

KHÁCH SẠN BẾN THÀNH - REX HOTEL

HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG

Mã số: PRO-ENV-09

## Quá trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý môi trường

### I. MỤC ĐÍCH

Xác định phương pháp thực hiện, kiểm soát quá trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý môi trường nhằm cung cấp các thông tin về:

- \* Mức độ tuân thủ/phù hợp của HTQLMT so với các yêu cầu.
- \* Tính hiệu lực của HTQLMT so với các chỉ tiêu chuẩn mực, yêu cầu mong đợi của các bên quan tâm
- \* Các cơ hội thay đổi, cải tiến năng lực các quá trình và HTQLMT

### II. PHẠM VI ÁP DỤNG

HTQLMT của Khách sạn liên quan đến tất cả dịch vụ tại số 141 Nguyễn Huệ, Phường Bến Nghé, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

### III. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

BGD, T/P BP, tổ đánh giá nội bộ

### IV. TÀI LIỆU THAM KHẢO

ISO 14001:2015 điều khoản 9.2

### V. ĐỊNH NGHĨA & TỪ VIẾT TẮT

#### Đánh giá nội bộ

**Khách hàng đánh giá**  
*audit client*

Tổ chức hay cá nhân yêu cầu đánh giá .

**Điểm không phù hợp nhẹ**  
*Non Conformity (Min NC) :*

Sự không đáp ứng một trong những yêu cầu của tiêu chuẩn về cách tổ chức, thực hiện hoặc lập thông tin dạng văn bản, nhưng không dẫn đến rủi ro cao không đáp ứng được một yêu cầu cụ thể nào đó; không ảnh hưởng đến việc cải tiến hoặc hiệu lực của Hệ thống quản lý.

**Điểm không phù hợp nặng**  
*Non Conformity (Maj NC):*

Sự không đáp ứng được một yêu cầu của tiêu chuẩn có ảnh hưởng đến KHÁCH HÀNG ĐÁNH GIÁ, việc áp dụng hoặc xây dựng Hệ thống Quản lý, đưa đến một rủi ro cao về không tuân thủ định kỳ hoặc chỉ có một lần đối với một yêu cầu cụ thể; ảnh hưởng đến việc cải tiến hoặc hiệu lực của Hệ thống quản lý.

**Điểm lưu ý**  
*Area Of Concern (AOC)*

một lãnh vực của hệ thống quản lý, dựa trên bằng chứng, cho thấy KHÁCH HÀNG ĐÁNH GIÁ đang gặp rủi ro không đáp ứng được các yêu cầu của tiêu chuẩn trong ngắn hạn hoặc trung hạn.

**Cơ hội để cải tiến**  
*Opportunity For Improvement (OFI)*

một hoạt động được xác định để KHÁCH HÀNG ĐÁNH GIÁ cải tiến kết quả của hoạt động này; hoặc làm tốt hơn các yêu cầu của chuẩn mực đánh giá đối với một thành phần của hệ thống quản lý.

**Phát hiện đánh giá:**

Kết quả của việc xem xét đánh giá các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá

**Kết luận đánh giá:**

Kết quả của một cuộc đánh giá sau khi xem xét các mục tiêu đánh giá và mọi phát hiện đánh giá

**Chương trình đánh giá:**

Các sắp xếp cho tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá được hoạch định cho một khoảng thời gian cụ thể và nhằm mục đích cụ thể

**Kế hoạch đánh giá:**

Sự mô tả các hoạt động và sắp xếp cho một cuộc đánh giá

**Chuẩn cứ đánh giá**

Tập hợp các chính sách, thủ tục hoặc yêu cầu được sử dụng làm chuẩn để so sánh các bằng chứng đánh giá

**Hành động khắc phục:**  
*Corrective Action*

Hành động loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa sự tái diễn

**Hiệu lực hành động khắc phục:**

Mức độ theo đó các hành động khắc phục được thực hiện và đạt được các kết quả đã hoạch định

**Bằng chứng đánh giá:**

Hồ sơ trình bày về sự kiện hoặc các thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận

**FULL AUDIT Ký hiệu F**

Tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO14001:2015 đều được đánh giá trong một cuộc đánh giá .

**PARTIAL AUDIT Ký hiệu P**

Không phải tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO14001:2015 đều được đánh giá trong một cuộc đánh giá

**ATL :**

Trưởng đoàn đánh giá

**LA**

Đánh giá viên trưởng

**A**

Đánh giá viên

## **VI. MÔ TẢ QUÁ TRÌNH**

### **1. Xác định yêu cầu, mục tiêu đánh giá nội bộ HTQLMT**

Hàng năm BGD cùng với T/p BP xác định các yêu cầu, mục tiêu cho hoạt động đánh giá nội bộ HTQLMT của KS nhằm cung cấp thông tin thích hợp để thay đổi và cải tiến HTQLMT để hỗ trợ thực hiện chiến lược kinh doanh. Các yêu cầu, mục tiêu của hoạt động đánh giá nội bộ có thể bao gồm:

- \* Kiểm soát việc thực hiện các mục tiêu, chỉ tiêu môi trường
- \* Xác định mức độ tuân thủ các quy định của nội bộ của KS, hiệu lực của các biện pháp kiểm soát đã tuân thủ
- \* Xác định các cơ hội cải tiến, quá trình, nguồn lực, biện pháp thực hiện,...
- \* Xác định kết quả đáp ứng nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm thích đáng đã cam kết
- \* Xác định sự thay đổi khía cạnh môi trường đáng kể
- \* Xác định mức độ và hiệu lực của các biện pháp kiểm soát rủi ro cơ hội của KS liên quan đến HTQLMT
- \* Chuẩn bị tốt nhất cho các cuộc kiểm tra của các bên liên quan.

## 2. Lập chương trình nội bộ để đánh giá nội bộ

Người được giao được phân công (căn cứ vào khung trách nhiệm) sẽ lập chương trình đánh giá nội bộ hàng năm để thực hiện yêu cầu và mục tiêu đánh giá đã xác định. Nội dung chương trình đánh giá có thể bao gồm một hay nhiều cuộc đánh giá, hình thức trình bày có thể tham khảo:

### CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ EMS

#### 1. Mục tiêu đánh giá

#### 2. Phạm vi đánh giá:

\* Phạm vi sản phẩm và dịch vụ:

\* Vị trí địa lý:

#### 3. Tiêu chuẩn đánh giá:

#### 4. Nguồn lực hỗ trợ (đánh giá viên, chi phí, các công cụ hỗ trợ):

#### 5. Chương trình chi tiết:

STT	Loại đánh giá F/ P	Số giờ công	Quá trình hay Hoạt động	Chủ quá trình	Chuyên gia đánh giá (ATL-LA A)	Năm 2018												
						Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	
1	F		P1- Quá trình bảo trì thiết bị	Kỹ thuật	Trần Văn Phát- A		X											
...																		

Ngày tháng năm : 28/12/2017

Người Quản lý CTĐG : VŨ NGỌC LỘC

người phê duyệt Giám Đốc Khách sạn

### 3. Triển khai thực hiện chương trình đánh giá

Dựa vào chương trình đánh giá đã phê duyệt trường đoàn đánh giá lập kế hoạch đánh giá, chuyển cho người quản lý chương trình đánh giá xem xét, trình giám đốc phê duyệt và thông báo cho các BP cá nhân được đánh giá trước 1 tuần.

Nội dung kế hoạch đánh giá có thể tham khảo hình thức sau:

#### KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ HTQLMT

Lần đánh giá: F

1. Mục đích đánh giá
2. Phạm vi đánh giá:
3. Ngày đánh giá:
4. Đoàn đánh giá:
5. Chuẩn cứ đánh giá:
6. Kế hoạch chi tiết

Ngày	Thời gian	Đánh giá viên	Quá trình, hoạt động đánh giá	Chủ quá trình	Chuẩn cứ đánh giá	
					Điều khoản ISO 14001	Các yêu cầu của các bên quan tâm(nếu có)
30/12 /2017	08.00-9.30	TVPhát-A	P1- Quá trình bảo trì thiết bị	Kỹ thuật	6.1, 8.1	Luật về kiểm định thiết bị có yêu cầu nghiêm ngặt về an toàn
...						

**Trưởng Đoàn đánh giá      Người quản lý CTĐG**

Đoàn đánh giá thực hiện đánh giá tại hiện trường và ghi nhận các phát hiện đánh giá nội bộ. Các phát hiện đánh giá được ghi nhận ở 03 cấp độ (không phù hợp, lưu ý, góp ý cải tiến) và được sự thấu hiểu, chấp nhận của bộ phận được đánh giá. Biểu mẫu ghi nhận phát hiện đánh giá tham khảo PRO-ENV-07-quá trình kiểm soát xử lý khiếu nại, không phù hợp, vi phạm, sự cố và hành động khắc phục.

Trưởng đoàn đánh giá tập hợp các phát hiện đánh giá của đánh giá viên và làm báo cáo đánh giá nội bộ (nội dung báo cáo đánh giá nội bộ phải thể hiện: kết quả các phát hiện đánh giá, kết quả thực hiện kế hoạch đánh giá, các kết luận liên quan đến mục tiêu đánh giá, các góp ý và đề xuất cải tiến hoạt động đánh giá nội bộ và kế hoạch triển khai hành động khắc phục các phát hiện đánh giá).

Báo cáo đánh giá nội bộ được phê duyệt được chuyển tới cho các bộ phận liên quan không chậm quá 1 tuần kể từ ngày đánh giá để triển khai thực hiện khắc phục (tham khảo PRO-ENV-07-quá trình kiểm soát xử lý khiếu nại, không phù hợp, vi phạm, sự cố và hành động khắc phục)



#### 4. Theo dõi thực hiện việc khắc phục, hành động khắc phục và hiệu lực khắc phục

Căn cứ vào kế hoạch thực hiện các hành động khắc phục, người quản lý chương trình đánh giá tiến hành tổ chức theo dõi và kiểm tra xác nhận

a. Kết quả thực hiện việc khắc phục (hành động xử lý để loại bỏ sự không phù hợp đã phát hiện để trở thành phù hợp), hành động khắc phục đã đề xuất (hành động để loại bỏ nguyên nhân gốc để tránh sự tái diễn của sự không phù hợp trong thời hạn cho phép)

b. Theo dõi kết quả duy trì hành động khắc phục đã thực hiện và sự tái diễn của sự không phù hợp trong thời gian quy định.

#### 5. Xem xét kết quả đánh giá nội bộ và cải tiến, thay đổi chương trình đánh giá nội bộ khi thích hợp.

Người quản lý chương trình đánh giá xem xét báo cáo kết quả đánh giá nội bộ, báo cáo kết quả cho Ban Giám Đốc tại cuộc họp giao ban và cuộc họp xem xét HTQLMT của lãnh đạo.

Trường hợp có các thay đổi và cải tiến liên quan đến mục đích đánh giá, chương trình đánh giá...các thay đổi này cần phải cập nhật lại chương trình đánh giá nội bộ để tiếp tục triển khai hoạt động đánh giá.

### VII. BIỂU MẪU & TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM: n/a

### VIII. HỒ SƠ LƯU

STT	TÊN HỒ SƠ	ĐƠN VỊ LƯU	THỜI GIAN LƯU
1	Chương trình đánh giá	P. Kỹ thuật Ban Môi trường	3 năm
2	Kế hoạch đánh giá, phát hiện đánh giá & báo cáo đánh giá nội bộ	P. Kỹ thuật Ban Môi trường	3 năm
3	Kết quả khắc phục, hành động khắc phục các phát hiện đánh giá	Ban Môi trường Bộ phận liên quan	3 năm

Ngày 05 tháng 02 năm 2018

Phê duyệt

Giám đốc khách sạn

Soạn thảo  
Đại diện Lãnh đạo Môi trường



Vũ Ngọc Lôi



Phan Thanh Long