

Quá trình kiểm soát thông tin dạng văn bản

1/MỤC ĐÍCH ÁP DỤNG

Xác định phương pháp thực hiện & kiểm soát quá trình duy trì & lưu giữ thông tin dạng văn bản nhằm:

- Thông tin dạng văn bản luôn phù hợp & thỏa đáng cho việc sử dụng, áp dụng nhằm đáp ứng các yêu cầu luật định và các bên quan tâm thích đáng.
- Bảo mật thông tin và tránh sử dụng nhầm lẫn các thông tin lỗi thời.

2/PHẠM VI ÁP DỤNG

Các thông tin dạng văn bản của Hệ Thống Quản Lý Môi Trường theo yêu cầu tiêu chuẩn áp dụng, luật định và các bên quan tâm thích đáng.

3/TRÁCH NHIỆM ÁP DỤNG

Ban GD, Trưởng/phó Bộ phận & toàn thể nhân viên khách sạn.

4/TÀI LIỆU THAM KHẢO

ISO 14001:2015 (4.4, 7.5)

Luật môi trường & văn bản dưới luật liên quan

5/ĐỊNH NGHĨA & TỪ VIẾT TẮT

Thông tin dạng văn bản
documented information

Thông tin được yêu cầu phải được kiểm soát và duy trì bởi tổ chức và các phương tiện chứa thông tin. Thông tin dạng văn bản có thể ở bất kỳ dạng & phương tiện nào, và từ bất kỳ nguồn nào (nội bộ hay bên ngoài). Thông tin dạng văn bản có thể đề cập đến HTQL, bao gồm các quá trình liên quan, và được tạo ra để tổ chức vận hành (hay có thể gọi tài liệu) phải được duy trì hay cung cấp bằng chứng về hoạt động được thực hiện, kết quả đạt được (hồ sơ) phải được lưu giữ.

Dữ liệu: sự kiện về một đối tượng

Thông tin: dữ liệu có ý nghĩa

SPEC: Specification Quy định, tài liệu ấn định các yêu cầu

PRO: Process quá trình

FM: Form Biểu mẫu

POL: Policy Chính sách

SOP: Standard Operating Procedure Quy trình thao tác chuẩn

WI: Work Instruction	Hướng dẫn công việc
ENV: Environment	môi trường
EM Environment Manual	Sổ tay môi trường
OBJ: Objective	Mục tiêu
Rev: Revision	Xem lại / xét lại / sửa lại
Tài liệu hiệu lực:	tài liệu đã được xem xét và phê duyệt bởi cấp thẩm quyền của tổ chức
Hiệu lực áp dụng tài liệu:	các yêu cầu, quy định được mô tả trong tài liệu hiệu lực được áp dụng và đạt được kết quả mong muốn (kết quả này có thể định tính hay định lượng)
Tài liệu nội bộ	Tài liệu do khách sạn soạn thảo nhằm phục vụ cho mọi hoạt động của khách sạn như : sổ tay, hướng dẫn, nội quy, quy định, quy chế, biểu mẫu ...
Tài liệu lỗi thời (<i>Obsolete document</i>)	Tài liệu không còn hiệu lực/hết giá trị thi hành
Tài liệu bên ngoài:	Tài liệu được thiết lập từ bên ngoài có liên quan đến các hoạt động của khách sạn như : các văn bản luật, quy định, thông báo, tiêu chuẩn, các văn bản yêu cầu, sơ đồ, bản vẽ khác ...

6/MÔ TẢ

6.1. Kiểm soát thông tin dạng văn bản được duy trì (tài liệu)

6.1.1 Xác định nhu cầu thiết lập tài liệu

Căn cứ vào luật định, năng lực nhân sự, yêu cầu tiêu chuẩn áp dụng, hoạch định HTQL, hành động khắc phục cải tiến (bài học kinh nghiệm) ... Trường/phó Bộ phận xác định các tài liệu cần được thiết lập hay sửa đổi để hỗ trợ thực hiện và kiểm soát các quá trình tác nghiệp của KS để đạt nâng cao năng lực quá trình, hạn chế sai sót, đảm bảo sự tuân thủ, duy trì và tích lũy tri thức ...

Đối với các tài liệu liên quan sự tương tác giữa các quá trình & các bộ phận chức năng, Trường/phó bộ phận lập đề nghị chuyển BGD phê duyệt trước khi soạn thảo (hình thức có thể bằng văn bản hay email, nội dung đề nghị bao gồm: tên tài liệu, phạm vi áp dụng & lý do).

6.1.2. Soạn thảo /sửa đổi tài liệu

Lãnh đạo đơn vị yêu cầu phải phân công người có đủ năng lực phù hợp theo nội dung tài liệu và xác định kế hoạch thực hiện thích hợp. Người phụ trách phải soạn thảo theo đúng hình thức trình bày của Công ty, mục đích áp dụng, thời hạn.

Hình thức trình bày tài liệu:

-Nhận dạng: tên khách sạn, tên tài liệu (quy định/quy trình/biểu mẫu ...), mã tài liệu (A-ENV-n), Rev (Lần soát xét tài liệu) và ngày có hiệu lực áp dụng.

+ A: chữ viết tắt loại tài liệu (Chính sách, mục tiêu, quy định, quá trình, biểu mẫu)

+ ENV: môi trường (tài liệu soạn thảo liên quan đến môi trường & HTQL)

+ n: số thứ tự loại tài liệu đã soạn thảo

Vd. **PRO-ENV-11** (quá trình kiểm soát duy trì và lưu giữ thông tin dạng văn bản), Rev 01 hiệu lực ngày 7/11/2017

- Cấu trúc nội dung của tài liệu (quá trình, hướng dẫn công việc, SOP ...)
- + Mục đích soạn thảo & áp dụng
- + Phạm vi áp dụng
- + Trách nhiệm áp dụng
- + Tài liệu liên quan (tài liệu được sử dụng để làm cơ sở soạn thảo)
- + Định nghĩa và chữ viết tắt
- + Mô tả thực hiện & kiểm soát
- + Biểu mẫu/tài liệu đính kèm (như là 1 thành phần của tài liệu soạn thảo)
- + Lưu giữ hồ sơ (tên, trách nhiệm, thời gian lưu, phương tiện: văn bản giấy/file mềm ...)
- + Lịch sử thay đổi (nhận dạng các nội dung thay đổi và tình trạng hiệu lực để tránh áp dụng nhầm: ngày sửa đổi, nội dung/vị trí sửa đổi, Revision)

6.1.3. Xem xét & phê duyệt tài liệu

Căn cứ vào chức năng của đơn vị yêu cầu, Trưởng/Phó bộ phận hay người có năng lực theo chỉ định xem xét bản thảo tài liệu nhằm đảm bảo tính rõ ràng, phù hợp và thỏa đáng trước khi áp dụng. Trường hợp tài liệu liên quan áp dụng đến nhiều bộ phận, Trưởng/Phó bộ phận phối hợp với các Trưởng/phó bộ phận khác xem xét thông qua cuộc họp/email phản hồi ... và chuyên BGD phê duyệt sau khi đã thống nhất kết quả xem xét.

Đối với tài liệu bên ngoài phải có để thực hiện đáp ứng yêu cầu công việc, các tài liệu này phải được trưởng bộ phận kiểm tra về sự phù hợp trước khi ban hành và phổ biến áp dụng.

Kết quả xem xét & phê duyệt có thể ký xác định trực tiếp trên tài liệu/tờ trình hay thông qua email phản hồi ...

6.1.4. Ban hành, phổ biến, hướng dẫn áp dụng.

Ban Môi trường cập nhật danh mục tài liệu của hệ thống quản lý đã phê duyệt theo mẫu PRO-ENV-11-APP-01 và ban hành đến Trưởng/phó bộ phận có liên quan (hình thức ban hành có thể thông qua email, trang web nội bộ, hay ký xác nhận vào danh sách phân phối ...).

Trưởng/phó bộ phận chịu trách nhiệm hướng dẫn áp dụng các yêu cầu, quy định mô tả trong tài liệu cho người thực hiện công việc để thấu hiểu đầy đủ và chính xác nhằm tránh sai sót khi áp dụng ... Kết quả phổ biến và hướng dẫn được lập danh sách và ký xác nhận/email phản hồi

Trường hợp tài liệu lỗi thời thì phải thu hồi ngay khỏi vị trí sử dụng. Trong trường hợp muốn sử dụng lại để tham khảo phải đóng dấu hay ghi nhận “Hết hiệu lực”. Nếu dùng bản copy thì các bản này phải được đóng dấu “Tài liệu kiểm soát” hoặc có xác nhận của trưởng bộ phận (ngày tháng, chữ ký).

Người được phân công tại các bộ phận sẽ lập/cập nhật danh mục tài liệu theo mẫu PRO-ENV-11-APP-01 và bảo quản trong file/ổ mạng nội bộ (chỉ rõ đường dẫn) để tránh mất, hư hỏng và dễ tiếp cận để tìm hiểu áp dụng.

6.1.5. Xem xét và cải tiến tài liệu.

Định kỳ hàng năm, các trưởng/phó bộ phận có trách nhiệm chính (chủ quá trình) được xác định (PRO-ENV-11-APP-01) xem xét sự phù hợp và hiệu lực áp dụng của tài liệu hay khi có yêu cầu thay đổi trong quá trình áp dụng từ các bên quan tâm ... xác định các nội dung và yêu cầu thay đổi của tài liệu để phù hợp với điều kiện năng lực nhân sự và thay đổi thực tế, để nâng cao kết quả áp dụng theo yêu cầu BGD ...

Kiểm soát thay đổi tài liệu thực hiện theo 6.1.1

6.2. Kiểm soát thông tin dạng văn bản được lưu giữ (hồ sơ)

6.2.1. Xác định nhu cầu lưu giữ thông tin dạng văn bản

Trưởng/phó bộ phận xác định các loại hồ sơ phải lưu giữ để chứng minh sự tuân thủ & kết quả đạt được đáp ứng các yêu cầu của pháp luật, yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng (HTQL), các quy định nội bộ (các quá trình ...) & các bên liên quan. Các loại hồ sơ lưu được xác định và cập nhật vào mẫu PRO-ENV-11-APP-03

6.2.2. Xác định thời gian lưu và phương pháp nhận dạng, bảo quản

Căn cứ vào yêu cầu và mục đích sử dụng của từng loại hồ sơ, xác định thời gian lưu, hình thức lưu (file giấy/ file điện tử ...), vị trí lưu và cách thức nhận dạng để dễ tìm và điều kiện bảo quản để tránh mất mát hư hỏng, cụ thể:

- Tạo đường dẫn (file điện tử) hay lập nhãn bìa hồ sơ, xác định sơ đồ khu vực/ kệ để các hồ sơ.
- Nội dung nhãn bìa hồ sơ tối thiểu bao gồm:
 - + Năm tạo hồ sơ.
 - + Tên hồ sơ.
 - + Số file.
 - + Vị trí lưu.
- Điều kiện bảo quản hồ sơ:
 - + Đối với file điện tử: Phân quyền/ Phần mềm diệt virus tự động/ backup vào server hoặc ổ cứng. Server và ổ cứng phải được bảo quản trong môi trường phù hợp, phòng chống cháy nổ, ngăn ngừa động vật gây hại (Vd. chuột) bằng phòng kín, hệ thống lạnh 24/7, kiểm tra định kỳ hàng tháng.
 - + Đối với file giấy: lưu giữ nơi khô ráo, thoáng, có hệ thống PCCC, kiểm tra côn trùng (kiểm tra và xử lý hàng tháng nếu phát hiện có dấu hiệu)

6.2.3. Cập nhật và lưu hồ sơ

Khi phát sinh hồ sơ, trước khi lưu phải kiểm tra để đảm bảo hồ sơ phải đầy đủ và có hiệu lực nhằm đáp ứng mục đích sử dụng.

Hồ sơ phải được lưu giữ theo đúng quy định tại Bước 6.2.2.

Mỗi bìa hồ sơ phải có danh mục kèm theo (nội dung danh mục bao gồm: tên hồ sơ, ngày cập nhật, tình trạng (bản gốc/ copy/ mờ/ rách/ nguyên vẹn).

6.2.4. Cập nhật và lưu hồ sơ

Định kỳ 6 tháng kiểm tra và xác định các loại hồ sơ lưu hết hạn và lập báo cáo đề xuất hủy.

Việc hủy hồ sơ phải đảm bảo kiểm soát được bảo mật thông tin, có thể áp dụng các cách sau:

- + Sử dụng máy hủy giấy.
- + Xé nhỏ ...

Biên bản hủy hồ sơ được lập thành văn bản. Nội dung biên bản tối thiểu bao gồm: loại hồ sơ hủy (năm lưu, bản gốc/copy), hình thức hủy, các thành phần chứng kiến và chữ ký liên quan.

7/BIỂU MẪU, TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM

PRO-ENV-11-APP-01: Danh mục tài liệu

PRO-ENV-11-APP-02: Danh mục phân phối

PRO-ENV-11-APP-03: Danh mục hồ sơ

Danh mục tài liệu

Mã số: PRO-ENV-11-APP-01

Ngày cập nhật:

Stt	Tên tài liệu	Mã số	Rev	Ngày hiệu lực	Nguồn gốc	Trách nhiệm chính (chủ quá trình)
1	Quy trình kiểm soát duy trì và lưu giữ thông tin dạng văn bản	PRO-ENV-11	1	7/12/2017	Ban Môi trường	Ban Môi trường
...						

Danh mục phân phối

Mã số: PRO-ENV-11-APP-02

Stt	Tên tài liệu	Mã số	Rev	Ngày hiệu lực	Phân phối			Cam kết đọc, hiểu
					Đơn vị/ Cá nhân nhận	Ngày nhận	Ký nhận	Ký tên
1	Quy trình kiểm soát duy trì và lưu giữ thông tin dạng văn bản	PRO-ENV-11	1	7/12/2017	EN	7/12/2017	Ký	
...								

Danh mục thông tin dạng văn bản được lưu giữ

Mã số: PRO-ENV-11-APP-03

Stt	Loại hồ sơ	Thời gian lưu	Bộ phận lưu	Hình thức lưu		
				Web	Máy tính	Giấy
1	Báo cáo quan trắc (giám sát) môi trường	5 năm	Ban Môi trường	http://cf.dnsalias.com:81/hrrex/Environment.htm	(đường dẫn)	Tủ hồ sơ BMT
...						

8/HỒ SƠ LƯU

STT	TÊN HỒ SƠ	ĐƠN VỊ LƯU	THỜI GIAN LƯU
1	Biên bản hủy hồ sơ	Bộ phận liên quan	3 năm
2	Danh mục phân phối tài liệu	Bộ phận liên quan	3 năm
3	Yêu cầu soạn thảo/sửa đổi tài liệu	Bộ phận liên quan	3 năm

Soạn thảo
Đại diện Lãnh đạo Môi trường



Vũ Ngọc Lợi

Ngày 05 tháng 02 năm 2018

Phê duyệt

Giám đốc khách sạn



Phan Thanh Long