

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN ISO/TS 29001:2013

ISO/TS 29001:2010

Xuất bản lần 1

**NGÀNH CÔNG NGHIỆP DẦU MỎ, HÓA DẦU VÀ KHÍ THIÊN NHIÊN –
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CHO NGÀNH CỤ THỂ – YÊU CẦU
ĐỐI VỚI CÁC TỔ CHỨC CUNG CẤP SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ**

*Petroleum, petrochemical and natural gas industries – Sector-specific quality
management systems – Requirements for product and service supply organizations*

HÀ NỘI - 2013

Mục lục	Trang
Lời nói đầu	5
Lời giới thiệu	6
0.1 Khái quát	6
0.2 Cách tiếp cận theo quá trình	7
0.3 Mối quan hệ với TCVN ISO 9004	8
0.4 Sự tương thích với các hệ thống quản lý khác	9
0.5 Mục đích của tiêu chuẩn này	9
1 Phạm vi áp dụng	11
1.1 Khái quát	11
1.2 Áp dụng	12
2 Tài liệu viện dẫn	12
3 Thuật ngữ và định nghĩa	12
4 Hệ thống quản lý chất lượng	14
4.1 Yêu cầu chung	14
4.2 Yêu cầu về hệ thống tài liệu	15
5 Trách nhiệm của lãnh đạo	17
5.1 Cam kết của lãnh đạo	17
5.2 Hướng vào khách hàng	18
5.3 Chính sách chất lượng	18
5.4 Hoạch định	18
5.5 Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin	18
5.6 Xem xét của lãnh đạo	19
6 Quản lý nguồn lực	21
6.1 Cung cấp nguồn lực	21
6.2 Nguồn nhân lực	21
6.3 Cơ sở hạ tầng	22
6.4 Môi trường làm việc	22
7 Tạo sản phẩm	22
7.1 Hoạch định việc tạo sản phẩm	22
7.2 Các quá trình liên quan tới khách hàng	23
7.3 Thiết kế và phát triển	25
7.4 Mua hàng	28
7.5 Sản xuất và cung cấp dịch vụ	30
7.6 Kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường	32

8	Đo lường, phân tích và cải tiến	34
8.1	Khái quát	34
8.2	Theo dõi và đo lường	34
8.3	Kiểm soát sản phẩm không phù hợp.....	36
8.4	Phân tích dữ liệu	38
8.5	Cải tiến.....	39
	Thư mục tài liệu tham khảo.....	40

Lời nói đầu

TCVN ISO/TS 29001:2013 hoàn toàn tương đương với ISO/TS 29001:2010;

TCVN ISO/TS 29001:2013 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

0.1 Khái quát

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

Giới thiệu

0.1 Khái quát

Chấp nhận một hệ thống quản lý chất lượng nên là một quyết định chiến lược của tổ chức. Việc thiết kế và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức phụ thuộc vào:

- a) môi trường của tổ chức, các thay đổi và những rủi ro trong môi trường đó;
- b) các nhu cầu khác nhau;
- c) các mục tiêu riêng biệt;
- d) các sản phẩm cung cấp;
- e) các quá trình được sử dụng;
- f) quy mô và cơ cấu của tổ chức.

Mục đích của tiêu chuẩn này không nhằm dẫn đến sự đồng nhất về cấu trúc của các hệ thống quản lý chất lượng hoặc sự đồng nhất của hệ thống tài liệu.

Các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng quy định trong tiêu chuẩn này bổ sung cho các yêu cầu đối với sản phẩm. Thông tin ở “Chú thích” là để hướng dẫn hiểu đúng hoặc làm rõ các yêu cầu cần chú thích.

Tiêu chuẩn này có thể được sử dụng cho nội bộ và tổ chức bên ngoài, kể cả các tổ chức chứng nhận, để đánh giá khả năng đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định áp dụng cho sản phẩm cũng như các yêu cầu riêng của tổ chức.

Các nguyên tắc quản lý chất lượng nêu trong TCVN ISO 9000 và TCVN ISO 9004 đã được xem xét khi xây dựng tiêu chuẩn này.

CHÚ THÍCH: Tiêu chuẩn này không đề cập đến các vấn đề cạnh tranh hay thương mại như giá cả, bảo hành hoặc các điều khoản nhằm duy trì mục đích thương mại.

0.2 Cách tiếp cận theo quá trình

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

0.2 Cách tiếp cận theo quá trình

Tiêu chuẩn này khuyến khích việc chấp nhận cách tiếp cận theo quá trình khi xây dựng, thực hiện và cải tiến hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng thông qua việc đáp ứng yêu cầu của họ.

Để vận hành một cách có hiệu lực, tổ chức phải xác định và quản lý nhiều hoạt động có liên hệ mật thiết với nhau. Hoạt động hoặc tổ hợp các hoạt động tiếp nhận các đầu vào và chuyển thành các đầu ra có thể được coi như một quá trình. Thông thường đầu ra của quá trình này sẽ là đầu vào của quá trình tiếp theo.

Việc áp dụng một hệ thống các quá trình trong tổ chức, cùng với sự nhận biết và mối tương tác giữa các quá trình này, cũng như sự quản lý chúng để tạo thành đầu ra mong muốn, có thể được coi như "cách tiếp cận theo quá trình".

Ưu thế của cách tiếp cận theo quá trình là việc kiểm soát liên tục sự kết nối các quá trình riêng lẻ trong hệ thống các quá trình, cũng như sự kết hợp và tương tác giữa các quá trình đó.

Khi được sử dụng trong hệ thống quản lý chất lượng, cách tiếp cận trên nhấn mạnh tầm quan trọng của:

- a) việc hiểu và đáp ứng các yêu cầu;
- b) nhu cầu xem xét quá trình về mặt giá trị gia tăng;
- c) có được kết quả về việc thực hiện và hiệu lực của quá trình; và
- d) cải tiến liên tục quá trình trên cơ sở đo lường khách quan.

Mô hình "hệ thống quản lý chất lượng dựa trên quá trình" nêu ở Hình 1 minh họa sự kết nối của quá trình được trình bày trong các điều từ 4 đến 8. Mô hình này thể hiện rằng khách hàng đóng một vai trò quan trọng trong việc xác định các yêu cầu được xem như đầu vào. Việc theo dõi sự thỏa mãn của khách hàng đòi hỏi có sự đánh giá các thông tin liên quan đến sự chấp nhận của khách hàng, chẳng hạn như các yêu cầu của khách hàng có được đáp ứng hay không. Mô hình nêu ở Hình 1 không phản ánh các quá trình ở mức chi tiết, nhưng bao quát tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn này.

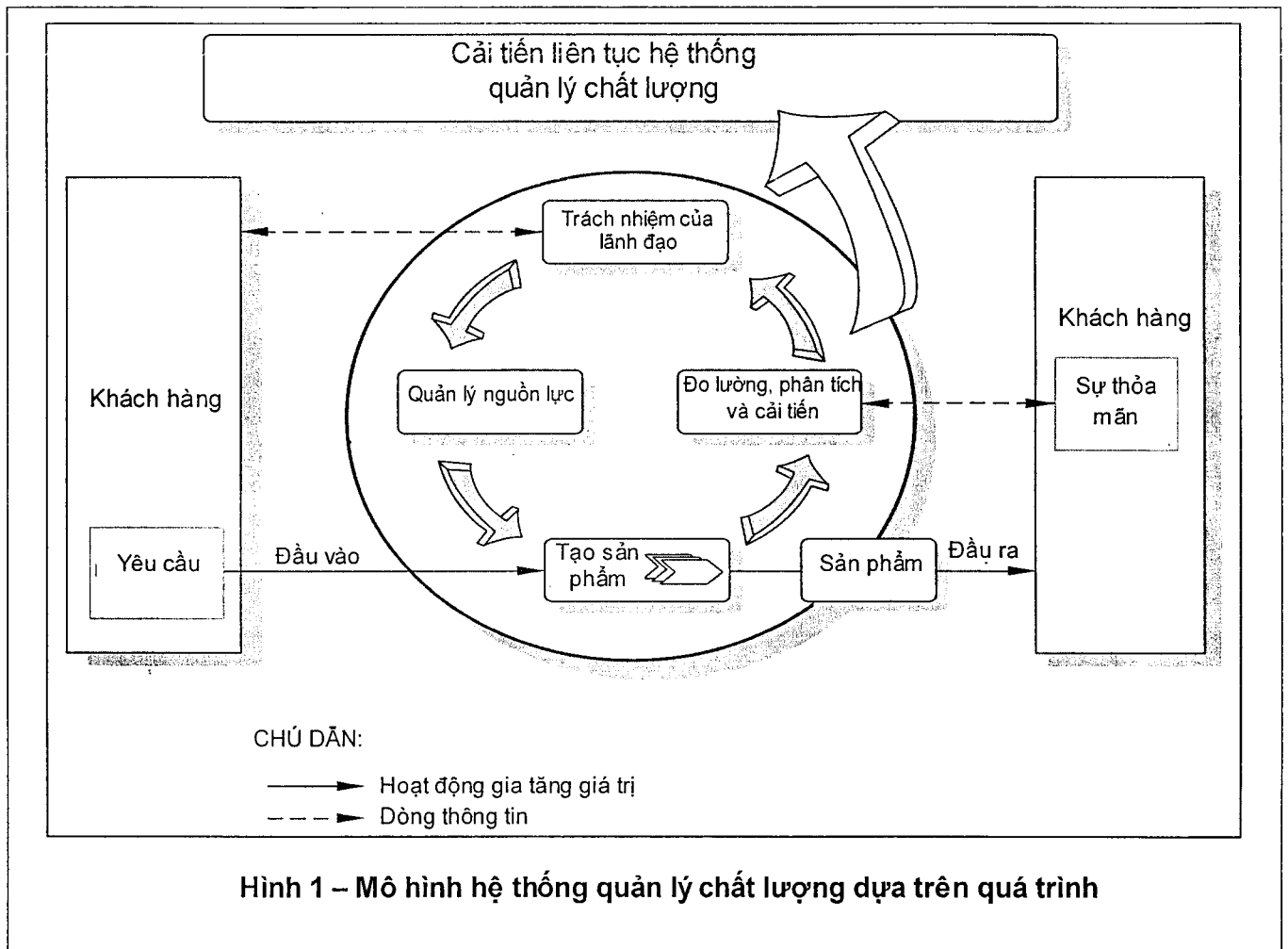
CHÚ THÍCH: Phương pháp luận quen thuộc "Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Hành động" (PDCA) có thể áp dụng cho mọi quá trình. Có thể mô tả tóm tắt PDCA như sau:

Lập kế hoạch: Thiết lập mục tiêu và các quá trình cần thiết để có được các kết quả phù hợp với các yêu cầu của khách hàng và chính sách của tổ chức.

Thực hiện: Thực hiện các quá trình.

Kiểm tra: Theo dõi và đo lường các quá trình và sản phẩm theo các chính sách, mục tiêu và các yêu cầu đối với sản phẩm và báo cáo các kết quả.

Hành động: Có các hành động để cải tiến liên tục việc thực hiện quá trình.



0.3 Mối quan hệ với TCVN ISO 9004

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

0.3 Mối quan hệ với TCVN ISO 9004

TCVN ISO 9001 và TCVN ISO 9004 là các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng, được thiết kế để sử dụng đồng thời, nhưng cũng có thể được sử dụng một cách độc lập.

TCVN ISO 9001 quy định các yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng, có thể được sử dụng trong nội bộ tổ chức cho việc chứng nhận hoặc cho các mục đích hợp đồng. Tiêu chuẩn này tập trung vào hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng trong việc thỏa mãn yêu cầu khách hàng.

TCVN ISO 9004 đưa ra hướng dẫn cho lãnh đạo để đạt được những thành công bền vững cho mọi tổ chức trong một môi trường phức tạp với những đòi hỏi khắt khe và liên tục thay đổi. TCVN ISO 9004 quan tâm đến quản lý chất lượng rộng hơn so với TCVN ISO 9001; tiêu chuẩn này hướng vào nhu cầu và mong đợi của tất cả các bên quan tâm cũng như việc thỏa mãn của họ thông qua việc cải tiến liên tục và có hệ thống các hoạt động của tổ chức. Tuy nhiên, tiêu chuẩn này không dùng để chứng nhận, quy định bắt buộc hoặc ký kết hợp đồng.

0.4 Sự tương thích với các hệ thống quản lý khác

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

0.4 Sự tương thích với các hệ thống quản lý khác

Trong quá trình xây dựng tiêu chuẩn này, các điều khoản của tiêu chuẩn TCVN ISO 14001 : 2005 được xem xét kỹ càng nhằm tăng cường tính tương thích của hai tiêu chuẩn vì lợi ích của cộng đồng người sử dụng. Phụ lục A nêu ra sự tương ứng giữa TCVN ISO 9001 : 2008 và TCVN ISO 14001 : 2005 (ISO 14001 : 2004).

Tiêu chuẩn này không bao gồm các yêu cầu cụ thể cho các hệ thống quản lý khác, như các hệ thống quản lý môi trường, quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, quản lý tài chính hoặc quản lý rủi ro. Tuy nhiên, tiêu chuẩn này giúp tổ chức hoà hợp và hợp nhất hệ thống quản lý chất lượng của mình với các yêu cầu của hệ thống quản lý có liên quan. Tổ chức có thể điều chỉnh hệ thống quản lý hiện hành của mình nhằm mục đích thiết lập một hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn này.

CHÚ THÍCH: Trong tiêu chuẩn này, Phụ lục A nêu trên không được đưa vào và không xem là một phần của tiêu chuẩn. Khi cần so sánh TCVN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008) và TCVN ISO 14001:2005¹⁾ (ISO 14001:2004), khuyến nghị người đọc xem xét Phụ lục A của TCVN ISO 9001:2008.

0.5 Mục đích của tiêu chuẩn này

Mục đích của tiêu chuẩn này là xây dựng một hệ thống quản lý chất lượng mang lại sự cải tiến liên tục, nhấn mạnh việc phòng ngừa sai lỗi và giảm biến động, lãng phí trong chuỗi cung ứng cũng như từ các nhà cung cấp dịch vụ.

Tiêu chuẩn này, kết hợp với các yêu cầu thích hợp của khách hàng cụ thể, xác định các yêu cầu cơ bản đối với hệ thống quản lý chất lượng cho những người sử dụng tiêu chuẩn.

Tiêu chuẩn này nhằm tránh việc đánh giá chứng nhận lặp lại và đưa ra phương pháp tiếp cận chung về hệ thống quản lý chất lượng trong ngành công nghiệp dầu mỏ, hóa dầu và khí thiên nhiên.

¹⁾ Tiêu chuẩn này hiện đã được thay thế bằng TCVN ISO 14001:2010 (ISO 14001:2004/Cor.1:2009)

Ngành công nghiệp dầu mỏ, hóa dầu và khí thiên nhiên – Hệ thống quản lý chất lượng cho ngành cụ thể – Yêu cầu đối với các tổ chức cung cấp sản phẩm và dịch vụ

Petroleum, petrochemical and natural gas industries – Sector-specific quality management systems – Requirements for product and service supply organizations

1 Phạm vi áp dụng

1.1 Khái quát

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

1 Phạm vi áp dụng

1.1 Khái quát

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng khi một tổ chức

- a) cần chứng tỏ khả năng cung cấp một cách ổn định sản phẩm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng cũng như các yêu cầu của luật định và chế định thích hợp; và
- b) muốn nâng cao sự thoả mãn của khách hàng thông qua việc áp dụng có hiệu lực hệ thống, bao gồm cả các quá trình để cải tiến liên tục hệ thống và đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định và chế định được áp dụng.

CHÚ THÍCH 1: Trong tiêu chuẩn này, thuật ngữ “sản phẩm” chỉ áp dụng cho:

- a) sản phẩm dự kiến cung cấp cho khách hàng hoặc khách hàng yêu cầu;
- b) mọi đầu ra dự kiến là kết quả của quá trình tạo sản phẩm.

CHÚ THÍCH 2: Các yêu cầu luật định và chế định có thể được thể hiện như các yêu cầu pháp lý.

1.1.1 Lĩnh vực áp dụng – Bổ sung

Tiêu chuẩn này xác định các yêu cầu về hệ thống quản lý chất lượng đối với các tổ chức cung cấp sản phẩm và dịch vụ cho ngành công nghiệp dầu mỏ, hoá dầu và khí thiên nhiên.

Phần văn bản được đóng khung là nội dung của TCVN ISO 9001:2008. Các yêu cầu bổ sung đối với ngành công nghiệp dầu mỏ, hóa dầu và khí thiên nhiên nằm ngoài phần đóng khung.