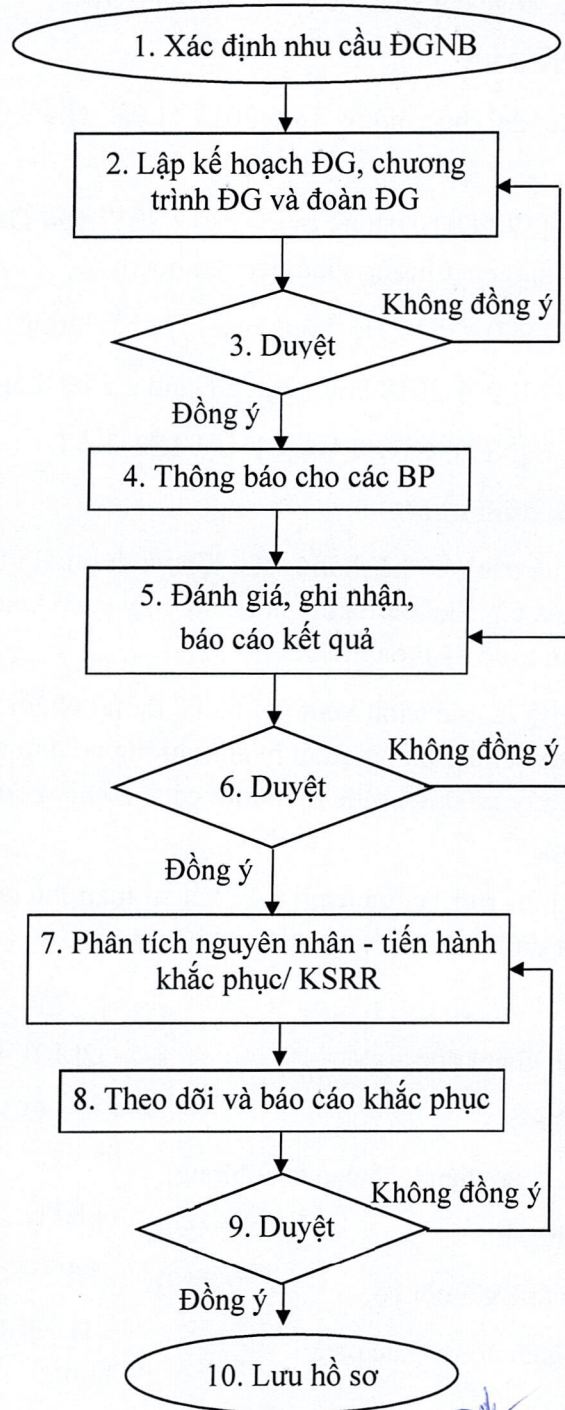
**Đánh giá sự tuân thủ** là quá trình xem xét sự tuân thủ của Văn phòng Đào tạo Quốc tế dựa trên các luật định mà Nhà nước đã ban hành.

#### **4.2 Chữ viết tắt**

- |   |  |
|---|--|
| - BGĐ: Ban Giám đốc;                    | - QLRR: Quản lý rủi ro;                  |
| - BP: Bộ phận;                          | - NV ĐBCL: Nhân viên Đảm bảo chất lượng; |
| - ĐDLĐCL: Đại diện lãnh đạo chất lượng; | - SKPH: Sự không phù hợp;                |
| - ĐG: Đánh giá;                         | - T/P.BP: Trưởng/Phó Bộ phận;            |
| - ĐGNB: Đánh giá nội bộ;                | - HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng;   |
| - HĐKP: Hành động khắc phục;            |  |

## 5. NỘI DUNG

### 5.1. Lưu đồ



## 5.2. Mô tả

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu/ Tài liệu đính kèm	Ghi chú
1,2 & 3	<p>- Căn cứ nhu cầu ĐGNB, NV ĐBCL lập kế hoạch ĐG, chương trình ĐG và danh sách đoàn ĐG, chú trọng các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chuẩn mực, phạm vi, tần suất, phương pháp ĐG;</li> <li>• Kết quả của các cuộc ĐG lần trước;</li> <li>• ĐG viên phải độc lập với BP được ĐG và có năng lực. Tiêu thức để lựa chọn đoàn ĐG theo hướng dẫn trong Phụ lục “Hướng dẫn lựa chọn chuyên gia ĐG trưởng và chuyên gia ĐG”.</li> <li>• Xem xét sự tuân thủ và thực hiện các yêu cầu luật pháp (nếu có).</li> </ul> <p>- NV ĐBCL trình ĐDLĐCL-BGĐ phê duyệt; nếu không phù hợp trở lại bước 02.</p>	BGĐ, NV ĐBCL	01 tuần	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kế hoạch ĐG</li> <li>• Chương trình ĐG</li> <li>• QĐ thành lập đoàn ĐG</li> </ul>	
4	<p>- Thông báo và chuẩn bị ĐG: NV ĐBCL thông báo chương trình ĐGNB cho các BP trước khi tiến hành đánh giá 01 tuần qua email. Đoàn ĐG sẽ thực hiện ĐG theo trình tự sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hợp đoàn ĐG và đưa ra cách thức ĐGNB và nội dung cần ĐG trong chương trình.</li> <li>• Thảo luận và phân công mục ĐG theo chương trình.</li> </ul> <p>Các BP chuẩn bị tài liệu hồ sơ cho buổi ĐG.</p>	NV ĐBCL, Đoàn ĐG, các BP	01 tuần	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kế hoạch ĐG</li> <li>• Chương trình ĐG</li> <li>• QĐ thành lập đoàn ĐG</li> </ul>	

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu/ Tài liệu đính kèm	Ghi chú
5&6	<p>- Tiến hành ĐG theo chương trình ĐG như sau:</p> <p>Đoàn ĐGNB xem xét hệ thống tài liệu và thực tế hoạt động:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xem xét các văn bản, tài liệu có đầy đủ và phù hợp với cách bố trí, sắp xếp theo yêu cầu của HTQLCL hay không.</li> <li>• Xem xét các báo cáo của các đợt đánh giá trước để kiểm tra tình hình thực hiện các HĐKP, KSRR.</li> <li>• Kiểm tra xác nhận việc thực hiện, áp dụng các quy định, quy trình, hướng dẫn v.v... bằng cách: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Xem xét các hồ sơ, dữ liệu, minh chứng liên quan;</li> <li>○ Trực tiếp hỏi các nhân viên liên quan xem họ có nắm được những văn bản, tài liệu, hướng dẫn cần thiết hay không;</li> <li>○ Quan sát các hoạt động, thao tác số với các quy trình, hướng dẫn đã ban hành;</li> <li>○ Xem xét mức độ tuân thủ các yêu cầu luật pháp: luật lao động, luật định về giáo dục v.v...</li> </ul> </li> </ul> <p>ĐG viên ghi nhận các vấn đề xem xét và quan sát được. Khi phát hiện SKPH trong checklist (nếu có) hoặc “Bảng ghi chép hoạt động ĐG”, ĐG viên ghi nhận lại các điểm cần hỏi và SKPH của BP được ĐG.</p>	Đoàn ĐG	01 tuần	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bảng ghi chép hoạt động ĐG</li> <li>• Phiếu ghi nhận SKPH – HĐKP</li> <li>• Báo cáo ĐGNB</li> </ul>	

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu/ Tài liệu đính kèm	Ghi chú
	<p>ĐG viên phải ghi đầy đủ các nội dung ĐG trong “Bảng ghi chép hoạt động ĐG”, và nhận xét, kết quả vào “Phiếu ghi nhận SKPH – HĐKP”.</p> <p>- Báo cáo kết quả ĐG và phê duyệt:</p> <p>Kết thúc cuộc ĐG, Trưởng đoàn ĐG họp hội ý các thành viên trong đoàn để tập hợp các ghi nhận của từng thành viên và thống nhất đưa ra nhận xét, kết quả ĐG; lập báo cáo ĐG này để trình lên BGD xem xét.</p>				
7	<p>- Phân tích nguyên nhân, đề xuất biện pháp xử lý – tiến hành HĐKP, KSRR:</p> <p>Nếu kết quả của quá trình ĐGNB có xuất hiện SKPH hoặc SKPH tiềm ẩn hoặc không tuân thủ luật định, thì quá trình thực hiện HĐKP hoặc KSRR sẽ được triển khai.</p> <p>Biện pháp xử lý do BP được ĐG đề xuất và được phê duyệt bởi BGD hoặc tổ trưởng tổ ĐBCL.</p> <p>Thời gian thực hiện được sự thỏa thuận giữa BP được ĐG và đoàn ĐG, nhưng không được quá dài cho hành động khắc phục đó.</p>	Các BP		<ul style="list-style-type: none"> <li>Phiếu ghi nhận SKPH – HĐKP</li> </ul>	
8&9	<p>- Theo dõi, kiểm tra hồ sơ và báo cáo khắc phục:</p> <p>Trưởng, Phó các BP và Tổ ĐBCL theo dõi việc thực hiện HĐKP và các kiến nghị được đề xuất trong đợt ĐG.</p> <p>Các vấn đề, SKPH trong quá trình ĐG sẽ được các BP khắc phục và báo cáo</p>	Các BP, ĐG viên, Tổ ĐBCL, BGD		<ul style="list-style-type: none"> <li>Phiếu ghi nhận SKPH – HĐKP</li> </ul>	

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu/ Tài liệu đính kèm	Ghi chú
	<p>xét trong “Phiếu ghi nhận SKPH – HĐKP” kèm hồ sơ minh chứng cho ĐG viên và Tổ ĐBCL.</p> <p>Trong quá trình diễn giải, các ĐG viên hoặc Tổ ĐBCL tiếp tục đánh giá và xem xét việc xử lý này có phù hợp không, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiểm tra xác nhận việc thực hiện đánh giá HĐKP và kiến nghị được đề xuất trong quá trình ĐG;</li> <li>• ĐG kết quả của hành động KSRR trong việc ngăn ngừa SKPH xảy ra.</li> </ul> <p>Nếu vẫn phát hiện SKPH phải ghi nhận vào “Phiếu ghi nhận SKPH - HĐKP” và đề nghị khắc phục lại, có sự xác nhận của BP được ĐG.</p> <p>- BGD sẽ phê duyệt kết quả kết quả thực hiện HĐKP và việc giải quyết các kiến nghị trong cuộc ĐG. Nếu chưa phù hợp thì trở lại bước 8.</p>				
10	Toàn bộ tài liệu ĐGNB sẽ được lưu tại tổ ĐBCL. Tổ ĐBCL tập hợp các thông tin liên quan đến kết quả ĐGNB và trình BGD trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo.	Tổ ĐBCL		Tất cả các văn bản trên	

## 6. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Hình thức lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch ĐGNB	Bản mềm (file), bản cứng	05 năm
2	Quyết định thành lập đoàn ĐG		
3	Chương trình ĐGNB		



STT	Tên hồ sơ	Hình thức lưu	Thời gian lưu
4	Bảng ghi chép hoạt động ĐG		
5	Phiếu ghi nhận SKPH – HĐKP		
6	Báo cáo ĐGNB		
7	Checklist đánh giá ban lãnh đạo		

## 7. BIỂU MẪU – PHỤ LỤC ĐÍNH KÈM

### 7.1. Biểu mẫu

STT	Kí hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM01/QT-03	Kế hoạch ĐGNB
2	BM02/QT-03	Quyết định thành lập đoàn ĐG
3	BM03/QT-03	Chương trình ĐGNB
4	BM04/QT-03	Bảng ghi chép hoạt động ĐG
5	BM05/QT-03	Phiếu ghi nhận SKPH – HĐKP
6	BM06/QT-03	Báo cáo ĐGNB
7	BM07/QT-03	Checklist đánh giá ban lãnh đạo

### 7.2. Phụ lục

Hướng dẫn lựa chọn chuyên gia ĐG trưởng và chuyên gia ĐG.

OA  
Ế

**PHỤ LỤC**  
**HƯỚNG DẪN LỰA CHỌN CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ TRƯỞNG**  
**VÀ CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

**1. Mục đích**

Lựa chọn chuyên gia ĐG trưởng và chuyên gia ĐG phù hợp với yêu cầu của công việc đánh giá chất lượng nội bộ nhằm mang lại hiệu quả cao.

**2. Phạm vi áp dụng**

- BGD
- Tổ ĐBCL
- Trưởng, Phó BP

**3. Tài liệu tham khảo**

Các tài liệu liên quan tới đào tạo chuyên gia ĐG của quốc tế cũng như trong nước.

**4. Hướng dẫn**

**4.1 Tiêu chuẩn của chuyên gia đánh giá trưởng**

- Có chứng chỉ do một trung tâm chuyên ngành có thẩm quyền cấp chứng nhận đã qua các khóa đào tạo:

- Khóa đào tạo về những kiến thức TCVN ISO 9001;
  - Khóa đào tạo về văn bản của Hệ thống Chất lượng;
  - Khóa đào tạo về Chuyên gia ĐGNB.
- Có cấp bậc từ Trưởng phó BP hoặc thành viên BGD.
  - Am hiểu về các lĩnh vực được ĐG;
  - Có kiến thức tốt về HTQLCL.

**4.2 Tiêu chuẩn Chuyên gia đánh giá nội bộ**

- Có chứng chỉ do một trung tâm chuyên ngành có thẩm quyền cấp chứng nhận đã qua các khóa đào tạo :

- Khóa đào tạo về Chuyên gia ĐGNB;
  - Khóa đào tạo về những kiến thức tiêu chuẩn ISO 9001;
  - Am hiểu về các lĩnh vực được ĐG.
- Có kiến thức tốt về HTQTCL.



# KẾ HOẠCH TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM....

Mã số: BM01/QT-03  
Lần ban hành: 02  
Ngày ban hành: 15/12/2020

STT	BP được đánh giá	Thời điểm tiến hành đánh giá (tháng)												Ghi chú
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1														
2														
3														
4														
5														

**Ghi chú:** 1. Đánh giá nội bộ và sự tuân thủ:

2. Đánh giá bên chứng nhận:

3. Họp xem xét của lãnh đạo:

Ngày ..... tháng ..... năm ....  
**Người lập**

Ngày ..... tháng ..... năm ....  
**GIÁM ĐỐC**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA  
VĂN PHÒNG ĐÀO TẠO QUỐC TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .....

TP.HCM, ngày ..... tháng ..... năm 20...

## **QUYẾT ĐỊNH**

*V/v thành lập đoàn đánh giá nội bộ năm 20...*

- Căn cứ chức năng, quyền hạn của Giám đốc Văn phòng Đào tạo Quốc tế;
- Căn cứ nhu cầu công tác và năng lực nhân viên.

## **QUYẾT ĐỊNH**

Điều 1 : Thành lập đoàn đánh giá nội bộ, gồm các thành viên sau :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

Tham gia đánh giá nội bộ năm 20.....

Điều 2 : Cử ..... làm đánh giá viên trưởng.

Điều 3 : Nhân viên có tên nêu trên và các phòng ban liên quan có trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**GIÁM ĐỐC VĂN PHÒNG ĐÀO TẠO QUỐC TẾ**

**Nơi nhận:**

- Nhân viên có tên nêu trên;
- Lưu: Tổ ĐBCL.



# CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: BM03/QT-03

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/12/2020

Dạng đánh giá: - Định kỳ

- Đột xuất

Thời gian: Từ ..... đến .... ngày .... tháng .... năm....

STT	Nội dung	Bộ phận được đánh giá	Đánh giá viên	Thời gian	Địa điểm
1.					
2.					

STT	Nội dung	Bộ phận được đánh giá	Đánh giá viên	Thời gian	Địa điểm
3.					
4.					

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày .... tháng .... năm .....

**ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

**GIÁM ĐỐC**



**BẢNG GHI NHẬN SỰ KHÔNG PHÙ HỢP - HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC  
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ VĂN PHÒNG NĂM.....**

TT	KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ										KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẮC PHỤC						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	Bộ phận được đánh giá	Chương/ điều khoản	Loại không phù hợp	Mô tả nội dung phát hiện - Đề xuất	Họ và tên đánh giá viên	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn	Họ và tên người đề xuất	Xác nhận của Bộ phận được đánh giá (*)	Giải trình nguyên nhân (nếu chưa hoàn thành, đưa deadline và cam kết thực hiện)	Chữ ký của Trưởng/ Phó Bộ phận	Xác nhận của đánh giá viên	KẾT LUẬN	Ghi chú (nếu có)	Chữ ký của đánh giá viên
1			<i>Không phù hợp áp dụng/ không phù hợp tài liệu</i>								<i>Hoàn thành / Chưa hoàn thành</i>			<i>Hoàn thành/ Chưa hoàn thành</i>	<i>Đóng hành động khắc phục/ Tiếp tục khắc phục</i>		
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	

**Ghi chú:**

Phần ghi của đánh giá viên

Phần ghi của Bộ phận được đánh giá

(\*) Bộ phận được đánh giá cung cấp minh chứng khắc phục tương ứng với nội dung đánh giá.

**ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

**GIÁM ĐỐC**



Mã số: BM06/QT-03  
Lần ban hành: 02  
Ngày ban hành: 15/12/2020

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA  
VĂN PHÒNG ĐÀO TẠO QUỐC TẾ**

---

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ  
NĂM .....**

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm .....*

## I. GIỚI THIỆU

- Mục đích tổ chức đánh giá nội bộ Văn phòng
- Danh sách thành viên đoàn đánh giá
- Chương trình đánh giá (tóm tắt)

## II. CÁC BỘ PHẬN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ

## III. ĐIỂM MẠNH

## IV. ĐIỂM CHƯA PHÙ HỢP CẦN KHẮC PHỤC (Chi tiết)

### 1. Ban Giám đốc

STT	Nội dung	Mô tả sự không phù hợp → Đề xuất (nếu có)	Ghi chú

Điểm cần cải thiện (nếu có): .....

### 2. Bộ phận Hành chính - Tổng hợp:

STT	QT/QĐ	Mô tả sự không phù hợp → Đề xuất (nếu có)	Ghi chú

Điểm cần cải thiện (nếu có): .....

### 3. Bộ phận Học vụ

STT	QT/QĐ	Mô tả sự không phù hợp → Đề xuất (nếu có)	Ghi chú

Điểm cần cải thiện (nếu có): .....

**4. Bộ phận EMBA-MCI**

STT	QT/QĐ	Mô tả sự không phù hợp → Đề xuất (nếu có)	

Điểm cần cải thiện (nếu có): .....

**5. Bộ phận Marketing**

STT	QT/QĐ	Mô tả sự không phù hợp → Đề xuất (nếu có)	

Điểm cần cải thiện (nếu có): .....

**6. Bộ phận Chuyển tiếp**

STT	QT/QĐ	Mô tả sự không phù hợp → Đề xuất (nếu có)	

Điểm cần cải thiện (nếu có): .....

**V. TỔNG KẾT**

STT	Bộ phận	Sự không phù hợp		Điểm cần cải thiện	
		N	%	N	%

Nhận xét chung (nếu có): .....

Trưởng nhóm đánh giá

GIÁM ĐỐC





ĐK	Nội dung	Tài liệu					Hiệu quả					Hồ sơ minh chứng	Ghi chú
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	Có xác định nhu cầu nhân sự (đào tạo, tuyển dụng) để thực hiện mục tiêu đề ra?												
	Mọi người có ý thức được vai trò và vị trí của công việc mình đang làm?												
	Có danh mục nhân sự? Có chấp hành luật LD?												
	Kế hoạch đào tạo có được lập và phê duyệt?												
	Kế hoạch đào tạo có căn cứ kết quả công việc? Có căn cứ mục tiêu phát triển?												
	Có hồ sơ theo dõi đào tạo /huấn luyện? Kết quả đào tạo có được đánh giá và xử lý?												
	Việc đào tạo có đem lại hiệu quả?												
	Kế hoạch đào tạo có được tuân thủ?												
	Có ai không được đào tạo không? Lý do có hợp lý không? có kế hoạch đào tạo cho Ban Giám đốc?												
	Có thuyết trình, đề bạt? Căn cứ?												
	Hiệu quả?												
	Có tuyển dụng mới? Có phương pháp và tuân thủ?												
	Hiệu quả?												
6.3	Có xác định nhu cầu trang thiết bị, cơ sở hạ tầng cho mỗi dự án hay mục tiêu?												
	Có danh mục thiết bị? cơ sở hạ tầng? Có đủ?												
	Có lịch bảo trì cho mọi thiết bị /cơ sở hạ tầng có ảnh hưởng đến chất lượng?												
	Lịch bảo trì có khả thi? Căn cứ kế hoạch SX và khả năng thiết bị, lực lượng bảo trì?												
	Có hồ sơ bảo trì?												
	Quét virus máy tính, cập nhật chương trình...												
	Các hệ thống thiết bị trao đổi thông tin (vi tính, fax...) được quản lý ra sao? bảo trì thế nào?												
	Có xác định các dịch vụ hỗ trợ (vận chuyển, trao đổi thông tin) và cách đáp ứng?												
6.4	Có xác định môi trường làm việc ảnh hưởng tới: Chất lượng – sức khỏe – mối quan hệ (tinh thần)												
	Có biện pháp đáp ứng và định kỳ đánh giá lại?												
	Có hồ sơ?												