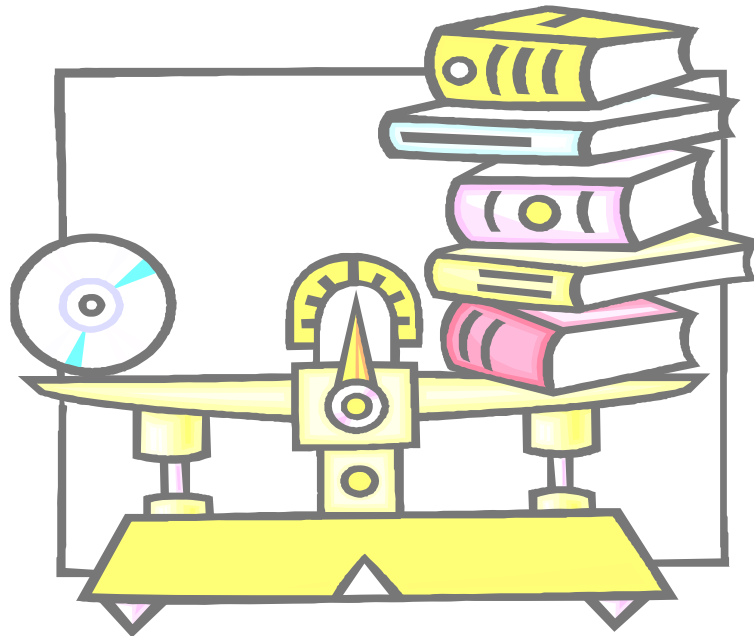




Dự án GTZ TA số: 07.2023.5-001.00 Project GTZ TA No: 07.2023.5-001.00
Tài liệu dự án: QMS 001 Project Document No: QMS 001
Phát hành lần 1 Edition: 01



SỔ TAY HƯỚNG DẪN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL

Hà Nội, Tháng 12 Năm 2008 - Hanoi, December 2008

Bộ Xây dựng – Hà Nội
Ministry of Construction – Hanoi

hợp tác với
in cooperation with

Tổ Chức Hợp Tác Kỹ Thuật Đức
Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH

Hỗ trợ Kỹ thuật của GTZ do GFA thực hiện
Technical Assistance on behalf of GTZ by GFA Consulting Group & Associates

Người liên hệ của
GFA Consulting Group GmbH

Your contact
with GFA Consulting Group GmbH

Gudrun Krause

Fax +49 (40) 6 03 06169

Email: gudrun.krause@gfa-group.de

Địa chỉ
Address

GFA Consulting Group GmbH

Eulenkrogstraße 82

D-22359 Hamburg

Germany

Người chuẩn bị
This guidelines was prepared by

Dr. Edzard Ruehe

Người phê duyệt:
and reviewed by:

Mr. Lutz Kleeberg

MỤC LỤC

1	GIỚI THIỆU	1
2	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	2
2.1	Các yêu cầu chung	2
2.2	Các yêu cầu về hệ thống tài liệu	2
3	TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO	3
3.1	Cam kết của lãnh đạo	3
3.2	Định hướng theo khách hàng	3
3.3	Chính sách chất lượng	3
3.4	Lập kế hoạch	4
3.5	Trách nhiệm, Quyền hạn và trao đổi thông tin	4
3.6	Đánh giá của lãnh đạo	4
4	QUẢN LÝ NGUỒN LỰC	5
4.1	Cung cấp các nguồn lực	5
4.2	Nguồn nhân lực	5
4.3	Môi trường làm việc	6
5	CUNG CẤP SẢN PHẨM/DỊCH VỤ	6
5.1	Các quá trình liên quan đến khách hàng	6
5.2	Cơ sở hạ tầng	7
5.3	Sản xuất và Cung cấp Dịch vụ.....	7
6	ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN	8
6.1	Kiểm soát các Công cụ Theo dõi và Đo lường	8
6.2	Khái quát.....	8
6.3	Theo dõi và Đo lường	8
6.4	Phân tích số liệu	9
6.5	Cải tiến.....	10

TABLE OF CONTENTS

1	INTRODUCTION	1
2	QUALITY MANAGEMENT SYSTEM	2
2.1	General Requirements	2
2.2	Document Requirements	2
3	MANAGEMENT RESPONSIBILITY	3
3.1	Management Commitment.....	3
3.2	Customer Focus.....	3
3.3	Quality Policy	3
4.1	Planning	4
3.5	Responsibility, Authority and Communication.....	4
3.6	Management Review	4
4	RESOURCE MANAGEMENT	5
4.1	Provision of Resources	5
4.2	Human Resources	5
4.3	Working Environment.....	6
5	PRODUCT/SERVICE REALIZATION	6
5.1	Customer-Related Processes	6
5.2	Infrastructure	7
5.3	Production and Service Provision	7
6	MEASUREMENT, ANALYSIS AND IMPROVEMENT	8
6.1	Control of Monitoring and Measuring Tools	8
6.2	General	8
6.4	Monitoring and Measurement	8
6.4	Analysis of Data	9
6.5	Improvement	10

CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

CV	Sơ yếu lí lịch
LAN	Mạng nội bộ
ODA	Hỗ trợ Phát triển Chính thức
O&M	Vận hành & Bảo dưỡng
PLOC	Lập kế hoạch, Lãnh đạo, Tổ chức, Kiểm soát
QMS	Hệ thống Quản lý chất lượng
SEAWUN	Mạng lưới các cơ quan nước Đông Nam Á
SOP	Quy trình tác nghiệp chuẩn
WWM	Quản lý nước thải

GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Đã được thiết lập:	Một quy trình/quy định/kế hoạch v.v... đã được xây dựng và được ban lãnh đạo/giám đốc công ty phê duyệt.
Đã được lập hồ sơ:	Các văn bản về chính sách, quy trình chuẩn, chỉ dẫn thực hiện công việc, báo cáo theo dõi v.v...
Đã được thực hiện:	Công ty thực hiện theo thỏa thuận nội bộ.
Duy trì:	Cập nhật một quy trình/quy định/kế hoạch/v.v... theo nhu cầu và quy trình đã thống nhất.
Điều kiện được kiểm soát:	thực hiện theo các quy trình chuẩn, đo lường, theo dõi, đánh giá, áp dụng biện pháp khắc phục.
Các hoạt động: sau kiểm duyệt	Cung cấp dịch vụ hay sản phẩm sau khi đã được kiểm tra chất lượng bởi người có thẩm quyền.

ABBREVIATIONS

CV	Curriculum Vitae
LAN	Local Area Network
ODA	Overseas Development Assistance
O&M	Operation & Maintenance
PLOC	Planning, Leading, Organizing, Control
QMS	Quality Management System
SEAWUN	South East Asia Water Utility Network
SOP	Standard Operation Procedure
WWM	Wastewater Management

DEFINITIONS

Established:	A procedure / rule / plan /etc. has been developed and approved by the management/director of the company.
Documented:	Written evidence of a policy, standard operation procedure (SOP), work instruction, record, etc.
Implemented:	Company acts in according to an internal agreement.
Maintaining:	Updating of a procedure / rule / plan /etc. in accordance to needs and agreed procedure.
Controlled conditions:	Working with documented processes (SOPs), measuring, recording, evaluation, corrective action.
Release activities:	Provision of services or products after quality control by qualified personal.

DANH SÁCH CÁC TÀI LIỆU LIÊN QUAN ĐẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Kiểm soát Tài liệu – Quy trình Số xxx
Kiểm soát Hồ sơ lưu trữ - Quy trình Số xxx
Chính sách Hệ thống quản lý Chất lượng – Tài liệu Số xxx
Đánh giá của Lãnh đạo về Hệ thống Quản lý chất lượng – Quy trình Số xxx
Cơ sở dữ liệu nhân sự - Tài liệu Số xxx
Quy trình tuyển dụng nhân sự - Quy trình Số xxx
Mẫu mô tả công việc – Tài liệu Số xxx
Mẫu sơ yếu lý lịch – Tài liệu Số xxx
Hệ thống Lương và Thưởng – Tài liệu Số xxxx
Đánh giá Sự hoàn thành công việc của nhân viên và Nhu cầu đào tạo – Tài liệu Số xxx
Đánh giá Hiệu quả Đào tạo – Tài liệu Số xxx
Hướng dẫn Quản lý Tài sản - Tài liệu Số
Sổ tay Hướng dẫn Vận hành & Bảo dưỡng (bao gồm các quy trình quản lý và quy trình kỹ thuật liên quan)
Quy trình lập kế hoạch ngân sách hàng năm cho công tác VH&BD – Quy trình Số xxxx
Quy trình Bảo dưỡng mạng nội bộ và máy chủ - Quy trình Số xxx
Quy trình Bảo dưỡng máy tính cá nhân, máy in, máy vẽ đồ thị, máy quét và các thiết bị điện tử khác – Quy trình Số xxx
Quy trình Vận hành và Bảo dưỡng các xe cộ và thiết bị của Công ty – Quy trình Số xxxx
Quy trình Vận hành & Bảo dưỡng xưởng cơ điện của Công ty – Quy trình Số xxx
Quy trình An toàn lao động – Quy trình Số xxx
Quy trình về Cách thức giao tiếp với khách hàng – Tài liệu Số xxx
Quy trình giải quyết phàn nàn/khiếu nại của khách hàng – Quy trình Số xxx
Quy trình Hiệu chỉnh thiết bị - Quy trình Số xxx

QMS RELATED DOCUMENTS

Document Control – Procedure No. xxx

Record Control – Procedure No. xxx

QMS Policy – Document No xxx

QMS Management Review - Procedure No xxx

Staff Data Base – Document No. xxx

Staff Recruitment Procedure - SOP No. xxx

Job Descriptions Format – Document No. xxx

CV Format - Document No. xxx

Salary and Bonus System – Document No. xxx

Staff Performance Appraisal and Training Needs – Document No. xxx

Evaluation of Effectiveness of Training – Document No. xxx

Asset Management Guideline – Document No. xxx

Operation and Maintenance (O&M) Manual (including all relevant administrative and technical SOPs)

Annual Budget Planning Procedure for O&M works - SOP No. xxx

Procedure on Maintenance of the LAN network and the server – SOP No. xxx

Procedure on Maintenance of PC, Printer, Plotter, Scanner and other electronic equipment – SOP No. xxx

Procedure on the Operation and Maintenance of the Company's vehicles and heavy equipment – SOP No. xxx

Procedure on the Operation and Maintenance of the Company's mechanical and electrical workshop – SOP No. xxx

Procedure on Work Safety – SOP No. xxx

Procedure on Customer Communication Etiquette - Document No. xxx

Procedure on Customer Complaints – SOP No. xxx

Procedure on Calibration of Equipment – SOP No. xxx

Sổ Tay Hướng Dẫn Hệ Thống Quản Lý Chất Lượng

Phạm vi áp dụng:

Sổ tay hướng dẫn này đề cập các yêu cầu của một hệ thống quản lý chất (QMS).

Hệ thống quản lý chất lượng nhằm mục đích: (a) cung cấp các dịch vụ của công ty QLNT đáp ứng theo yêu cầu của khách hàng, (b) áp dụng các quy định hiện hành, và (c) nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Các dịch vụ do công ty quản lý nước thải cung cấp bao gồm (a) thu gom nước mưa và nước thải, (b) xử lý nước mưa và nước thải, (c) xả nước mưa và nước thải ra các nguồn tiếp nhận theo tiêu chuẩn quy định.

Sổ tay hướng dẫn này có tham khảo các tài liệu của Tổ chức Tiêu chuẩn Quốc tế (ISO) Geneva – Thụy sĩ, bao gồm:

ISO 9000:2000

ISO 9001:2000

ISO 9004:2000

Quality Management System Manual

Scope:

This manual addresses the requirements of a quality management system (QMS).

QMS is aiming to: (a) provide WWM company's services that meet customer expectations, (b) apply the prevailing regulatory requirements, and (c) enhance customer satisfaction.

Services that are provided by the WWM Company comprise (a) the collection of storm water and wastewater, (b) its treatment and (c) discharge into the receiving water bodies in accordance to relevant government standards.

This manual is referring to the following documents of the International Standard Organization (ISO) Geneva - Switzerland:

ISO 9000:2000

ISO 9001:2000

ISO 9004:2000

1 GIỚI THIỆU

Mục tiêu của Công ty Quản lý nước thải thiết lập và thực hiện Hệ thống Quản lý chất lượng là nhằm cải tiến tiêu chuẩn quản lý nội bộ và chất lượng cung cấp dịch vụ công ích.

Sổ tay hướng dẫn này mô tả các yếu tố cơ bản của Hệ thống QLCL mà theo đó từng công ty QLNT phải tuân thủ theo như một yêu cầu cơ bản.

Hệ thống QLCL dựa trên bảy nguyên tắc quản lý chất lượng cơ bản, bao gồm:

- Hướng tới khách hàng
- Người đứng đầu
- Sự tham gia của người dân / cán bộ công ty
- Phương pháp tiếp cận theo quá trình và định hướng theo quá trình
- Phương pháp tiếp cận tổng thể trong công tác quản lý (các quá trình có liên quan đến nhau)
- Cải tiến liên tục
- Phương pháp tiếp cận theo mục tiêu để đưa ra quyết định

Công ty QLNT sẽ áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình để xây dựng, thực hiện và nâng cao hiệu quả của Hệ thống Quản lý Chất lượng. Toàn bộ các quá trình liên quan đến chất lượng và mối tương tác giữa các quá trình cần được xác định và mô tả trong các quy trình liên quan.

Ý tưởng cơ bản về Hệ thống Quản lý Chất lượng theo quá trình và cơ hội cải tiến được thể hiện trong sơ đồ 1 dưới đây.

1 INTRODUCTION

The aim of establishing and implementing a QMS by the WWM Company is to improve their internal management standards and the quality of their public services provisions.

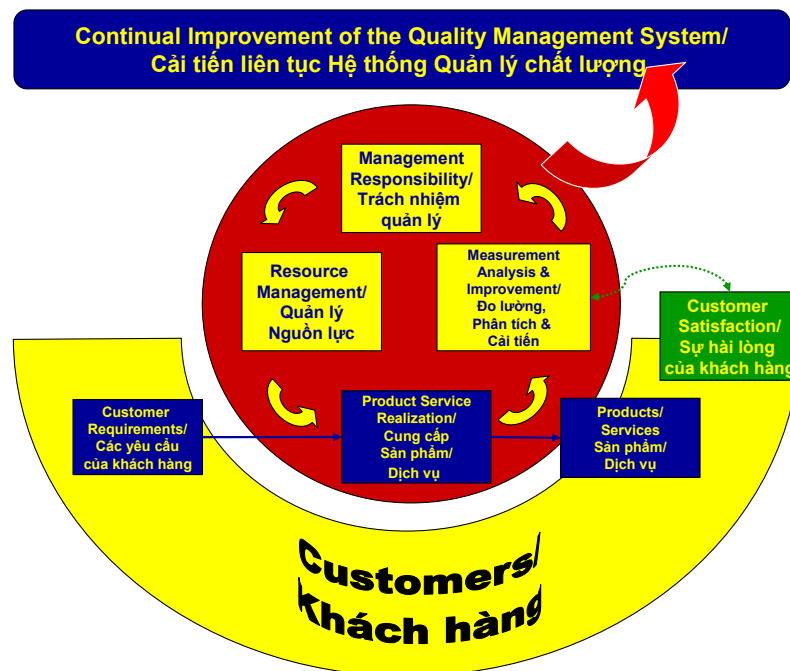
This manual describes the basic elements of the QMS that should be implemented by each WWM Company as a preliminary requirement.

The QMS is based on seven fundamental quality management principles, comprising:

- Customer focus
- Leadership
- Involvement of people / employees
- Process approach and process orientation
- Integrated system approach to management (interrelated processes)
- Continual improvement
- Objective oriented approach for decision making.

The WWM Company is using the process approach when developing, implementing and improving the effectiveness of this QMS. All quality relevant processes and their interactions need to be identified and to be described in related procedures.

The basic idea of the process-based QMS and improvement opportunities is illustrated in the figure 1.



2 HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

2.1 Các yêu cầu chung

Công ty QLNT đã thiết lập, lập hồ sơ, thực hiện và duy trì hệ thống quản lý chất lượng (QMS). Dưới đây là các yêu cầu chung về Hệ thống Quản lý chất lượng:

- Cần xác định các quy trình nội bộ, liên quan đến Hệ thống QLCL, bao gồm trình tự và mối tương tác giữa các hoạt động và những người thực hiện các hoạt động đó. Cần xác định toàn bộ các bước của quy trình, có liên quan đến việc đảm bảo chất lượng (ví dụ như sản phẩm, cung cấp dịch vụ cho khách hàng, quan hệ khách hàng, đo lường v.v....) (tốt nhất cần được thể hiện trên sơ đồ luồng) và lập thành hồ sơ tài liệu quy trình tác nghiệp chuẩn.
- Cần xác định các tiêu chí và phương pháp để đảm bảo có thể đo lường và kiểm soát được hiệu quả của các quá trình này.
- Cần đảm bảo các nguồn lực và thông tin nhằm hỗ trợ việc thực hiện và theo dõi toàn bộ các quá trình/quy trình chuẩn đã được thống nhất.
- Cần xác định, theo dõi và kiểm soát các quá trình thuê bên ngoài có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của công ty theo Hệ thống QLCL

2.2 Các yêu cầu về hệ thống tài liệu

2.2.1 Khái quát

Tài liệu liên quan đến Hệ thống Quản lý chất lượng của Công ty QLNT bao gồm các tài liệu sau:

- Chính sách chất lượng
- Sổ tay hướng dẫn Hệ thống QLCL này
- Các tài liệu theo yêu cầu của Sổ tay hướng dẫn Hệ thống QLCL và/hoặc các tài liệu cần thiết để đảm bảo công tác lập kế hoạch, chỉ đạo, vận hành và kiểm soát các quá trình một cách hiệu quả (PLOC).
- Các báo cáo theo yêu cầu của Sổ tay hướng dẫn Hệ thống QLCL và/hoặc các báo cáo cần thiết cho công tác lập kế hoạch, chỉ đạo, vận hành và kiểm soát các quá trình.

Tài liệu có thể bao gồm tài liệu bản in hoặc tài liệu dưới dạng file điện tử.

2.2.2 Sổ tay Chất lượng

Sổ tay Hệ thống Quản lý chất lượng này bao gồm các nội dung sau:

- Quy mô của Hệ thống Quản lý chất lượng, gồm toàn bộ các thành phần yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng, và.
- Tham khảo các quy trình đã được lập trong

2 QUALITY MANAGEMET SYSTEM

2.1 General Requirements

The WWM Company has established, documented, implemented, and maintains a quality management system (QMS). The following is a listing of general QMS requirements:

- *Internal procedures, relevant for the QMS, are identified and illustrate sequences and interaction of involved activities and actors. All procedural steps, which are relevant for quality assurance (e.g. products, customer provision, customer relation, measurements, etc.) are identified (preferable in flow diagrams) and documented in standardized procedures/SOPs.*
- *Criteria and methods are defined ensuring that the effectiveness of such procedures can be measured and controlled.*
- *Availability of adequate resources and information are ensured to support the implementation and monitoring of all agreed procedures/SOPs.*
- *Internal processes are monitored, measured and analyzed and (corrective) actions necessary to achieve planned results are performed.*
- *Outsourced or external processes that affect the quality of the WWM Company's services are identified, monitored and controlled in accordance to this QMS.*

2.2 Document Requirements

2.2.1 General

QMS related documentation of a WWM Company includes the following:

- *A Quality Policy.*
- *This QMS Manual.*
- *Documents required by this QMS Manual and/or such documents needed to ensure effective planning, leading, operation and control (PLOC) of the processes.*
- *Records required by this QMS Manual and/or such records necessary for planning, leading, operation and control of processes.*

Documentation includes commonly hard copy documents and soft copy/digital documents.

2.2.2 Quality Manual

This QMS Manual includes:

- *Scope of the QMS, which are all elements required of this QMS, and*
- *Reference to the documented procedures established under this QMS.*

Hệ thống Quản lý chất lượng này.

2.2.3 Kiểm soát tài liệu

Cần tiến hành kiểm soát các tài liệu yêu cầu của Hệ thống Quản lý chất lượng. Để đảm bảo việc kiểm soát các phiên bản chỉnh sửa mới nhất của tài liệu có sẵn tại nơi làm việc, cần ghi rõ số tài liệu, số lần chỉnh sửa, ngày chỉnh sửa đối với toàn bộ các tài liệu được đăng ký bao gồm cả nơi tài liệu được phân phát tới. Kiểm soát tài liệu được xác định trong “Quy trình Kiểm soát tài liệu – Quy trình Số xxxx”.

2.2.4 Kiểm soát hồ sơ lưu trữ

Phải thiết lập và duy trì các hồ sơ lưu trữ để cung cấp bằng chứng về sự tuân thủ các yêu cầu (ví dụ tiêu chuẩn ISO 9001, các yêu cầu về nước thải v.v...), bằng chứng về việc áp dụng và vận hành một cách hiệu quả Hệ thống Quản lý Chất lượng trong Công ty QLNT.

Các quy định chi tiết về kiểm soát báo cáo theo dõi được nêu trong “ Quy trình Kiểm soát Báo cáo theo dõi - Quy trình số xxxx:.

3 TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

3.1 Cam kết của lãnh đạo

Lãnh đạo cao nhất trong Công ty QLNT phải thể hiện sự cam kết của mình đối với việc xây dựng và thực hiện Hệ thống Quản lý chất lượng và cải tiến liên tục hiệu quả của hệ thống đó bằng cách:

- Truyền đạt cho cán bộ nhân viên trong Công ty QLNT về tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu khách hàng cũng như tuân thủ các yêu cầu pháp luật và định chế,
- Thiết lập chính sách chất lượng,
- Thiết lập và duy trì một hệ thống quản lý chất lượng nội bộ,
- Tiến hành công tác đánh giá định kỳ của lãnh đạo, và
- Đảm bảo sự sẵn có của các nguồn lực cần thiết.

3.2 Định hướng theo khách hàng

Lãnh đạo cao nhất trong công ty QLNT phải đảm bảo các yêu cầu của khách hàng được xác định và được đáp ứng nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

3.3 Chính sách chất lượng

Chính sách chất lượng của Công ty QLNT phải:

- Phù hợp với sứ mệnh và mục đích của công ty QLNT,
- Bao gồm việc cam kết đáp ứng các yêu cầu của Hệ thống QLCL và liên tục cải tiến hiệu quả của Hệ thống Quản lý Chất lượng,

2.2.3 Control of Documents

Documents required by this QMS are controlled. To ensure that always the actual revision of documents will be at the workplace all documents are uniquely defined by a number, revision number, and date and the all documents are registered including their place of distribution. The document control is defined in “Document Control – Procedure No. xxx”.

2.2.4 Control of Records

Records are established and maintained to provide evidence of conformity to requirements (e.g. standard ISO 9001, effluent requirements, etc.) and of the effective application and operation of the QMS within the WWM Company.

*The details of record control are described in “Record Control – Procedure No. xxx”.
(to be developed)*

3 MANAGEMENT RESPONSIBILITY

3.1 Management Commitment

The top management of the WWM Company provides evidence of its commitment to the development and implementation of the QMS and the continually improvement of its effectiveness by:

- *Communicating to the employees of the WWM Company the importance of fulfilling customer requirements as well as statutory and regulatory requirements,*
- *Establishing a quality policy,*
- *Establishing and maintaining an internal QMS,*
- *Conducting periodic management reviews, and*
- *Ensuring the availability of all required resources.*

3.2 Customer Focus

The top management of the WWM Company ensures that customer requirements are determined and are met with the aim of enhancing customer satisfaction.

3.3 Quality Policy

The quality policy of the WWM Company includes the following aspects:

- *is appropriate and in line with the mission and the purpose of the WWM Company,*
- *includes a commitment to comply with QMS requirements and to continually improve the effectiveness of the QMS,*

- được truyền đạt đến cán bộ công ty để họ nhận thức và hiểu rõ về chính sách, và
- được định kỳ xem xét để sửa đổi cho phù hợp

Chính sách chất lượng được soạn thảo thành “Chính sách Hệ thống QLCL - Tài liệu Số xxxxxx”.

3.4 Lập kế hoạch

3.4.1 Lập kế hoạch Hệ thống Quản lý Chất lượng

Cần lập kế hoạch Hệ thống Quản lý chất lượng để đáp ứng 5 yêu cầu mô tả trong mục 2.1.

3.5 Trách nhiệm, Quyền hạn và trao đổi thông tin

3.5.1 Trách nhiệm và Quyền hạn

Lãnh đạo cao nhất của công ty QLNT phải đảm bảo các trách nhiệm và quyền hạn được xác định trong “bản mô tả công việc”, “quy trình tác nghiệp chuẩn”, và cơ cấu tổ chức công ty, và được thông báo tới toàn bộ cán bộ trong công ty QLNT. (tham khảo: Sơ đồ tổ chức - Tài liệu số xxxx).

3.5.2 Đại diện Quản lý chất lượng

Lãnh đạo cao nhất trong công ty đã chỉ định một thành viên chủ chốt trong ban lãnh đạo làm Đại diện Quản lý chất lượng. Ngoài các trách nhiệm khác, đại diện quản lý chất lượng còn phải có trách nhiệm và quyền hạn sau đây:

- Đảm bảo việc thiết lập, thực hiện và duy trì Hệ thống Quản lý chất lượng
- Định kỳ báo cáo với giám đốc về kết quả hoạt động của Hệ thống Quản lý chất lượng, và
- Đảm bảo nâng cao nhận thức về các yêu cầu của khách hàng trong toàn bộ công ty.

Trách nhiệm và quyền hạn của Đại diện Quản lý Chất lượng được mô tả chi tiết trong bản mô tả công việc trong Hồ sơ Đánh giá của lãnh đạo.

3.6 Đánh giá của lãnh đạo

3.6.1 Khái quát

Lãnh đạo cao nhất trong công ty phải định kỳ đánh giá hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo hệ thống luôn thích hợp, thỏa đáng và hiệu quả. Việc xem xét này bao gồm đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm cả chính sách chất lượng.

Thông tin chi tiết về công tác đánh giá của ban lãnh đạo được trình bày trong “Quy trình Đánh giá của ban lãnh đạo – Quy trình Số xxx”.

- *is communicated, understood and appreciated among the WWM Company's employees, and*
- *is reviewed periodically for appropriateness and suitability.*

The quality policy is established in “QMS Policy – Document No xxx”.

4.1 Planning

3.4.1 Quality Management System Planning

The QMS is planned in order to meet the 5 requirements described under chapter 2.1.

3.5 Responsibility, Authority and Communication

3.5.1 Responsibility and Authority

The top management of the WWM Company ensures that the responsibilities and authorities are defined in the respective “job descriptions”, “standard operation procedures” (SOP), and the WWM Company's organizational chart and communicated within the WWM Company to all employees. (see: Organizational Chart - Document No xxx).

3.5.2 Quality Management Representative

The top management of the WWM Company has appointed a key staff member of the management as the Quality Management Representative, who, irrespective of other duties, has the responsibility and authority to:

- *Ensure that the QMS is established, implemented and maintained,*
- *Regularly reports to the managing director on the performance of the QMS, and*
- *Ensure the promotion of awareness on customer requirements throughout the WWM Company.*

The responsibilities and authorities of the Quality Management Representative are defined in detail in the job description of the QMR.

3.6 Management Review

3.6.1 General

Top management of the WWM Company conducts periodic reviews on the established QMS ensuring its suitability, appropriateness and effectiveness. These reviews include the assessment of opportunities for improvements of the QMS and the need for changes of the QMS, including the quality policy.

The details of the management review are defined in “QMS Management Review - Procedure No xxx”.

4 QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

4.1 Cung cấp các nguồn lực

Lãnh đạo cao nhất của Công ty đã xác định và cung cấp tất cả các nguồn lực cần thiết để:

- thực hiện Hệ thống Quản lý chất lượng và liên tục cải tiến hiệu quả của hệ thống,
- nâng cao sự hài lòng của khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.

4.2 Nguồn nhân lực

4.2.1 Khái quát

Những cán bộ trong công ty QLNT thực hiện các công việc có ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến chất lượng sản phẩm của công ty phải là những người có năng lực về trình độ phù hợp, được đào tạo, có kỹ năng và kinh nghiệm. Do vậy, Công ty QLNT cố gắng thuê tuyển và phát triển nhân sự có năng lực và tận tụy với công việc. Các tài liệu liên quan đến Quản lý Nguồn nhân lực nằm trong “Hệ thống Thông tin Quản lý Nhân sự” của Công ty, bao gồm các tài liệu sau:

- Cơ sở dữ liệu nhân viên – Tài liệu Số xxx
- Quy trình tuyển dụng nhân viên – QT Số xxxx
- Mẫu mô tả công việc – Tài liệu Số xxx
- Mẫu Sơ yếu lý lịch – Tài liệu Số xxxx
- Hệ thống lương thưởng – Tài liệu Số xxx
- Đánh giá kết quả hoàn thành công việc của nhân viên và Thỏa thuận Phát triển nhân viên – Tài liệu Số xxx
- Đánh giá Hiệu quả đào tạo – Tài liệu Số xxxx

4.2.2 Năng lực, Nhận thức và Đào tạo

Để phát triển nhân viên, Công ty QLNT:

- Xác định năng lực cần thiết của những cán bộ thực hiện công việc có ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ của công ty.
- Tổ chức đào tạo và áp dụng biện pháp thích hợp khác để thỏa mãn nhu cầu của nhân viên.
- Đánh giá hiệu quả của các biện pháp áp dụng, và
- Duy trì hồ sơ về trình độ học vấn, đào tạo cũng như hồ sơ thể hiện các kỹ năng và kinh nghiệm của nhân viên.

Các vấn đề này được xác định chi tiết trong các tài liệu:

- Đánh giá nhu cầu đào tạo và kết quả hoàn thành công việc, và
- Hồ sơ lưu trữ thông tin cá nhân (Hệ thống Thông tin Quản lý nhân sự)

4 RESOURCE MANAGEMENT

4.1 Provision of Resources

The top management of the WWM Company has determined and provides all resources, which are needed to:

- *implement the QMS and continually improve its effectiveness, and*
- *enhance customer satisfaction by meeting customer requirements.*

4.2 Human Resources

4.2.1 General

WWM Company's personnel that are performing works which are directly or indirectly affecting the quality of the Company's products and/or services shall be competent on the basis of appropriate education, training, skills and experiences. Hence, the WWM Company strives to employ and develop competent and committed personnel. The relevant HRM related documents are included in the WWM Company's "Personnel Information System" (PMIS), which is including:

- *Staff Data Base – Document No. xxx*
- *Staff Recruitment Procedure - SOP No. xxx*
- *Job Descriptions Format – Document No. xxx*
- *CV Format - Document No. xxx*
- *Salary and Bonus System – Document No. xxx*
- *Staff Performance Appraisal and Staff Development Agreement – Document No. xxx*
- *Evaluation of Effectiveness of Training – Document No. xxx*

4.2.2 Competence, Awareness and Training

With regard to staff development the WWM Company:

- *determines the necessary competence for personnel performing work which is directly or indirectly affecting the quality of the WWM Company's products and/or services,*
- *provides training or other appropriate action to satisfy the personnel's' needs,*
- *evaluates the effectiveness of actions taken, and*
- *maintains appropriate records of education and training measures as well as skills and experiences of its personnel.*

These issues are defined in more detail in the documents:

- *Training needs assessment and performance, and*
- *Recording of personal data (PMIS)*

4.3 Môi trường làm việc

Công ty QLNT xác định và quản lý môi trường làm việc của cán bộ nhân viên theo nhu cầu nhằm thỏa mãn các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ.

- Quy trình Bảo dưỡng mạng nội bộ và máy chủ - Quy trình Số xxxx
- Quy trình Bảo dưỡng máy tính cá nhân, Máy in, Máy vẽ đồ thị, Máy quét và các thiết bị điện tử khác – Quy trình Số xxxx
- Quy trình Vận hành và Bảo dưỡng xe cộ và thiết bị của công ty – Quy trình Số xxx
- Quy trình Vận hành và Bảo dưỡng xưởng cơ điện của công ty – Quy trình Số xxxx
- Quy trình về An toàn Lao động – Quy trình Số xxx

5 CUNG CẤP SẢN PHẨM/DỊCH VỤ

5.1 Các quá trình liên quan đến khách hàng

5.1.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm và dịch vụ

Công ty QLNT xác định:

- Các yêu cầu và tiêu chuẩn của sản phẩm và dịch vụ được quy định trong văn bản pháp luật và quy định của chính phủ hoặc trong Hợp đồng Quản lý của Công ty.
- Các yêu cầu và tiêu chuẩn của sản phẩm và dịch vụ nêu trong hợp đồng khách hàng.
- Các yêu cầu và tiêu chuẩn của sản phẩm và dịch vụ cần thiết để cung cấp sản phẩm và dịch vụ của Công ty.
- Mọi yêu cầu và tiêu chuẩn khác liên quan đến sản phẩm và dịch vụ của Công ty.

Các yêu cầu và tiêu chuẩn liên quan đến sản phẩm và dịch vụ của Công ty được lập thành hồ sơ “Yêu cầu và Tiêu chuẩn Sản phẩm và Dịch vụ - Tài liệu Số xxxx”.

5.1.2 Trao đổi thông tin với khách hàng

Lãnh đạo cao nhất của Công ty QLNT cần xác định, giao tiếp và thông báo với khách hàng về sản phẩm và dịch vụ, các yêu cầu của khách hàng và cộng đồng, hợp đồng dịch vụ và phàn nàn/khiếu nại của khách hàng. Các quy trình liên quan bao gồm:

- Chính sách về Trao đổi thông tin tới khách hàng – Tài liệu Số xxx
- Quy trình về Nghi thức giao tiếp với khách hàng – Tài liệu Số xxx
- Quy trình về phàn nàn khiếu nại của khách hàng – Quy trình Số xxxx.

4.3 Working Environment

The WWM Company determines and manages the work environment of office employees and field workers alike, in accordance to the needs to achieve conformity with product and service requirements.

- *Procedure on Maintenance of the LAN network and the server – SOP No. xxx*
- *Procedure on Maintenance of PCs, Printer, Plotter, Scanner and other electronic equipment – SOP No. xxx*
- *Procedure on the Operation and Maintenance of the Company's vehicles and heavy equipment – SOP No. xxx*
- *Procedure on the Operation and Maintenance of the Company's mechanical and electrical workshop – SOP No. xxx*
- *Procedure on Work Safety – SOP No. xx*

5 PRODUCT/SERVICE REALIZATION

5.1 Customer-Related Processes

5.1.1 Determination of Requirements Related to Products and Services

The WWM Company determines:

- *Product and Service requirements and standards specified by law, government regulations or the Company's Management Contract*
- *Product and Service requirements and standards stated in the customer's contract*
- *Product and Service requirements and standards necessary for the provision of the WWM Company's products and services*
- *Any additional requirements and standards relevant to the WWM Company's products and services.*

The requirements and standards related the WWM Company's products and services are documented in "Requirements and Standards of Products and Services - Document No. xxx".

5.1.2 Customer Communication

The top management of the WWM Company determines and implements comprehensive communication and information with the customer in relation to products and services, customer and community enquiries, service contracts, and customer complaints. Related procedures include:

- *Policy on Customer Information – Document No. xxx*
- *Procedure on Customer Communication Etiquette - Document No. xxx*
- *Procedure on Customer Complaints – SOP No. xxx*

5.2 Cơ sở hạ tầng

Lãnh đạo cao nhất của Công ty QLNT xác định, cung cấp và duy trì các công trình cơ sở hạ tầng cần thiết để cung cấp sản phẩm và dịch vụ phù hợp với sứ mệnh và mục đích của Công ty QLNT.

Cơ sở hạ tầng bao gồm tài sản lưu động, tài sản cố định như công trình thoát nước, nhà cửa, phòng làm việc, các trang thiết bị cần thiết cho các quá trình thực hiện (cả phần cứng và phần mềm), và các dịch vụ hỗ trợ (vận chuyển và thông tin liên lạc). Các tài liệu liên quan bao gồm:

- Hướng dẫn Quản lý Tài sản – Tài liệu Số xxx
- Sổ tay Hướng dẫn Vận hành và Bảo dưỡng (VH&BD) (gồm toàn bộ các Quy trình quản lý và quy trình kỹ thuật)
- Quy trình về Cấu trúc Dữ liệu, Thu thập và Quản lý Dữ liệu Tài sản Cố định của Công ty QLNT- Quy trình Số xxx
- Quy trình về Cấu trúc Dữ liệu, Thu thập và Quản lý Dữ liệu về các hoạt động VH&BD của Công ty QLNT – Quy trình Số xxx
- Quy trình Lập kế hoạch Ngân sách hàng năm cho công tác VH&BD – Quy trình Số xxx

5.3 Sản xuất và Cung cấp Dịch vụ

Công ty QLNT xác định và thực hiện các quá trình liên quan đến chất lượng sản phẩm và dịch vụ phải thực hiện trong điều kiện được kiểm soát. Các điều kiện kiểm soát bao gồm:

- Sự sẵn có của tài liệu mô tả loại hình và đặc điểm của sản phẩm và dịch vụ của công ty quản lý nước thải,
- Sự sẵn có của các tài liệu như thủ tục, quy trình tác nghiệp chuẩn, chỉ dẫn công việc để cán bộ công ty áp dụng.
- Sự sẵn có, vận hành đúng chức năng và sử dụng đúng chủng loại thiết bị để đáp ứng toàn bộ các yêu cầu và tiêu chuẩn về sản phẩm và dịch vụ.
- Sự sẵn có, vận hành đúng chức năng và sử dụng đúng các phương tiện theo dõi và đo lường.
- Thực hiện công tác theo dõi và đo lường theo các quy trình đã được thống nhất.

Để cung cấp sản phẩm và dịch vụ một cách thích hợp, công ty QLNT tham khảo các quy trình sau:

- Quy trình Khảo sát và Giao tiếp với khách hàng – Tài liệu số xxxx
- Quy trình Đăng ký và Thống kê khách hàng – Quy trình Số xxxx
- Quy trình Mua sắm hàng hóa tiêu thụ hàng ngày, tài sản lưu động và tài sản cố định – Quy trình số xxx
- Quy trình về Cơ cấu và Áp dụng Hệ thống

5.2 Infrastructure

The top management of the WWM Company determines, provides and maintains the infrastructure needed to achieve products and services in conformity with the WWM Company's mission and purpose.

Infrastructure includes mobile and fixed assets, such as: wastewater and drainage facilities, buildings, workspace and associated utilities, equipment necessary for the processes (both hardware and software), and supporting services (e.g. transport and communication). Related documents are:

- *Asset Management Guideline – Document No. xxx*
- *Operation and Maintenance (O&M) Manual (including all relevant administrative and technical SOPs)*
- *Procedure on Data Structure, Data Acquisition and Data Management of the WWM Company's fixed Assets – SOP No. xxx*
- *Procedure on Data Structure, Data Acquisition and Data Management of the WWM Company's O&M Activities – SOP No. xxx*
- *Annual Budget Planning Procedure for O&M works - SOP No. xxx*

5.3 Production and Service Provision

The WWM Company determines and implements procedures relevant for the achievements of the quality of products and services, which are performed under controlled conditions, including:

- *the availability of documented information that describes the type and characteristics of the WWM Company's products and services,*
- *the availability of documents as procedures, standard operating procedures, work instructions, made available to all Company staff,*
- *the availability, proper functioning and use of suitability equipments required for the achievement of all product and service requirements and standards,*
- *the availability, proper functioning and use of monitoring and measuring devices,*
- *the implementation of monitoring and measurement in accordance to agreed procedures,*

For the purpose of proper product and service delivery the WWM Company refers to the following procedures:

- *Procedure on Customer and Communication Surveys - Document No. xxx*
- *Procedure on Customer Registration and Inventory - SOP No. xxx*
- *Procedure on Purchase of Consumables and Procurement of Mobile Assets and Fixed Assets - SOP No. xxx*
- *Procedure on the Structure and Application of an Internal Management Information System (MIS) - SOP*

Thông tin Quản lý nội bộ - Quy trình Số xxx	No. xxx
<ul style="list-style-type: none">• Toàn bộ các quy trình kỹ thuật, theo yêu cầu.	<ul style="list-style-type: none">• All technical procedures, as required.
6 ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN	6 MEASUREMENT, ANALYSIS AND IMPROVEMENT
6.1 Kiểm soát các Công cụ Theo dõi và Đo lường (theo tiêu chuẩn ISO 9001-Phần 7.6)	6.1 Control of Monitoring and Measuring Tools (in accordance to ISO 9001 – Part 7.6)
<p>Công ty QLNT cần xác định các phương pháp theo dõi và đo lường cần thiết, bao gồm toàn bộ các phương tiện liên quan để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ theo các yêu cầu quy định trong “Danh sách các phương tiện và thiết bị đo lường -Tài liệu số xxx” .</p> <p>Cần phải được hiệu chỉnh và sử dụng tất cả các phương tiện đo lường theo “Quy trình Hiệu chỉnh và Sử dụng thiết bị đo lường – Quy trình Số xxx”.</p>	<p>The WWM Company determines necessary monitoring and measurements, including all related devices to provide evidence with regard to conformity of products and services with specified requirements and standards, which is documented in “List of Measurements and Equipment – Document No. xxx”.</p> <p>All measurement devices are calibrated and used as necessary in accordance to “Procedure on Calibration and Use of Measuring Equipment – SOP No. xxx”.</p>
6.2 Khái quát	6.2 General
<p>Công ty QLNT cần lập kế hoạch và thực hiện quy trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để:</p> <ul style="list-style-type: none">• chứng minh sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ theo yêu cầu và tiêu chuẩn hiện hành,• đảm bảo sự phù hợp của Hệ thống Quản lý Chất lượng,• liên tục cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ của công ty QLNT,• liên tục nâng cao hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng. <p>Điều này bao gồm cả việc xác định các phương pháp áp dụng, kể cả các kỹ thuật thống kê và phạm vi áp dụng chúng.</p>	<p>The WWM Company plans and implements the monitoring, measurement, analysis and improvement processes required:</p> <ul style="list-style-type: none">• to demonstrate conformity of the products and services with the prevailing requirements and standards,• to ensure conformity with the QMS,• to continually improve the quality of the WWM Company’s products and services, and• to continually improve the effectiveness of the quality management system. <p>This includes determination of applicable methods, including statistical techniques, and the extent of their use.</p>
6.3 Theo dõi và Đo lường	6.4 Monitoring and Measurement
6.3.1 Sự hài lòng của khách hàng	6.3.1 Customer Satisfaction
<p>Công ty QLNT cần định kỳ đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng để đảm bảo công ty sẽ đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng. Quy trình và các yêu cầu về đánh giá và khảo sát sự hài lòng của khách hàng được mô tả trong “Quy trình khảo sát sự hài lòng của khách hàng – Tài liệu Số xxx.</p>	<p>The WWM Company monitors periodically customer satisfaction to ensure that perceptions and expectations of the WWM Company’s customers are met over a period of time. The processes and requirements regarding customer satisfaction monitoring and surveys are described in the manual “Customer Satisfaction Survey – Document No. xxx”.</p>
6.3.2 Theo dõi và Đo lường các Quá trình	6.3.2 Monitoring and Measurement of Processes
<p>Công ty cần áp dụng các phương pháp thích hợp để theo dõi, khi có thể, đo lường các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng nhằm chứng tỏ sự phù hợp. Các phương pháp này phải chứng tỏ khả năng phù hợp của các quá trình nhằm đạt được các kết quả dự kiến, sự phù hợp về chất lượng sản phẩm và dịch vụ.</p> <p>Khi không đạt được các kết quả dự kiến hoặc chất lượng sản phẩm và dịch vụ, cần áp dụng biện pháp khắc phục và phòng ngừa nhằm đảm bảo sự phù hợp về yêu cầu và tiêu chuẩn của sản phẩm</p>	<p>The WWM Company applies suitable methods for monitoring and, where applicable, measurement of the quality management system (QMS) processes to demonstrate its appropriateness for achieving planned results and the quality of products and services.</p> <p>When planned results and/or the quality of products and services are not achieved, correction and corrective action are enforced to ensure the conformity of requirements and standards of products and services, as described in Section</p>

và dịch vụ được quy định trong Mục 6.6 của Sổ tay hướng dẫn này.

6.3.3 Theo dõi và Đo lường Sản phẩm và Dịch vụ

Công ty QLNT phải theo dõi và đo lường loại hình, đặc điểm, và chất lượng của sản phẩm và dịch vụ để xác nhận rằng các yêu cầu và tiêu chuẩn liên quan đến sản phẩm và dịch vụ đều được đáp ứng. Việc này phải được tiến hành tại những giai đoạn thích hợp của quá trình tạo sản phẩm/dịch vụ.

Cần duy trì bằng chứng về sự phù hợp với các tiêu chí áp dụng. Hồ sơ phải quy định người có quyền hạn trong việc kiểm duyệt sản phẩm/dịch vụ theo “Quy trình Đảm bảo Chất lượng – Quy trình số xxx”.

Chỉ được chào bán sản phẩm và cung cấp dịch vụ khi đã đáp ứng được các yêu cầu và tiêu chuẩn quy định về sản phẩm và dịch vụ. Việc này có thể được thực hiện trong nội bộ công ty, hoặc khi có sự phê duyệt của người có thẩm quyền hoặc của khách hàng.

6.3.4 Kiểm soát nội bộ

Công ty cần tiến hành kiểm soát nội bộ tối thiểu mỗi năm một lần để xác định xem hệ thống quản lý chất lượng có:

- phù hợp với các kế hoạch đặt ra, các yêu cầu trong sổ tay hướng dẫn này và các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng do công ty thiết lập, và
- Có được thực hiện, duy trì và lập hồ sơ một cách hiệu quả không.

Quá trình đánh giá nội bộ được mô tả trong “Tài liệu Kiểm soát Nội bộ - Tài liệu Số xxx”

6.4 Phân tích số liệu

Công ty phải xác định, thu thập và phân tích số liệu để chứng minh sự phù hợp và tính hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá nhằm tìm kiếm cơ hội cải tiến liên tục hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng. Số liệu được phân tích bao gồm số liệu thu được từ việc theo dõi và đo lường và từ các nguồn khác/các bên thứ ba, như các hoạt động của dự án ODA, Hội Cấp thoát nước Việt Nam, Hệ thống tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động của SEAWUN, và các nguồn thông tin khác.

Việc phân tích các dữ liệu này sẽ cung cấp cho lãnh đạo cao nhất của Công ty QLNT các thông tin liên quan đến:

- Hiệu quả của việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ
- Mức độ hài lòng của khách hàng
- Mức độ phù hợp với các yêu cầu về sản phẩm

Việc phân tích dữ liệu được trình bày chi tiết trong các quy trình liên quan “Phân tích Dữ liệu – Quy

6.6 of this manual.

6.3.3 Monitoring and Measurement of Product and Services

The WWM Company monitors and measures the type, characteristics, and quality of their products and services to verify that their products and services requirements and standards have been met. This is carried out at appropriate stages of the product/service realization process.

Evidence of conformity with the applicable criteria needs to be maintained. Records indicate the person(s) authorizing the release of the products/services, in accordance to “Quality Assurance Procedure - SOP No. xxx”.

Product release and service delivery does not proceed until agreed requirements and standards have been satisfactorily completed. This can be performed internally, by relevant certified external authority, or by the customer.

6.3.4 Internal Audit

The WWM Company conducts periodic internal audits, at least once a year, to determine whether the quality management system:

- *conforms to the planned and agreed arrangements, in line with the requirements of this manual and the generally accepted QMS requirements, established by the WWM Company, and*
- *is effectively implemented, maintained and documented.*

The internal audit process is described in procedure “Internal Audit – Document No. xxx”.

6.4 Analysis of Data

The WWM Company determines, collects and analyzes appropriate data to demonstrate the suitability and effectiveness of the quality management system (QMS) and evaluates to seek opportunities for continual improvement of the effectiveness of the QMS. This includes data generated as a result of monitoring and measurement from other sources/third parties, such as ODA Project Activities, Vietnamese Water and Sewerage Association, SEAWUN Benchmarking, and others.

The analysis of such data provides the top management of the WWM Company with information relating:

- *Efficiency of product and service delivery*
- *Level of customer satisfaction*
- *Degree of conformity to product and service requirements and standards*

The analysis of data is described in detail in the related procedures “Data Analysis - SOP No. xxx”.

trình Số xxx”.

6.5 Cải tiến

6.5.1 Cải tiến liên tục

Công ty QLNT phải liên tục nâng cao hiệu quả của Hệ thống Quản lý Chất lượng thông qua việc áp dụng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các biện pháp khắc phục và phòng ngừa và sự đánh giá của lãnh đạo.

6.5.2 Biện pháp khắc phục

Công ty phải áp dụng các biện pháp nhằm loại trừ nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn chất lượng thấp của sản phẩm và dịch vụ. Biện pháp khắc phục được áp dụng phải phù hợp nhằm xóa bỏ hoặc giảm bớt sự không phù hợp, theo đúng “Quy trình áp dụng các biện pháp khắc phục – Tài liệu Số xxx”.

6.5.3 Biện pháp phòng ngừa

Công ty QLNT phải xác định biện pháp/hành động phòng ngừa để loại bỏ các nguyên nhân dẫn đến sự không phù hợp theo “Quy trình áp dụng các biện pháp phòng ngừa – Tài liệu Số xxx”.

6.5 Improvement

6.5.1 Continual Improvement

The WWM Company improves continually the effectiveness of the QMS through the continuous application of the quality policy, internal and external audit results, analysis of data, corrective and preventive actions and management reviews.

6.5.2 Correction Action

The WWM Company plans and takes suitable actions to eliminate the cause of non-conformities in order to prevent recurrence of inferior product and/or service quality. Corrective actions performed must be appropriate to eliminate or reduce any non-conformities encountered, in accordance to “Procedures on Corrective Actions - Document No. xxx”.

6.5.3 Prevention Action

The WWM Company determines preventive actions to eliminate the possible causes and/or occurrence of potential nonconformities, in accordance to “Procedure on Preventive Actions – Document No. xxx”.