Mã số ***Code*:**	
Lần sửa đổi ***Version:***	
Ngày ban hành ***Date of issue*:**	

QUY TRÌNH
Procedure

TRAO ĐỔI THÔNG TIN
COMMUNICATION

MỤC LỤC *INDEX*

Trang
Page

1. MỤC ĐÍCH *PURPOSES* 3
2. PHẠM VI ÁP DỤNG *SCOPE* 3
3. TRÁCH NHIỆM *RESPONSIBILITIES* 3
4. ĐỊNH NGHĨA *DEFINITIONS* 3
5. TÀI LIỆU THAM KHẢO *REFERENCE DOCUMENT* 3
6. NỘI DUNG *CONTENTS* 4
6.1. TẦN SUẤT *FREQUENCY* 4
6.2. LƯU ĐỒ *FLOWCHART* 4
6.3. DIỄN GIẢI *INTERPRETATION* 6
7. HỒ SƠ LƯU *RECORDS* 8
8. LỊCH SỬ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU *AMENDMENT HISTORY* 9

1. Mục đích *Purpose*

- Quy trình này này được thiết lập và áp dụng nhằm mô tả và đưa ra các chỉ dẫn thực hiện cách thức trao đổi thông tin bên ngoài (với các bên hữu quan) về hệ thống quản lý chất lượng & môi trường.

- Quy định trách nhiệm cho các cá nhân, đơn vị trong việc trao đổi thông tin nội bộ và trao đổi thông tin ra bên ngoài được thông suốt, nhanh chóng và đảm bảo không bị tiết lộ các thông tin cần bảo mật.

Regulate the responsibilities of individuals and units in exchanging internal information and exchanging information to the outside in a smooth, quick manner and ensure that confidential information is not disclosed.

- Đảm bảo các quá trình nhận, xử lý, trao đổi thông tin nội bộ và thông tin bên ngòai chuẩn xác, kịp thời và được nhận biết quá trình giải quyết một cách hiệu quả.

Ensure that the processes of receiving, processing, exchanging internal and external information are accurate, timely and recognized for effective resolution.

2. Phạm vi áp dụng *Scope*

- Áp dụng cho tất cả các hoạt động trao đổi thông tin gữa các bộ phận, các Phòng/Ban, các đội, xưởng sản xuất và các bộ phận khác trong công ty.

Applicable to all information exchange activities between departments, Divisions/Offices, teams, production workshops and other departments in the company.

- Áp dụng cho tất cả các hoạt động trao đổi thông tin giữa các bộ phận trong Công ty với Công ty mẹ, bên quan tâm...và các cơ quan ban ngành có liên quan.

Applicable to all information exchange activities between departments in the Company and the parent company, interested parties... and relevant agencies.

3. Trách nhiệm *Responsibility*

- **Đại diện lãnh đạo về chất lượng, môi trường**/ *Representative of quality and environment:*

  + Chịu trách nhiệm chính trong việc điều phối trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài;

  Responsible for coordinating internal and external communications;

  + Xem xét phảm hồi thông tin. *Reviewing information feedback.*

- **Ban ISO:** Có trách nhiệm đề xuất giải pháp xử lý thông tin;

ISO Board: Responsible for proposing solutions to handle information;

- **Cán bộ phụ trách chất lượng, môi trường:** Có trách nhiệm gửi văn bản phản hồi khi đã được phê duyệt;

  Officer in charge of quality and environment: Responsible for sending feedback documents once approved;

- **Trưởng bộ phận:** Có trách nhiệm phổ biến thực hiện văn bản và phản hồi cho cán bộ phụ trách.

  Department Head: Responsible for disseminating the implementation of documents and providing feedback to the officer in charge.

4. Định nghĩa và từ viết tắt *Definitions and abbreviations*

- **Thông tin:** Bao gồm các công văn đi, công văn đến, Fax, các chỉ đạo của cấp trên, các ban ngành có thẩm quyền hoặc của nội bộ Công ty.

  Information: *Including outgoing documents, incoming documents, faxes, instructions from superiors, competent departments or from within the Company.*

- **Thông tin trong nội bộ:** Thông tin từ lãnh đạo Công ty Xuống các phòng, ban, các đội xưởng và các công trường trực thuộc Công ty. Các Văn bản mang tính chất báo cáo, tờ trình... của các bộ phận trình lãnh đạo Công ty, thông tin giữa các bộ phận với nhau: thông tin từ các cuộc họp, hội nghị, hội thảo...

  Internal information: *Information from the Company's leaders to departments, workshops and construction sites under the Company. Documents in the nature of reports, submissions... from departments to the Company's leaders, information between departments: information from meetings, conferences, seminars...*

- **Thông tin nhận từ bên ngoài:** bao gồm các loại văn bản của khách hàng, của các đơn vị, các ban ngành có liên quan (Luật, Nghị quyết, Nghị định, Thông tư, Chỉ thị, Quyết định, Công văn, Báo cáo...) đến, Fax...hoặc do người bên ngoài đến trao đổi, phản ánh trực tiếp với bộ phận liên quan hoặc phản ánh với lãnh đạo Công ty.

  Information received from outside*: including documents from customers, related units and departments (Laws, Resolutions, Decrees, Circulars, Directives, Decisions, Official Dispatches, Reports...), faxes... or from outsiders coming to*

exchange, directly reflect with the relevant department or reflect with the Company's leaders.

- **Trao đổi thông tin:** là quá trình chuyển tải thông tin từ người gửi đến người nhận. Trao đổi thông tin được hiêu là một hệ thông thông tin mà mục tiêu tôn tại của nó là cung cấp thông tin phục vụ cho mọi hoạt động sản xuất của Công ty mà mỗi liên hệ.

  Information exchange: *is the process of transferring information from the sender to the recipient. Information exchange is understood as an information system whose purpose is to provide information to serve all production activities of the Company and each contact.*

- **TBP:** Trưởng bộ phận *Department manager*
- **BOM:** Ban Giám đốc *Board of management*
- **TGĐ:** Tổng giám đốc

  CEO: Chief Executive Officer
- **ATSKNN:** An toàn sức khỏe nghề nghiệp

  OH&S: Occupational health and safety
- **PTBVCN:** Phương tiện bảo vệ cá nhân.

  PPEs: Personal protective equipment

5. Tài liệu tham khảo *Reference documents*

- ISO 14001:2015

6. Nội dung *Contents*

6.1 Cách thức trao đổi thông tin

- Các phòng ban xác định các cách thức trao đổi thông tin phù hợp với từng loại thông tin, văn bản, tài liệu.

- Ban ISO xem xét tổng hợp từ các phòng ban, chi nhánh để lập ra quy định hướng dẫn thống nhất về cách thức trao đổi thông tin theo biểu mẫu: **BM-QTISO14-01 Quy định trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài**

- Ngoài ra, nội bộ các phòng ban có thể đề ra cách thức trao đổi thông tin nội bộ của mình, phù hợp với quy định chung của Công ty.

6.2. Trao đổi thông tin ra bên ngoài

Information exchange methods

- Ban ISO và các phòng ban liên quan có trách nhiệm trao đổi các thông tin với các bên hữu quan bên ngoài có liên quan (khách hàng, nhà cung ứng, cơ quan quản lý nhà

nước, nhà thầu phụ,...) về chính sách môi trường, chính sách chất lượng của công ty.
The ISO Department and related departments are responsible for exchanging information with relevant external parties (customers, suppliers, state management agencies, subcontractors, etc.) about the company's environmental policy and quality policy.

- Với các nhà thầu mà hoạt động của họ có ảnh hưởng đến hệ thống quản lý môi trường, Ban ISO có trách nhiệm thông báo các thông tin liên quan đến HTQLMT của công ty tới các nhà thầu & kiểm soát các vấn đề này theo đúng các quy định của công ty.

For contractors whose activities affect the environmental management system, the ISO Committee is responsible for communicating information related to the company's environmental management system to contractors and controlling these issues in accordance with the company's regulations.

- Công ty cần thông báo ít nhất thông báo với các nhà thầu phụ các nội dung theo quy định tại Phụ lục I: Quy định trao đổi thông tin với nhà thầu phụ

The company must notify subcontractors of at least the contents specified in Appendix I: Regulations on information exchange with subcontractors.

- Báo cáo định kỳ theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước, các bên hữu quan khác (khách hàng, công ty mẹ, ...) về công tác quản lý chất lượng và môi trường của mình, các phòng ban có trách nhiệm chuẩn bị các thông tin báo cáo tương ứng để Ban giám đốc phê duyệt trước khi gửi đến các cơ quan hữu quan bên ngoài.

Periodically report as required by state management agencies, other relevant parties (customers, parent company, ...) on their quality and environmental management work, departments are responsible for preparing corresponding reporting information for the Board of Directors to approve before sending to relevant external agencies.

6.2.1.Tiếp nhận các thông tin từ bên ngoài

Receiving information from outside

- Phòng Hành chính Nhân sự có trách nhiệm tiếp nhận tất cả các thông tin phản hồi từ các bên hữu quan liên quan đến môi trường (ở dạng văn bản hoặc bằng lời nói) về hệ thống quan lý môi trường, các khía cạnh môi trường nổi bật của công ty.

The Human Resources Administration Department is responsible for receiving all feedback from environmental stakeholders (in written or verbal form) on the environmental management system and outstanding environmental aspects of the company.

6.2.2. Xem xét các thông tin

Review of information

Các phòng ban liên quan có trách nhiệm:

Relevant departments are responsible for:

- Xem xét các thông tin phản hồi từ bên ngoài
  Reviewing feedback from outside
- Tìm hiểu và làm rõ các vấn đề cần thiết
  Understanding and clarifying necessary issues
- Báo cáo Ban lãnh đạo bằng văn bản (nếu cần thiết)
  Reporting to the Board of Directors in writing (if necessary).

Ban lãnh đạo có trách nhiệm:

The Board of Directors is responsible for:

- Phân tích các báo cáo của các phòng ban về các phản hồi từ các bên hữu quan bên ngoài.
  Analyzing reports from departments on feedback from external stakeholders.
- Quyết định các phương án xử lý và nội dung phúc đáp tương ứng.
  Deciding on handling options and corresponding response content.
- Phân công cho các phòng ban thực hiện các công việc phù hợp với phương án xử lý.
  Assigning departments to perform tasks in accordance with the handling options.

6.2.3. Phúc đáp thông tin

Các phòng ban có trách nhiệm:

Chuẩn bị các thông tin cần thiết để phúc đáp các thông tin đó tới các bên hữu quan tương ứng. Các thông tin này phải được phê duyệt bởi ban lãnh đạo trước khi phúc đáp thông tin.

Lưu trữ đầy đủ các văn bản, hồ sơ liên quan đến các thông tin đã được phúc đáp.

6.3. Đối với các thông tin nội bộ trong toàn Công ty:

6.3.1 Thông tin từ trên xuống

6.3.1.1 Ra quyết định:

Tổng Giám đốc ra quyết định và truyền đạt xuống cho nhân viên qua các hình thức như:

- Truyền đạt qua các Trưởng bộ phận, Trưởng bộ phận truyền lại cho nhân viên trong phòng ban được biết.
- Tổng Giám đốc thông báo cho toàn nhân viên qua các buổi họp.
- Tổng Giám đốc ra quyết định gửi xuống phòng Hành chính, Phòng Hành chính soạn thảo thông báo quyết định của Tổng Giám đốc và xin phê duyệt, xác nhận của Tổng Giám đốc và dán thông báo lên bảng tin nội bộ.

6.3.1.2 Soạn thảo văn bản

- Sau khi tiếp nhận quyết định từ Tổng Giám đốc, phòng Hành chính chịu trách nhiệm soạn thảo thông báo nội bộ sao cho dễ hiểu và kịp thời nhất.

6.3.1.3 Phê duyệt

Phòng hành chính trình thông báo/ quyết định cho Tổng Giám đốc để phê duyệt.

6.3.1.4 Phân phối tới các cá nhân hay phòng ban có liên quan

- Phòng Hành chính phô tô văn bản thông báo, chuyển đến trưởng các bộ phận để phổ biến cho toàn thể công nhân trong bộ phận mình.
- Phòng Hành chính tổ chức buổi thuyết trình để giải thích cho toàn thể nhân viên được biết về các quy chế mới của Công ty.

6.3.1.5 Lưu và bảo quản hồ sơ

Thông báo nội bộ gốc sẽ được lưu lại và bảo quản tại phòng Hành chính. Bản phô tô sẽ được chuyển đến từng bộ phận để nhận biết và thực hiện. Phòng hành chính lưu trữ thông báo cẩn thận và khoa học sao cho có thể tìm thấy trong thời gian ngắn nhất

6.3.2 Thông tin từ dưới lên

6.3.2.1 Đưa ý kiến, đề xuất :

Tất cả nhân viên trong Công ty khi có ý kiến đề xuất gửi lên cấp trên theo sơ đồ tổ chức theo nhiều hình thức như gửi email, văn bản, trực tiếp đề xuất đến người có chức năng liên quan.

6.3.2.2 Kiểm tra và xác nhận thông tin

- Sau khi tiếp nhận ý kiến, đề xuất, cấp trên sẽ kiểm tra xác nhận tính chính xác của thông tin.

Nếu ý kiến hay đề xuất là chính xác và thuộc thẩm quyền của mình thì các trưởng bộ phận trực tiếp giải quyết, nếu vấn đề vượt quá khả năng và thẩm quyền thì sẽ chuyển lên tiếp cấp cao hơn và cuối cùng là Tổng Giám đốc để xem xét giải quyết.

6.3.2.3 Xem xét và cho ý kiến

Tổng Giám đốc sẽ họp và xem xét, cho ý kiến. Xem phần thông tin từ trên xuống

7. Hồ sơ lưu *Records*

STT *No.*	**Tên** *Form name*	**Mã số** *Code*	**Nơi lưu** *Keeping place*	**Thời gian lưu** *Retention period*
1	Quy định trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài	BM-QTISO14-01	Bộ phận HSE và server *HSE dept. & server*	Khi có thay đổi

2	Quy định các thông tin với nhà thầu/ Ban cam kết của nhà thầu	PL-QTISO14-01		Khi có thay đổi

8. Lịch sử sửa đổi tài liệu *Amendment history*

Lần sửa đổi *Version*	**Ngày** *Date*	**Nội dung sửa đổi** *Amended contents*	**Trang** *Page*	**Soạn thảo** *Updated by*	**Phê duyệt** *Approved by*
00	15/01/2025	Ban hành lần đầu *First issued*	-		