



# ស្ថាប័នសកម្មភាពកម្ចាត់មីនកម្ពុជា

## ជំពូក ១៩

### ការគ្រប់គ្រងគុណភាពក្នុង សកម្មភាពមីន

អគ្គលេខាធិការដ្ឋាន

អាជ្ញាធរកម្ពុជាគ្រប់គ្រងសកម្មភាពកម្ចាត់មីន និងសង្គ្រោះជនពិការដោយសារមីន

អគារថ្មីផ្លូវលេខ ២៧៣កែង៥១៦ សង្កាត់ទួលសង្កែ ខណ្ឌទួលគោក រាជធានីភ្នំពេញ

ទូរស័ព្ទលេខ: ០២៣-៨៨៥-៩៤១ | ០២៣-៨៨១-៤៩២

គេហទំព័រ: [www.cmaa.gov.kh](http://www.cmaa.gov.kh)

**មាតិកា**

**មាតិកា**..... i

**ការគ្រប់គ្រងគុណភាពក្នុងសកម្មភាពមីន**..... 1

**សេចក្តីផ្តើម** ..... 1

**១ វិសាលភាព** ..... 2

**២. ឯកសារយោង**..... 2

**៣ វាក្យស័ព្ទ និងនិយមន័យ** ..... 2

**៤ គោលបំណង** ..... 3

**៥ តម្រូវការ និងការរំពឹងទុក** ..... 3

**៦ យេនឌ័រ និងពិពិធកម្ម** ..... 3

**៧ ទំហំប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព (QMS)**..... 4

**៨ ផលិតផល សេវាកម្ម និងធាតុចេញពីសកម្មភាពមីន** ..... 4

**៩. ដំណើរការសកម្មភាពមីន** ..... 4

**១០ ភាពជាអ្នកដឹកនាំ និងការប្តេជ្ញាចិត្ត** ..... 5

**១១ គោលការណ៍គុណភាព** ..... 5

**១២ ការកំណត់គោលបំណង** ..... 6

**១៣) ការធ្វើផែនការប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព (QMS)** ..... 6

**១៤. ធនធានសកម្មភាពមីន**..... 7

**១៥ ហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ និងបរិយាកាសការងារ** ..... 8

**១៦ កិច្ចប្រតិបត្តិការសកម្មភាពមីន** ..... 9

**១៧ .ការតំណាងនិងការចូលរួម**..... 13

**១៨ ឯកសារ** ..... 13

**១៩ .ការអនុវត្ត**..... 14

**២០ ការកែលម្អ** ..... 15

**២១ ការពិនិត្យឡើងវិញលើការគ្រប់គ្រង** ..... 16

**២២ ការទទួលខុសត្រូវ** ..... 16

**ឧបសម្ព័ន្ធ ក: បទដ្ឋានយោង** ..... 18

# ការគ្រប់គ្រងគុណភាពក្នុងសកម្មភាពមិន

## សេចក្តីផ្តើម

ស្តង់ដារគ្រប់គ្រងគុណភាពក្នុងសកម្មភាពមិន ដាក់ចេញជាគោលការណ៍ទូទៅសម្រាប់ការគ្រប់គ្រងគុណភាព អាចអនុវត្តបានគ្រប់សកម្មភាពទាំងអស់ដោយប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិន។ ចំណុចសំខាន់ៗនៃស្តង់ដារនេះគឺ កំណត់នូវតម្រូវការអប្បបរមាសម្រាប់ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពសកម្មភាពមិន។ ស្តង់ដារនេះមិនស្វែងរកគំនិតថ្មីៗសម្រាប់វិស័យសកម្មភាពមិន ឬដាក់បន្ទុកបន្ថែមទៀតទេ។ ប៉ុន្តែដើម្បីពង្រឹង និងកំណត់នូវអ្វីដែលបានកើតឡើងនៅក្នុងកម្មវិធីសកម្មភាពមិន និងលើកទឹកចិត្តឱ្យមានសង្គតិភាពនៅក្នុងការគ្រប់គ្រងគុណភាព ដូចដែលបានអនុវត្តក្នុងវិស័យដទៃ ឬឧស្សាហកម្មផ្សេងៗ។

វិស័យសកម្មភាពមិនផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើគុណភាពនៃផ្ទៃដីដែលបានបោសសម្អាតរួច ដោយមិនបានរាប់បញ្ចូលផលិតផលដទៃផ្សេងទៀតទេ។ ថ្មីៗនេះកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងត្រូវបានធ្វើឡើងដើម្បីពង្រីកវិសាលភាពនៃការគ្រប់គ្រងគុណភាពក្នុងសកម្មភាពមិនរួមបញ្ចូលរាល់ដំណើរការ ផលិតផល និងសេវាកម្មនៃសកម្មភាពមិន។ អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិនមានទស្សនៈថា ការផ្តោតលើគុណភាពរាល់សកម្មភាពផ្សេងៗអាចអនុវត្តបាន។

ការគ្រប់គ្រងគុណភាពពឹងផ្អែកលើព័ត៌មានដែលមានស្រាប់ ដើម្បីដំណើរការរៀបចំផែនការ ការអនុវត្តន៍សកម្មភាព ពិនិត្យមើលការអនុវត្តន៍ធៀបទៅនឹងតម្រូវការ និងចាត់វិធានការកែលម្អនូវសុវត្ថិភាព និងគុណភាពនៃដំណើរការ ផលិតផល និងសេវាកម្ម។

ការគ្រប់គ្រងគុណភាពក្នុងសកម្មភាពមិន ផ្តោតលើការបំពេញតាមតម្រូវការរបស់អ្នកទទួលបានផល ម្ចាស់ជំនួយ និងអ្នកពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗ។ ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពដែលមានប្រសិទ្ធិភាព មិនត្រឹមតែពឹងផ្អែកលើថ្នាក់គ្រប់គ្រងជាន់ខ្ពស់នោះទេ ប៉ុន្តែទាមទារឱ្យមានការចូលរួមពីបុគ្គលិកដែលជាអ្នកអនុវត្តន៍នីតិវិធី ដំណើរការ និងសកម្មភាពមិន ដើម្បីស្វែងយល់ពីមុខងារ និងទំនួលខុសត្រូវជាមួយសមត្ថភាព ចំណេះដឹង និងជំនាញ ដែលចាំបាច់ដើម្បីបំពេញភារកិច្ចប្រកបដោយភាពជឿជាក់ និងទៀងទាត់។

ដើម្បីឱ្យមានទំនុកចិត្តលើគុណភាពផលិតផល ឬធាតុចេញពីដំណើរការ ចាំបាច់ត្រូវមានទំនុកចិត្តលើគុណភាពធាតុចូលក្នុងដំណើរការ និងសកម្មភាព រួមមាន៖ ក). វាយតម្លៃអ្នកផ្គត់ផ្គង់/អ្នកផ្តល់សេវាកម្ម (ដោយមានប័ណ្ណទទួលស្គាល់)។ ខ). ត្រួតពិនិត្យគុណភាពលើធាតុចូលទៅក្នុងដំណើរការ។ គ). តាមដានត្រួតពិនិត្យក្នុងពេលអនុវត្តន៍សកម្មភាព។ ឃ). ត្រួតពិនិត្យគុណភាពធាតុចេញមុនពេលត្រូវផ្ទេរ-ប្រគល់ផ្ទៃដីដែលបានកាត់បន្ថយរួច។ ង). ចុះស្រាវជ្រាវ ស្ទង់មតិពីអ្នកទទួលបានផលលើការប្រើប្រាស់ផ្ទៃដីដែលបានកាត់បន្ថយរួច (ការប្រើប្រាស់ដី និងការមានទំនុកចិត្ត)។

គោលគំនិតនៃការកែលម្អជាបន្តបន្ទាប់ គឺជាស្នូលនៃប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពដ៏មានប្រសិទ្ធិភាព ដែលឆ្លុះបញ្ចាំងពីគោលការណ៍គ្រឹះនៃការប្តេជ្ញាចិត្តប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈ និងបំណងប្រាថ្នាដើម្បីបំពេញការងារបានល្អ។ ការកែលម្អមិនគ្រាន់តែផ្តោតលើបញ្ហាដែលមានស្រាប់នោះទេ គឺដើម្បីកំណត់ឱកាសដើម្បីធ្វើឱ្យអ្វីៗប្រសើរឡើងជាងមុន។ វដ្តនៃដំណើរការកែលម្អជាបន្តបន្ទាប់គឺ ផែនការ(Plan) ធ្វើ(Do) ត្រួតពិនិត្យ(Check) អនុវត្តន៍សកម្មភាព (Act) ។ វដ្តនៃ PDCA ត្រូវយកមកប្រើប្រាស់រាល់ពេល និងគ្រប់កម្រិតនៃការអនុវត្តន៍សកម្មភាពមិន។

**១. វិសាលភាព**

ស្តង់ដារនេះ ផ្តល់នូវគោលការណ៍ណែនាំ និងតម្រូវការសម្រាប់ការអនុវត្តប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពសម្រាប់សកម្មភាពមិននៅព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។ ស្តង់ដារនេះត្រូវបានបម្រុងសម្រាប់ការប្រើប្រាស់ ឬអនុវត្តដោយអាជ្ញាធរមិន ប៉ុន្តែគោលការណ៍នេះត្រូវបានប្រើប្រាស់ដោយប្រតិបត្តិកររបេសសម្អាតមិន ដើម្បីបង្កើតប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពជាមូលដ្ឋានគ្រឹះសម្រាប់ផ្ទៃក្នុងរបស់ខ្លួន។ ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពរបស់ប្រតិបត្តិកររបេសសម្អាតមិនត្រូវតែបង្កើតឡើងឱ្យស្របគ្នាទៅនឹងស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិ។

ស្តង់ដារនេះ ត្រូវបានប្រើប្រាស់ជាមួយជំពូកពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗទៀតរបស់ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិ ជាពិសេសស្តង់ដារជំពូក២ ការផ្តល់ប័ណ្ណទទួលស្គាល់ប្រតិបត្តិករ និងការផ្តល់អាជ្ញាប័ណ្ណដល់កិច្ចប្រតិបត្តិការរបេសសម្អាតមិន និងស្តង់ដារជំពូក៣ ការត្រួតពិនិត្យប្រតិបត្តិកររបេសសម្អាតមិន។

**២. ឯកសារយោង**

បញ្ជីឯកសារយោងស្តង់ដារនេះ បានផ្តល់នៅក្នុងឧបសម្ព័ន្ធ ក ឯកសារយោង ជាឯកសារមួយចំនួនដែលត្រូវបានប្រើប្រាស់ដើម្បីបង្កើតស្តង់ដារនេះ។

**៣. វាក្យស័ព្ទ និងនិយមន័យ**

- វាក្យស័ព្ទ និងនិយមន័យ ដែលប្រើប្រាស់ក្នុងស្តង់ដារនេះ ត្រូវបានពន្យល់ដូចខាងក្រោម៖
- គុណភាព** ក្នុងសកម្មភាពមិនជា“ កម្រិតនៃសេវាកម្មសម្រាប់សកម្មភាពមិន ផលិតផល ឬលទ្ធផលដែលបានឆ្លើយតបតាមតម្រូវការ”
- ដំណើរការ** “សំណុំនៃសកម្មភាពដែលទាក់ទងគ្នា និងបានប្រើប្រាស់ធាតុចូលដើម្បីបង្កើតបាននូវលទ្ធផលរំពឹងទុក”
- ធាតុចូល** “ធនធានដែលត្រូវការសម្រាប់ដំណើរការ ឬអន្តរាគមន៍រួមមាន៖ ធនធានមនុស្ស ថវិកា សម្ភារៈ ឧបករណ៍ ព័ត៌មាន និងថាមពល”
- ធាតុចេញ** “លទ្ធផលរយៈពេលខ្លីនៃដំណើរការរួមមាន៖ ផលិតផល ទំនិញ និងសេវាកម្មដែលទទួលបានពីការអនុវត្តសកម្មភាព”
- លទ្ធផល** “ផល មានរយៈពេលខ្លី និងរយៈពេលមធ្យម” លទ្ធផលកើតចេញមកពីបណ្តាធាតុចូល និងធាតុចេញនៃសកម្មភាពដែលបានអនុវត្ត
- ឥទ្ធិពល** “ផលជាវិជ្ជមាន និងអវិជ្ជមាន ដែលជាលទ្ធផលរយៈពេលវែងកើតចេញពីសកម្មភាពបានអនុវត្តដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោលតាមការតាំងចិត្ត ឬការមិនតាំងចិត្ត”
- ការគ្រប់គ្រងគុណភាព** “ការគ្រប់គ្រងពាក់ព័ន្ធនឹងគុណភាព រួមមានការបង្កើតឱ្យបានគុណភាពនៃគោលការណ៍ គោលបំណង និងដំណើរការដើម្បីសម្រេចបាននូវគោលដៅប្រកបដោយគុណភាព តាមរយៈការធ្វើផែនការដែលមានគុណភាព ការធានាគុណភាព ការត្រួតពិនិត្យគុណភាព និងការកែលម្អគុណភាព”
- ការធានាគុណភាព (QA)** ជាផ្នែកមួយនៃការគ្រប់គ្រងគុណភាពផ្តោតលើការផ្តល់ទំនុកចិត្តដែលត្រូវបានបំពេញតាមតម្រូវការគុណភាព។ ការធានាគុណភាព ជាដំណើរការកសាងទំនុកចិត្តដោយផ្អែកលើភស្តុតាងដែលបញ្ជាក់ថា តម្រូវការគុណភាពនឹងត្រូវបានបំពេញ។ ការធានាគុណភាពរួមបញ្ចូលរាល់សកម្មភាពដែលប្រតិបត្តិករបានអនុវត្ត ដើម្បីបង្កើនទំនុកចិត្តលើលទ្ធផលដែលតម្រូវការនឹងត្រូវបានបំពេញ។
- ការត្រួតពិនិត្យគុណភាព (QC)** ជាផ្នែកមួយនៃការគ្រប់គ្រងគុណភាពផ្តោតលើការបំពេញនូវតម្រូវការ

គុណភាព និងឆ្លើយតបទៅនឹងសំណួរ “តើយើងបានទទួលនូវអ្វីដែលយើងចង់បានឬទេ?”

-សមត្ថភាព “សមត្ថភាពក្នុងការប្រើប្រាស់ចំណេះដឹង និងជំនាញដើម្បីសម្រេចបានលទ្ធផលដែលរំពឹងទុក” ការកែលម្អ ជា “សកម្មភាពលើកកម្ពស់ដល់ការអនុវត្តន៍”

-អនុលោមភាព “ការបំពេញតាមតម្រូវការ”

-មិនអនុលោមភាព “ការមិនបំពេញតាមតម្រូវការ”

-ភាគីពាក់ព័ន្ធ “បុគ្គលម្នាក់ ឬស្ថាប័នមួយដែលមានឥទ្ធិពលលើ ឬឥទ្ធិពល ឬយល់ឃើញថាខ្លួនទទួលបានឥទ្ធិពលពីសេចក្តីសម្រេចចិត្ត ឬសកម្មភាពណាមួយ”។ នៅក្នុងសកម្មភាពមិន ភាគីពាក់ព័ន្ធត្រូវបានហៅថា អ្នកពាក់ព័ន្ធ (Stakeholder) និងត្រូវបានប្រើប្រាស់ក្នុងស្តង់ដារនេះ។

**៤. គោលបំណង**

គោលបំណងនៃការគ្រប់គ្រងគុណភាពសកម្មភាពមិន គឺដើម្បីផ្តល់ទំនុកចិត្តដល់អ្នកទទួលបាន ប្រតិបត្តិការ បោសសម្អាតមិន អាជ្ញាធរមិន ម្ចាស់ជំនួយ និងអ្នកពាក់ព័ន្ធដទៃទៀត ដោយធានាថាតម្រូវការគុណភាពត្រូវបានបំពេញ ហើយផលិតផល និងសេវាកម្មមានលក្ខណៈសមស្របតាមគោលបំណង។

**៥. តម្រូវការ និងការរំពឹងទុក**

តម្រូវការ និងការរំពឹងទុករបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធត្រូវបានកំណត់ វិភាគ សិក្សារាយតម្លៃ និងឆ្លុះបញ្ចាំងឱ្យបានត្រឹមត្រូវនៅក្នុងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព។ អ្នកពាក់ព័ន្ធក្នុងសកម្មភាពមិន រួមមាន៖

- ក) អាជ្ញាធរកម្ពុជាគ្រប់គ្រងសកម្មភាពកម្ចាត់មីន និងសង្គ្រោះជនពិការដោយសារមីន (អាជ្ញាធរមីន)
- ខ) អ្នកទទួលបាន
- គ) ស្ថាប័នត្រួតពិនិត្យ
- ឃ) ប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមីន
- ង) រដ្ឋាភិបាល ក្រសួង និងទីភ្នាក់ងារ
- ច) ស្ថាប័នអន្តរជាតិ
- ឆ) ម្ចាស់ជំនួយជាតិ និងអន្តរជាតិ
- ជ) វិនិយោគិនពាណិជ្ជកម្ម និងអ្នកអភិវឌ្ឍន៍ដីធ្លី
- ឈ) ដៃគូអនុវត្តន៍/អភិវឌ្ឍន៍
- ញ) ជនរងគ្រោះដោយសារមីន/ស.ផ.ស
- ដ) ម្ចាស់ដី និងអ្នកប្រើប្រាស់ដីធ្លី
- ប) សហគមន៍មូលដ្ឋាន សង្គម និងសាធារណជន បុរស ស្ត្រី កុមារ និងកុមារី។

**៦. យេនឌ័រ និងពិពិធកម្ម**

ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព (QMS) ត្រូវគិតពិចារណា និងឆ្លុះបញ្ចាំងឱ្យបានត្រឹមត្រូវលើតម្រូវការ ការរំពឹងទុក និងភាពចាំបាច់នៃយេនឌ័រ និងពិពិធកម្ម។ ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព (QMS) គួរតែប្រមូល រាយការណ៍ និងវិភាគទិន្នន័យដែលទាក់ទងនឹងយេនឌ័រ និងពិពិធកម្មក្នុងការធ្វើផែនការ ការចាត់អាទិភាព ការអនុវត្តន៍ ការត្រួតពិនិត្យ ការវាយតម្លៃ និងការពិនិត្យឡើងវិញនូវមុខងារ។ ទិន្នន័យបែបចែកភេទ និងអាយុ គួរត្រូវបានប្រើប្រាស់។

**៧. ទំហំប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព (QMS)**

ទំហំប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព (QMS) ត្រូវបានកំណត់ និងចងក្រងជាឯកសារយោងទៅតាម៖

- ក) បរិបទរបស់ប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមីន
- ខ) តម្រូវការ និងការរំពឹងទុករបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធ
- គ) ផលិតផល សេវាកម្ម និងលទ្ធផលរបស់ប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមីន។

ក្នុងការកំណត់វិសាលភាពប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព អាជ្ញាធរមីន ប្រតិបត្តិករ គួរតែគិតគូរពីតម្រូវការនៃទំនាក់ទំនងរវាងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព QMS និងការគ្រប់គ្រងផ្នែកលើលទ្ធផល (RBM) រួមមាន លទ្ធផល និងឥទ្ធិពលកើតចេញពីការអនុវត្តន៍សកម្មភាពមីន។

**៨. ផលិតផល សេវាកម្ម និងធាតុចេញពីសកម្មភាពមីន**

អាជ្ញាធរមីន និងប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមីនត្រូវកំណត់ពីផលិតផលសកម្មភាពមីនពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួន។ ខាងក្រោមជាតម្រូវការអប្បបរមានៃផលិតផលសកម្មភាពមីន ដែលត្រូវមានក្នុងការគ្រប់គ្រងគុណភាព ៖

- ក) ផ្ទៃដីដែលបានកាត់បន្ថយ (C1 C2 និង C3)
- ខ) ការកម្ទេចយុទ្ធភ័ណ្ណមិនទាន់ផ្ទុះ (ការកម្ទេច និងការដឹកជញ្ជូន។ល។)
- គ) ទិន្នន័យ ព័ត៌មាន និងរបាយការណ៍
- ឃ) ការជ្រើសរើស និងបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិក
- ង) ការទិញឧបករណ៍របោសសម្អាតមីន
- ច) ជើងសិប្បនិម្មិត និងបំណែកគាំទ្រអ័រតូទិក
- ឆ) សម្ភារៈអប់រំយល់ដឹងពីមីន/ស.ផ.ស

ឈ) ផលិតផលផ្សេងៗទៀត ត្រូវបានកំណត់ដោយអាជ្ញាធរមីន និងប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមីនដែលពាក់ព័ន្ធនឹងវិសាលភាពនៃកិច្ចប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួន។

**៩. ដំណើរការសកម្មភាពមីន**

អាជ្ញាធរមីន និងប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមីនត្រូវបញ្ជាក់ កំណត់ និងរៀបចំឯកសារទាក់ទងនឹងកិច្ចប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួន។ ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព (QMS) ជាអប្បបរមា ត្រូវមានដំណើរការទាក់ទងនឹង៖

- ក) ការផ្តល់ផលិតផល / សេវាកម្មដល់អ្នកប្រើប្រាស់ / អ្នកទទួលបានផល រួមមាន៖
  - ផ្ទៃដីដែលបានកាត់បន្ថយ
  - ការអប់រំយល់ដឹងពីមីន/ស.ផ.ស (ឧ. សម្ភារៈ និងទំនាក់ទំនង)
  - ការជួយសង្គ្រោះជនរងគ្រោះ (ឧ. ផលិតជើងសិប្បនិម្មិត)
  - ការគ្រប់គ្រងគំនរគ្រាប់។
- ខ) គាំទ្រផ្ទាល់ចំពោះដំណើរការផ្គត់ផ្គង់ផលិតផល/សេវាកម្មរួមមាន៖
  - ការធ្វើផែនការ ការចាត់អាទិភាព និងការផ្តល់ការៈកិច្ច
  - ការជ្រើសរើស និងការបណ្តុះបណ្តាល
  - ការគ្រប់គ្រងលទ្ធកម្ម និងឧបករណ៍

- ការគ្រប់គ្រងព័ត៌មាន។

គ) ទិដ្ឋភាពសំខាន់ផ្សេងទៀតរបស់អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិកររួមមាន កិច្ចប្រតិបត្តិការសកម្មភាព ធាតុចេញ/លទ្ធផល និងគោលបំណង។

**១០. ភាពជាអ្នកដឹកនាំ និងការប្តេជ្ញាចិត្ត**

ការអភិវឌ្ឍន៍ ការអនុម័ត ការអនុវត្តន៍ និងបន្តការកែលម្អដោយជោគជ័យលើប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព គឺពឹងផ្អែកលើភាពជាអ្នកដឹកនាំ និងបន្តការប្តេជ្ញាចិត្តពីថ្នាក់ដឹកនាំជាន់ខ្ពស់នៅអាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិករ។ អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិករបានសម្អាតមិនត្រូវ៖

ក) បង្កើត រៀបចំចងក្រងឯកសារ និងរក្សាបាននូវគោលការណ៍គុណភាព

ខ) បង្កើត រៀបចំចងក្រងឯកសារ និងរក្សាបាននូវគោលបំណងប្រកបដោយគុណភាពស្របតាមទិសដៅយុទ្ធសាស្ត្រ និងបរិបទនៃដំណើរការរបស់ស្ថាប័ន

គ) ត្រួតពិនិត្យ និងពិនិត្យឡើងវិញនូវវឌ្ឍនភាពនៃការអនុវត្តន៍ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព និងចាត់វិធានការចាំបាច់ដើម្បីធានា និងសម្រេចបាននូវគោលបំណងប្រកបដោយគុណភាព

ឃ) ដាក់បញ្ចូលប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពទៅក្នុងគោលដៅ គោលបំណងនៃយុទ្ធសាស្ត្រ និងការគ្រប់គ្រងផ្នែកលើលទ្ធផល (RBM)

ង) ធានាឱ្យមានធនធានគ្រប់គ្រាន់ដើម្បីរក្សាបាននូវប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព (QMS)

ច) ប្រាស្រ័យទាក់ទងនូវភាពចាំបាច់នៃអនុលោមភាពទៅនឹងតម្រូវការរបស់ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព

ឆ) ធានា និងរក្សាបាននូវភាពត្រឹមត្រូវនៃប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព នៅពេលមានការប្រែប្រួលកើតឡើង។ អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិករបានសម្អាតមិនត្រូវធានាថា រាល់សកម្មភាពមិនត្រូវផ្តោតលើតម្រូវការជាអាទិភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ អ្នកទទួលផល និងអ្នកពាក់ព័ន្ធសំខាន់ៗដទៃទៀត។

**១១. គោលការណ៍គុណភាព**

គោលការណ៍គុណភាពសម្រាប់សកម្មភាពមិន ត្រូវបង្កើតឡើង និងចងក្រងជាឯកសារ៖

ក) សមស្របទៅនឹងគោលបំណង មុខងារ និងគោលដៅយុទ្ធសាស្ត្រ

ខ) បង្ហាញការប្តេជ្ញាចិត្តដើម្បីបំពេញតម្រូវការដែលអាចអនុវត្តន៍បានរួមមាន៖

- ស្តង់ដារសកម្មភាពកម្ចាត់មិនកម្ពុជា
- ប្តេជ្ញាអនុវត្តន៍អនុសញ្ញាជាតិ និងអន្តរជាតិ ច្បាប់ សន្និសីទ បទបញ្ញត្តិ ស្តង់ដារ និងកិច្ចព្រមព្រៀងផ្សេងៗ។

គ) ប្តេជ្ញាចិត្តចំពោះការបន្តកែលម្អដំណើរការសកម្មភាពមិន ផលិតផល និងសេវាកម្មក៏ដូចជាប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព (QMS)

ឃ) ផ្តល់ក្របខ័ណ្ឌដើម្បីរៀបចំគោលបំណងប្រកបដោយគុណភាព។

ថ្នាក់ដឹកនាំ និងបុគ្គលិកដែលមានតួនាទីក្នុងការទទួលខុសត្រូវប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព ត្រូវមានទំនាក់ទំនង និងយល់ដឹងអំពីគោលការណ៍គុណភាព។ គោលការណ៍នេះគួរបានផ្តល់ជូនដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធទាំងអស់។

**១២. ការកំណត់គោលបំណង**

អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមិនត្រូវបញ្ជាក់ឱ្យបានច្បាស់ និងសមស្របទៅតាមគោលបំណងគុណភាពដែលអាចសម្រេចបានរួមមាន៖

- ក) ពាក់ព័ន្ធនឹងវិសាលភាពនៃដំណើរការសកម្មភាពមិន ផលិតផល និងសេវាកម្មក្នុងស្ថាប័នរបស់ខ្លួន
- ខ) សង្គតិភាពទៅនឹងគោលការណ៍គុណភាពរបស់ស្ថាប័នខ្លួន
- គ) អាចវាស់វែងបាន
- ឃ) ត្រួតពិនិត្យ កែលម្អ និងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព
- ង) រួមបញ្ចូលទស្សនៈសមស្រប និងភាពពេញចិត្តរបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធ
- ច) ឆ្លុះបញ្ចាំងពីតម្រូវការកិច្ចប្រតិបត្តិការដែលអាចអនុវត្តបាន
- ឆ) អនុញ្ញាតឱ្យត្រួតពិនិត្យការអនុវត្តផ្នែកលើពេលវេលាកំណត់ កាលវិភាគ ថវិកា និងលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យសមស្របផ្សេងៗ។

**១៣. ការធ្វើផែនការប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព (QMS)**

នៅពេលធ្វើគម្រោងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពសកម្មភាពមិន ប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមិន និងអ្នកពាក់ព័ន្ធត្រូវចាត់វិធានការដើម្បីធានាបាននូវប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពមួយដែលអាចទទួលយកបាន ផ្អែកតាមលទ្ធផលដែលបានរំពឹងទុករួមមាន៖

- ក) ស្វែងយល់ពីតម្រូវការ និងការរំពឹងទុករបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធក្នុងសកម្មភាពមិន
  - ខ) ការពារ ឬកាត់បន្ថយ មិនអនុលោមភាព
  - គ) ធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវការអនុវត្ត។
- ការធ្វើផែនការប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពត្រូវមាន៖
- ឃ) អ្វីដែលនឹងត្រូវធ្វើ
  - ង) ធនធានអ្វីដែលត្រូវការ
  - ច) អ្នកណានឹងទទួលខុសត្រូវ
  - ឆ) សកម្មភាពនឹងត្រូវបញ្ចប់នៅពេលណា។

វិធីត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃ លើការអនុវត្តប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព នៅពេលមានការផ្លាស់ប្តូរប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព ប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមិនត្រូវ៖

- ជ) បញ្ជាក់ពីគោលបំណងនៃការផ្លាស់ប្តូរ
- ឈ) កំណត់ផលវិបាកដែលអាចកើតឡើងចំពោះការផ្លាស់ប្តូរ
- ញ) ធានាបាននូវការបន្តសុចរិតភាពនៃប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព
- ដ) ធានាថាមានធនធានគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់អនុវត្តការផ្លាស់ប្តូរ
- ប) មានការយល់ដឹងពីការផ្លាស់ប្តូរទៅនឹងការទទួលខុសត្រូវ។

**១៤. ធនធានសកម្មភាពមិន**

**១៤.១. ជាទូទៅ**

ត្រូវផ្តល់ធនធានឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់អនុវត្តន៍មុខងារ និងការកិច្ចរួមមាន មុខងារគ្រប់គ្រងគុណភាព ដែលចាំបាច់ត្រូវមានទំនុកចិត្តដើម្បីរក្សាបាននូវផលិតផល និងសេវាកម្មសកម្មភាពមិនប្រកបដោយសុវត្ថិភាព ប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធផល។

**១៤.២. ធនធានមនុស្ស**

អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិកររបេសសម្ពាធមិនត្រូវ៖

ក) កំណត់តម្រូវការសមត្ថភាពសម្រាប់តួនាទី និងមុខងារដែលមានឥទ្ធិពលលើដំណើរការអនុវត្តន៍ សកម្មភាពមិន និងទទួលបានផលិតផលល្អ

ខ) បញ្ជាក់ពីសមត្ថភាពបុគ្គលិកដោយផ្អែកលើភាពសមស្របនៃការអប់រំ ការបណ្តុះបណ្តាល និងបទពិសោធន៍

គ) ក្នុងករណីចាំបាច់ត្រូវចាត់វិធានការដើម្បីធានាបាននូវសមត្ថភាពរបស់បុគ្គលិកតាមរយៈ ការជ្រើសរើស និងការបណ្តុះបណ្តាលបន្ថែម

ឃ) ត្រួតពិនិត្យប្រសិទ្ធភាពនៃវគ្គបណ្តុះបណ្តាល

ង) រក្សាបាយការណ៍វគ្គបណ្តុះបណ្តាល និងការវាយតម្លៃសមត្ថភាពឱ្យបានសមស្រប។

បុគ្គលិកសកម្មភាពមិនត្រូវដឹងអំពី៖

ច) គោលការណ៍គុណភាព

ឆ) គោលបំណងគុណភាពទាក់ទងនឹងតួនាទី និងមុខងាររបស់ខ្លួន

ជ) សារៈសំខាន់នៃតួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ខ្លួនទាក់ទងនឹងគុណភាពនៃដំណើរការសកម្មភាពមិន ផលិតផល និងសេវាកម្ម

ឈ) ផលប៉ះពាល់លើសុវត្ថិភាព និងគុណភាព ដោយមិនបានអនុលោមតាមប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព។

**១៤.៣. ឧបករណ៍**

អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិកររបេសសម្ពាធមិនត្រូវ៖

ក) កំណត់តម្រូវការឧបករណ៍ចាំបាច់ដើម្បីផ្តល់នូវដំណើរការសកម្មភាពមិន ផលិតផល និងសេវាកម្ម ប្រកបដោយសុវត្ថិភាព ប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធផល

ខ) បញ្ជាក់ពីតម្រូវការ មធ្យោបាយទំនាក់ទំនងទៅកាន់អ្នកផ្គត់ផ្គង់ និងអនុវត្តន៍ដំណើរការលទ្ធកម្ម

គ) ធានាថាឧបករណ៍ត្រូវបានត្រួតពិនិត្យផ្អែកលើវិក័យប័ត្រ/លិខិតទទួលដើម្បីបញ្ជាក់ថាត្រឹមត្រូវតាមតម្រូវការ

ឃ) បង្កើតកាលវិភាគថែទាំស្របតាមការណែនាំរបស់អ្នកផលិត និងតាមតម្រូវការនៃកាលៈទេសៈ និងស្ថានភាពជាក់ស្តែង

ង) ធានាថាការបណ្តុះបណ្តាលធ្វើឡើងបានគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ឧបករណ៍

ច) ធានាថាឧបករណ៍ត្រូវបានធ្វើតេស្តសាកល្បងមុនពេលប្រើប្រាស់ក្នុងកិច្ចប្រតិបត្តិការ

ឆ) អនុវត្តន៍ការត្រួតពិនិត្យកិច្ចប្រតិបត្តិការ ការធ្វើតេស្ត និងការពិនិត្យដើម្បីបញ្ជាក់ថាឧបករណ៍អាចដំណើរការប្រើប្រាស់បាន

ដ) ធានាថាឧបករណ៍ដែលមិនអាចប្រើប្រាស់បាន ត្រូវតែដាក់ស្លាកសម្គាល់ និងដាក់ដាច់ដោយឡែក ដើម្បីជៀសវាងការយកទៅប្រើប្រាស់ដោយមិនប្រុងប្រយ័ត្ន

ឈ) ធានាលើសកម្មភាពជួសជុលសមស្រប ឬការលុបចេញពីបញ្ជីចំពោះឧបករណ៍ណាដែលមិនអាច ប្រើប្រាស់បាន

ញ) រៀបចំឯកសារ ទុកដាក់ឧបករណ៍ឱ្យបានត្រឹមត្រូវស្របតាមប្រភេទ តម្លៃ និងសារៈសំខាន់នៃ ឧបករណ៍នីមួយៗ។

**១៤.៤ ព័ត៌មាន**

អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមិនត្រូវ៖

ក) កំណត់តម្រូវការព័ត៌មានចាំបាច់ ដើម្បីអនុវត្តន៍សកម្មភាពមិនប្រកបដោយសុវត្ថិភាព ប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធផល

ខ) បង្កើតគោលការណ៍ និងនីតិវិធីចាំបាច់ ដើម្បីធានាថាព័ត៌មានសកម្មភាពមិនត្រូវបានប្រមូលប្រើ ប្រាស់ដោយប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមិន និងអ្នកពាក់ព័ន្ធ

គ) ធានាថាព័ត៌មានចាំបាច់នានាត្រូវបានប្រមូល រាយការណ៍ វិភាគ និងចែកចាយដោយបុគ្គលទទួល បន្ទុកស្របតាមតម្រូវការក្នុងទម្រង់ស្តង់ដារ គោលការណ៍ បទដ្ឋានប្រតិបត្តិការ ទម្រង់កត់ត្រា និងទម្រង់របាយ ការណ៍ជាដើម។ល។

ឃ) គ្រប់គ្រងព័ត៌មានសកម្មភាពមិនស្របតាមស្តង់ដារជាតិ(CMAS)

ច) ទុកដាក់ រក្សាសុវត្ថិភាព ការពារ និងចម្លងទុក(back up) ព័ត៌មានសកម្មភាពមិន

ឆ) ធានាថា អ្នកពាក់ព័ន្ធមានភាពងាយស្រួលអាចចូលទៅប្រើប្រាស់ព័ត៌មានសកម្មភាពមិន បានគ្រប់ ពេលវេលា

ជ) កំណត់បញ្ជាក់ និងឆ្លើយតបចំពោះឱកាសក្នុងការកែលម្អជាបន្តបន្ទាប់ ទាក់ទងនឹងការគ្រប់គ្រង ព័ត៌មានសកម្មភាពមិន

ញ) ស្វែងរកមតិយោបល់កែលម្អពីអ្នកប្រើប្រាស់ព័ត៌មានសកម្មភាពមិន ដើម្បីបញ្ជាក់កម្រិតនៃតម្រូវការ បើចាំបាច់អាជ្ញាធរមិនគួរបង្កើតយន្តការច្បាប់ និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តផ្សេងៗ ដើម្បីធានាថាព័ត៌មានសកម្មភាព មិនអាចទទួលបានពីប្រភពពាក់ព័ន្ធទាំងឡាយ។

អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមិនគួរកំណត់ និងអនុវត្តន៍គោលការណ៍នីតិវិធីសមស្រប ទាក់ទងនឹងព័ត៌មានសកម្មភាពមិនដែលបង្កើនតម្លាភាព និងគណនេយ្យភាព ហើយធ្វើឱ្យមានភាពងាយស្រួល សម្រាប់អ្នកពាក់ព័ន្ធទទួលបានព័ត៌មាន “តាមតម្រូវការ” ក៏ដូចជា “តាមការស្នើសុំ”។

**១៥. បរិយាកាសការងារ និងបរិយាកាសការងារ**

អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមិនត្រូវធានាថា អគារ ឧបករណ៍ (រួមទាំងសម្ភារៈបរិក្ខារ ពេទ្យ) កម្មវិធីកុំព្យូទ័រ និងមធ្យោបាយដឹកជញ្ជូនសមស្រប និងគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់អនុវត្តន៍សកម្មភាពមិន/ស.ផ.ស ប្រកបដោយសុវត្ថិភាព ប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធផល។ អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមិនត្រូវធានាឱ្យមាន បរិយាកាសការងារល្អសម្រាប់ការអនុវត្តន៍ដំណើរការសកម្មភាពមិនប្រកបដោយសុវត្ថិភាព ប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធ ផល។ បរិយាកាសការងារល្អត្រូវមាន៖

ក) មានសុវត្ថិភាព

- ខ) គ្មានការរើសអើង និងជម្លោះ
- គ) កាត់បន្ថយភាពតានតឹង។

ជាទូទៅសកម្មភាពមិនជាការងារមួយស្ថិតនៅក្នុងស្ថានភាពលំបាក ដូច្នេះអាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិករ បោសសម្អាតមិនត្រូវចាត់វិធានការសមស្របគ្រប់ពេលវេលា ដើម្បីបំពេញតាមតម្រូវការនៃស្តង់ដារនេះដោយគោរព នូវបរិយាកាសការងារ។ ជាតម្រូវការអប្បបរមាអាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិករបោសសម្អាតមិនត្រូវធានាថាកិច្ចប្រតិបត្តិ ការបោសសម្អាតមិន ត្រូវបានអនុលោមតាមស្តង់ដារជាតិជំពូក៩ ១០ និង១១ (សុខុមាលភាពវិជ្ជាជីវៈ សុវត្ថិភាព នៅការដ្ឋានដោះមីន និងបរិក្ខារការពារខ្លួន)។ ក្នុងកាលៈទេសៈមានហេតុផលបញ្ជាក់ពីស្ថានភាពការងារអាចប៉ះ ពាល់ដល់សុវត្ថិភាព និងគុណភាពនៃដំណើរការសកម្មភាពមិន និងផលិតផល អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិករបោស សម្អាតមិនគួរអនុវត្តនីវិធានការបន្ថែមដើម្បីដោះស្រាយស្ថានភាពណ៍ ឬផ្អាកប្រតិបត្តិការរហូតដល់ស្ថានភាពល្អ ប្រសើរឡើងវិញ។

**១៦. កិច្ចប្រតិបត្តិការសកម្មភាពមិន**

**១៦.១. តម្រូវការផលិតផល និងសេវាកម្មសកម្មភាពមិន**

អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិករបោសសម្អាតមិនត្រូវកំណត់ថា តម្រូវការផលិតផល និងសេវាកម្មសកម្មភាពមិន ស្ថិតនៅក្នុងវិសាលភាពនៃដែនសមត្ថកិច្ចប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួន ដែលអ្នកគ្រប់គ្រងត្រូវពិចារណា៖

- ក) ស្តង់ដារ/បទដ្ឋានប្រតិបត្តិការដែលអាចអនុវត្តបាន
- ខ) កិច្ចព្រមព្រៀង/ប័ណ្ណទទួលស្គាល់
- គ) ច្បាប់ បទបញ្ញត្តិ និងនីតិកម្មផ្សេងៗដែលអាចអនុវត្តបាន
- ឃ) កិច្ចសន្យា អនុស្សរណៈនៃការយោគយល់ និងកិច្ចព្រមព្រៀងពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត
- ច) ផែនការការងារ បទបញ្ជាការកិច្ច និងបទបញ្ជាប្រតិបត្តិការផ្សេងៗ
- ជ) សំណើសុំ និងតម្រូវការដែលបានស្នើដោយអ្នកទទួលផល និងអ្នកពាក់ព័ន្ធដទៃទៀត។

**១៦.២. ការរៀបចំផែនការនៃដំណើរការ ផលិតផល និងសេវាកម្មនៃសកម្មភាពមិន**

កិច្ចប្រតិបត្តិការសកម្មភាពមិន ត្រូវមានផែនការគ្រោងទុក និងត្រួតពិនិត្យដើម្បីបំពេញតម្រូវការ និងផ្តល់ ទំនុកចិត្តដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធអំពីសុវត្ថិភាព និងគុណភាពលើដំណើរការ ផលិតផល និងសេវាកម្មនៃសកម្មភាពមិន។

ផែនការកិច្ចប្រតិបត្តិការសកម្មភាពមិនត្រូវ៖

- ក) ផ្អែកលើបច្ចុប្បន្នភាព និងព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធ
- ខ) ឆ្លុះបញ្ចាំងពីតម្រូវការនៃគោលបំណងដែលបានព្រមព្រៀងគ្នា
- គ) មានសង្គតិភាពជាមួយគុណភាព និងគោលការណ៍ផ្សេងៗ
- ឃ) កំណត់សកម្មភាពគ្រោងទុក
- ង) កំណត់ធនធាន
- ច) បញ្ជាក់ពីតួនាទី និងការទទួលខុសត្រូវ
- ជ) ឆ្លុះបញ្ចាំងពីការគិតគូរដល់យែនឌ័រ និងពិពិធកម្ម
- ឈ) ឆ្លុះបញ្ចាំងពីការគិតគូរដល់បរិស្ថាន
- ញ) កំណត់គោលដៅ និងកាលបរិច្ឆេទបញ្ចប់

ដ) ពិពណ៌នាអំពីមធ្យោបាយត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃលើលទ្ធផល

ប) ចងក្រងទុកជាឯកសារ។

អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមិន ត្រូវចាត់វិធានការប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពដើម្បីទទួលបាន និងរក្សាទុកព័ត៌មានចាំបាច់ក្នុងគោលបំណងរៀបចំផែនការ។ អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមិន ត្រូវចាត់វិធានការដែលមានប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីធានាឱ្យមានព័ត៌មានចាំបាច់គ្រប់គ្រាន់ដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗ សម្រាប់រៀបចំផែនការសកម្មភាពមិនប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធផល។

**១៦.៣. គ្រប់គ្រងដំណើរការ ផលិតផល និងសេវាកម្មនៃសកម្មភាពមិន**

អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមិនត្រូវធានាថា ដំណើរការ ផលិតផល និងសេវាកម្មស្របតាមតម្រូវការ វិធីសាស្ត្រក្នុងការត្រួតពិនិត្យអនុលោមភាពរួមមាន៖

- ក) ផ្តល់ប័ណ្ណទទួលស្គាល់ដល់ប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមិន (ដោយអនុលោមតាមស្តង់ដារជំពូក០២)
- ខ) វាយតម្លៃប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមិន តាមរយៈកម្រងសំណួរ/ទស្សនកិច្ច
- គ) ពិនិត្យឡើងវិញនូវការអនុវត្តរបស់អ្នកផ្គត់ផ្គង់កន្លងមក
- ឃ) ត្រួតពិនិត្យការអនុវត្តរបស់ប្រតិបត្តិករ (អនុលោមតាមស្តង់ដារជំពូក០៣)
- ង) ធ្វើអធិការកិច្ចលើប្រតិបត្តិករដែលបានផ្តល់ផលិតផល (អនុលោមតាមស្តង់ដារជំពូក០៣)។

កម្រិតនៃការត្រួតពិនិត្យត្រូវបានកំណត់ដោយផ្អែកលើ៖

- ច) សុវត្ថិភាព និងគុណភាពមានសារៈសំខាន់សម្រាប់ដំណើរការ ផលិតផល និងសេវាកម្មដែលបាន

ផ្តល់ជូន

- ឆ) ប្រសិទ្ធភាពនៃប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព (QMS) របស់ប្រតិបត្តិករ។

ត្រូវធានាកម្រិតអនុលោមភាពឱ្យបានដូចគ្នាទៅលើដំណើរការ ផលិតផល និងសេវាកម្ម ដែលផ្តល់ពីខាងក្រៅនិងប្រតិបត្តិករ។ ដំណើរការ ផលិតផល និងសេវាកម្ម ដែលផ្តល់ពីខាងក្រៅរួមមាន៖

- ជ) ត្រូវរួមបញ្ចូលទៅក្នុងផលិតផល និងសេវាកម្មនៃសកម្មភាពមិនរបស់ស្ថាប័នខ្លួន
- ឈ) ផ្តល់ដោយផ្ទាល់ដល់អ្នកទទួលបានផលក្នុងនាមជាអង្គការបម្រើវិស័យសកម្មភាពមិន។

ដំណើរការផលិតផល និងសេវាកម្មនៃសកម្មភាពមិន ទាក់ទងនឹងដំណើរការកាត់បន្ថយផ្ទៃដី ការកម្ទេចការគ្រប់គ្រង ការទុកដាក់ និងដឹកជញ្ជូនសំណល់ជាតិផ្ទះ គួរតែត្រូវបានទទួលស្គាល់ដោយអាជ្ញាធរមិន (យោងតាមស្តង់ដារជំពូក០២) អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិកររបោសសម្អាតមិនត្រូវរក្សាទុកព័ត៌មានដែលចាំបាច់ ដើម្បីបង្ហាញពីអនុលោមភាពនៃដំណើរការផលិតផល និងសេវាកម្មដែលបានផ្តល់ពីខាងក្រៅ។

**១៦.៤. ការកំណត់អត្តសញ្ញាណ ការតាមដានដំណើរការ និងផលិតផលសកម្មភាពមិន**

ត្រូវកំណត់អត្តសញ្ញាណ និងតាមដានធនធាន ផលិតផល និងសម្ភារៈសកម្មភាពមិនក្នុងកម្រិតមួយដែលចាំបាច់៖

- ក) រក្សាទុកទិន្នន័យរបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធលើសុវត្ថិភាព គុណភាពផលិតផល និងសេវាកម្ម
- ខ) បញ្ជាក់ពីផលិតផលដែលមិនអនុលោមភាព
- គ) គាំទ្រដល់ការវិភាគឬសគល់នៃមូលហេតុក្នុងករណីមិនអនុលោមភាព
- ឃ) អនុញ្ញាតឱ្យមានការវិភាគកិច្ចប្រតិបត្តិការអំពីប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធផលនៃដំណើរការ ព្រមទាំងផលិតផលសកម្មភាពមិន

ង) គាំទ្រដល់ការកែលម្អបន្តបន្ទាប់លើដំណើរការ ផលិតផល និងសេវាកម្មនៃសកម្មភាពមិន។  
ជាតម្រូវការអប្បបរមា ត្រូវកំណត់អត្តសញ្ញាណ និងតាមដានលើផលិតផល និងធនធានសម្រាប់  
សកម្មភាពមិនដូចខាងក្រោម ៖

- ក) ផ្ទៃដីកាត់បន្ថយ៖ កំណត់អត្តសញ្ញាណ និងគូសផែនទី
- ខ) កំណត់អត្តសញ្ញាណ តាមដានក្រុមស្រាវជ្រាវ និងក្រុមបោសសម្អាតលើការកិច្ច និងការដ្ឋាន
- គ) កំណត់អត្តសញ្ញាណ តាមដានឧបករណ៍ស្រាវជ្រាវ និងបោសសម្អាត (ម៉ាស៊ីនរាវមីន ម៉ាស៊ីនរាវ  
ជម្រៅជ្រៅ ប្រព័ន្ធសត្វហិតមីន/គ្រាប់ និងគ្រឿងចក្របោសសំអាតមីន) ទៅលើការកិច្ច និងការដ្ឋាន
- ឃ) កំណត់អត្តសញ្ញាណសំណល់ជាតិផ្ទះដែលបានរកឃើញ កម្ទេចចោល ដឹកជញ្ជូន គ្រប់គ្រង ឬ  
រក្សាទុកទៅតាមប្រភេទ បរិមាណ និងទីកន្លែងឱ្យបានត្រឹមត្រូវ (អនុលោមតាមតម្រូវការប្រមូលទិន្នន័យអប្បបរមា  
នៅក្នុងស្តង់ដារជំពូក០៤ និង០៨)

ង) កំណត់អត្តសញ្ញាណ និងតាមដានអវយវៈសិប្បនិម្មិត/ឧបករណ៍ ដែលបានផ្តល់ឱ្យជនរងគ្រោះ  
ដោយសារមីន/យុទ្ធភណ្ឌមិនទាន់ផ្ទុះជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់

ច) កំណត់អត្តសញ្ញាណ និងតាមដានខ្លឹមសារមេរៀនអប់រំយល់ដឹងអំពីគ្រោះថ្នាក់មីន/ស.ផ.ស ទៅ  
ដល់ទីតាំងដែលបានអប់រំផ្សព្វផ្សាយ។

នីតិវិធីកំណត់អត្តសញ្ញាណ និងការតាមដានលម្អិតបន្ថែមទៀត គួរតែត្រូវបានអនុវត្តនៅពេលដែល  
មានតម្រូវការរបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធតាមកាលៈទេសៈ និងលក្ខខណ្ឌទូទៅដែលអាចធ្វើបាន។

**១៦.៥. ការគ្រប់គ្រងដំណើរការ**

ត្រូវត្រួតពិនិត្យឱ្យបានសមស្របលើដំណើរការសកម្មភាពមិន ដើម្បីធានាបាននូវអនុលោមភាពតាម  
តម្រូវការរួមមាន៖

- ក) មនុស្ស៖ ពិនិត្យបញ្ជាក់អំពីសមត្ថភាព ភាពសមស្រប និងមានចំនួនគ្រប់គ្រាន់
- ខ) ឧបករណ៍បរិក្ខារ ពិនិត្យបញ្ជាក់ពីដំណើរការល្អត្រឹមត្រូវ៖
  - ទទួលស្គាល់/ទទួលយក (បើចាំបាច់)
  - គ្រប់គ្រាន់
  - អាចប្រើប្រាស់បាន
  - តេស្តសាកល្បងមុនពេល ក្នុងពេល និងក្រោយពេលប្រើប្រាស់។
- គ) ឯកសារ៖ នីតិវិធី សេចក្តីណែនាំការងារ និងទម្រង់បែបបទត្រូវមាននៅការដ្ឋាន
- ឃ) ការវាយតម្លៃ៖ បង្កើត និងស្វែងយល់នៅក្នុងការដ្ឋាន អំពីសុចនាករនៃការអនុវត្តន៍ដែលមាន  
ប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធផល កាលបរិច្ឆេទ និងចំនុចដៅដែលបានកំណត់។ល។

ប្រតិបត្តិករបោសសម្អាតមីន ត្រូវអនុវត្តន៍ដំណើរការត្រួតពិនិត្យតាមនីតិវិធីគ្រប់គ្រង ត្រួតពិនិត្យផ្ទៃក្នុង  
ឱ្យបានសមស្រប។ ក្រុមត្រួតពិនិត្យទីវាលរបស់អាជ្ញាធរមីន គួរត្រួតពិនិត្យបន្ថែមលើការអនុវត្តន៍ដំណើរការសកម្ម  
ភាពមីន ដោយអនុលោមតាមស្តង់ដារជំពូក០៣។

**១៦.៦. ការផ្ទេរ-ប្រគល់ផលិតផល**

ប្រតិបត្តិករបោសសម្អាតមីន ត្រូវអនុវត្តន៍នីតិវិធីផ្ទៀងផ្ទាត់ពីតម្រូវការដែលត្រូវបំពេញមុនពេលប្រគល់  
ផលិតផលនៃសកម្មភាពមិនឱ្យអ្នកទទួល។

ប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិន ត្រូវរក្សាទុកព័ត៌មានដែលជាឯកសារ ស្តីពីការប្រគល់ផលិតផលនៃ សកម្មភាពមិន ដូចជាកសិកម្មនៃអនុលោមភាពទៅតាមតម្រូវការ។ ឯកសារត្រូវតាមដានរួមមាន៖

- ក) អង្គការដែលផ្តល់ផលិតផល
  - ខ) អង្គការទទួលខុសត្រូវចំពោះការត្រួតពិនិត្យគុណភាពផលិតផល( បើមាន )
  - គ) បុគ្គលដែលមានសិទ្ធិក្នុងការផ្ទេរ-ប្រគល់ផលិតផល។
- តម្រូវការជាក់លាក់ទាក់ទងនឹងផ្ទៃដីដែលបានកាត់បន្ថយ មានរៀបរាប់លម្អិតនៅក្នុងស្តង់ដារជំពូក១៥។

**១៦.៧. ការត្រួតពិនិត្យផលិតផលមិនអនុលោមភាព( ដីបានបោសសម្អាត )**

ប្រសិនបើមានការសង្ស័យអំពីអនុលោមភាពនៃផលិតផល ផលិតផលនោះនឹងមិនត្រូវផ្ទេរ-ប្រគល់ ឡើយ។ ត្រូវទប់ស្កាត់ការផ្ទេរ-ប្រគល់ដោយអចេតនាចំពោះផលិតផលដែលរកឃើញថាមិនអនុលោមភាព។

ក្នុងករណីផលិតផលត្រូវបានរកឃើញ ឬសង្ស័យថាមិនអនុលោមភាព ត្រូវចាត់វិធានការផ្អែកលើស្តង់ដារ ជំពូក១០៣ ដើម្បីឆ្លុះបញ្ចាំងពីលក្ខណៈមិនអនុលោមភាព និងសារៈសំខាន់ក្នុងការផ្តល់ទំនុកចិត្ត សុវត្ថិភាពដល់អ្នក ពាក់ព័ន្ធ និងផលប៉ះពាល់នានាជាមួយប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព ដើម្បី៖

- ក) បំបែកចេញ និងដាក់ស្លាកសម្គាល់លើផលិតផលដែលមិនអនុលោមភាព ដើម្បីធានាថាវាមិនត្រូវ បានផ្ទេរ-ប្រគល់ដោយចៃដន្យ ( រហូតដល់មានការកែតម្រូវ )
  - ខ) កែតម្រូវការមិនអនុលោមភាព ( ប្រសិនបើអាច )
  - គ) ទប់ស្កាត់ការកើតឡើងវិញនូវការមិនអនុលោមភាព។
- សកម្មភាពផ្សេងទៀតរួមមាន៖
- ឃ) ប្រគល់ផលិតផលជូនទៅប្រតិបត្តិការវិញ ដើម្បីកែតម្រូវ ( បើចាំបាច់ )
  - ង) ជូនដំណឹងដល់អ្នកដែលត្រូវទទួលផលិតផល និងអ្នកពាក់ព័ន្ធ ដូចជាម្ចាស់ជំនួយជាដើម
  - ច) ករណីមានការយល់ព្រម និងទំនុកចិត្តពីអ្នកទទួលផល ផលិតផលនោះអាចប្រគល់បានដោយ មិនចាំបាច់កែតម្រូវបន្ថែម។

**១៦.៨. សកម្មភាពក្រោយពេលផ្ទេរ-ប្រគល់**

បន្ទាប់ពីការផ្តល់ផលិតផល និងសេវាកម្មសកម្មភាពមិនអាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិនត្រូវ៖

- ក) ពិនិត្យមើលពីតម្រូវការត្រូវបានបំពេញ
  - ខ) ពិនិត្យមើលចំណុចអវិជ្ជមាន ឬផលអាក្រក់ណាមួយ និងចាត់វិធានការដើម្បីការពារកុំអោយកើត មានឡើងម្តងទៀត
  - គ) វិភាគទិន្នន័យការអនុវត្តន៍ដើម្បីគាំទ្រដល់ដំណើរការកែលម្អជាបន្តបន្ទាប់។
- ទទួលយក និងរក្សាទុកមតិយោបល់កែតម្រូវរបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធ ជាផ្នែកមួយនៃដំណើរការត្រួតពិនិត្យ សកម្មភាពមិនត្រូវអនុវត្តន៍ការត្រួតពិនិត្យរយៈពេលវែងលើផលិតផលសកម្មភាពមិនស្របតាមស្តង់ដារជំពូក១០៣៖
- ឃ) ការវិភាគទិន្នន័យដែលមាននៅក្នុងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងព័ត៌មានសកម្មភាពមិន
  - ង) ការវិភាគទិន្នន័យដែលទទួលបានពីប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងព័ត៌មានផ្សេងៗក្រៅពីវិស័យមិន
  - ច) ការចុះស្រាវជ្រាវ និងពិនិត្យលើផលិតផលដែលបានផ្ទេរ-ប្រគល់ឱ្យអ្នកទទួលផលប្រើប្រាស់។

**១៧. ការទំនាក់ទំនង និងការចូលរួម**

ប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិនត្រូវទំនាក់ទំនងជាមួយបុគ្គលិកធ្វើការ អ្នកទទួលផល ម្ចាស់ជំនួយ អាជ្ញាធរ និងអ្នកពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត៖

- ក) ផ្តល់ព័ត៌មានអំពីផលិតផល និងសេវាកម្មនៃសកម្មភាពមិន
- ខ) ធានាការយល់ដឹង និងភាពចាំបាច់នៃសកម្មភាពមិន
- គ) នៅពេលរៀបចំផែនការ និងការពិនិត្យឡើងវិញនូវប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព
- ឃ) តម្រូវការនៃអនុសញ្ញា សន្និសីទ ស្តង់ដារ បទដ្ឋានប្រតិបត្តិការ កិច្ចព្រមព្រៀង កិច្ចសន្យា និងសំណើសុំ
- ង) នៅពេលដោះស្រាយចម្ងល់ធ្វើកិច្ចសន្យា ផ្តល់ការកិច្ចឱ្យអនុវត្ត រួមទាំងពេលមានការផ្លាស់ប្តូរអ្វីមួយ
- ច) ទទួលយក និងឆ្លើយតបទៅនឹងមតិយោបល់កែលម្អរបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធ។

ទម្រង់កត់ត្រា មាតិកា និងការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាប្រចាំ ត្រូវបានកំណត់ដោយផ្អែកលើទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធនីមួយៗជាមួយប្រតិបត្តិការសកម្មភាពមិន។

អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិនត្រូវប្រមូល និងចែករំលែកព័ត៌មាន ជំនាញឯកទេស និងធនធានដែលមានដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធក្នុងវិស័យសកម្មភាពមិន ។

អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិនត្រូវបង្ហាញតម្លាភាព និងគណនេយ្យភាពក្នុងដំណើរការប្រាស្រ័យទាក់ទងប្រកបដោយសង្គតិភាពក្នុងដែនកំណត់ដោយច្បាប់ និងពាណិជ្ជកម្ម។ ការរៀបចំផែនការ ការអនុវត្តន៍ និងការត្រួតពិនិត្យសកម្មភាពមិន ត្រូវមានការចូលរួមពីបុគ្គលិក និងអ្នកពាក់ព័ន្ធនានា។

អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិនគួរបង្កើតកិច្ចសហការ និងទំនាក់ទំនងជាមួយដៃគូអភិវឌ្ឍន៍ អ្នកផ្គត់ផ្គង់ និងអ្នកពាក់ព័ន្ធក្នុងសកម្មភាពមិន។ ទាំងអាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិនគួរទទួលយកការកែលម្អ និងសមិទ្ធផលដែលបានបង្កើតឡើងដោយប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិន ដៃគូអភិវឌ្ឍន៍ និងអ្នកពាក់ព័ន្ធដទៃទៀត។

**១៨. ឯកសារ**

ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពសកម្មភាពមិន ត្រូវបានចងក្រងជាឯកសារស្របតាមស្តង់ដានេះ និងត្រូវរួមបញ្ចូលនូវឯកសារចាំបាច់បន្ថែមផ្សេងទៀត សម្រាប់សុវត្ថិភាព ប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធផលនៃការអនុវត្តន៍ ដំណើរការផលិតផល និងសេវាកម្មនៃសកម្មភាពមិន។ ដើម្បីកំណត់កម្រិតឯកសារអាជ្ញាធរមិនត្រូវគិតពី៖

- ក) ទំហំរបស់ប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិន
  - ខ) ភាពស្មុគស្មាញនៃដំណើរការសកម្មភាពមិនដែលប្រតិបត្តិការបានអនុវត្តន៍
  - គ) ភាពស្មុគស្មាញនៃសហប្រតិបត្តិការរវាងដំណើរការសកម្មភាពមិនរបស់ខ្លួន និងអ្នកពាក់ព័ន្ធខាងក្រៅ
  - ឃ) សមត្ថភាពរបស់បុគ្គលិក។
- តម្រូវការអប្បបរមាសម្រាប់គុណភាពនៃការរក្សាទុកឯកសារសកម្មភាពមិនរួមមាន៖
- ង) គោលការណ៍គុណភាព
  - ច) គោលបំណងគុណភាព
  - ឆ) ការពិនិត្យឡើងវិញនូវការគ្រប់គ្រងលើធាតុចេញ និងលទ្ធផល
  - ជ) បទដ្ឋានប្រតិបត្តិការ (SOPs) សមស្របទៅនឹងវិសាលភាពនៃសកម្មភាពរបស់ប្រតិបត្តិការ

ឈ) នីតិវិធីគ្រប់គ្រងគុណភាព សុវត្ថិភាព និងបរិស្ថាន (ដែលមាននៅក្នុងបទដ្ឋានប្រតិបត្តិការ)

ញ) កំណត់ត្រាប្រតិបត្តិការដែលជាតម្រូវការរបស់ស្តង់ដារជាតិ និងបទដ្ឋានប្រតិបត្តិការ

ដ) កំណត់ត្រានៃការធានាគុណភាព(QA) និងការត្រួតពិនិត្យគុណភាព(QC) ដូចដែលបានកំណត់នៅក្នុងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព(QMS)

ប) កំណត់ត្រានៃការមិនអនុលោមភាព និងសកម្មភាពកែតម្រូវ ស្របតាមស្តង់ដារជំពូក០៣

ខ) កំណត់ត្រានៃមតិយោបល់កែលម្អរបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធ

ឈ) កំណត់ត្រាប្រតិបត្តិការ និងរបាយការណ៍ផ្សេងៗ ជាតម្រូវការពីអាជ្ញាធរមិន

ណ) កំណត់ត្រាផ្សេងៗ ដើម្បីបំពេញតម្រូវការរបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធ។

ឯកសារសកម្មភាពមិនត្រូវ៖

ត) បានបង្ហាញ និងបានពិពណ៌នា

ថ) មានទម្រង់ត្រឹមត្រូវ (ភាសា ទម្រង់គម្រោង និងប្រព័ន្ធផ្សព្វផ្សាយ)

ទ) ពិនិត្យឡើងវិញ និងអនុម័តដោយអ្នកគ្រប់គ្រង។

ប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិនត្រូវធានាថា៖

ឆ) ឯកសារសកម្មភាពមិនអាចរកបានគ្រប់ពេលវេលានៅពេលត្រូវការ

ន) ឯកសារដែលបានផ្តល់ឱ្យខាងក្រៅត្រូវបានរក្សាទុក

យ) ការផ្លាស់ប្តូរឯកសារត្រូវបានត្រួតពិនិត្យ ដើម្បីធានាថាឯកសារកំពុងប្រើប្រាស់បានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព

រ) ឯកសារសកម្មភាពមិនត្រូវបានថែរក្សាទុកឱ្យបានត្រឹមត្រូវសម្រាប់ប្រើប្រាស់។

គោលបំណងនៃការរក្សាទុកឯកសារសកម្មភាពមិន គឺដើម្បីទំនាក់ទំនងព័ត៌មាន និងយកទៅប្រើប្រាស់ឱ្យបានសមស្របទៅនឹងគោលបំណង ក្នុងការវាយតម្លៃគុណភាពឯកសារសកម្មភាពមិន អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិនគួរពិចារណាលើ៖

- ភាពច្បាស់លាស់ - សម្រាប់អ្នកអានត្រូវការភាសាសមស្រប
- ភាពពេញលេញ - ទំហំនៃឯកសារដែលបង្ហាញគ្រប់ចំណុចពាក់ព័ន្ធ និងប្រធានបទត្រឹមត្រូវ
- ភាពខុសគ្នា - ទំហំឯកសារមិនរាប់បញ្ចូលខ្លឹមសារមិនចាំបាច់ ឬខ្លឹមសារដែលមានរួចហើយនៅក្នុងឯកសារផ្សេងទៀត។

ត្រូវរក្សាទុកឯកសារសកម្មភាពមិន ក្នុងរយៈពេលមួយដែលមានសង្គតិភាពតាម៖

- បទដ្ឋានគតិយុត្ត និងច្បាប់កម្ពុជាដែលអាចអនុវត្តបាន
- ស្តង់ដារសកម្មភាពកម្ពុជា
- តម្រូវការអ្នកទទួលផល ម្ចាស់ជំនួយ និងអ្នកពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត។

ឯកសារទាក់ទងនឹងការកាត់បន្ថយផ្ទៃដី (C1 C2 និងC3) មានសារៈសំខាន់សម្រាប់តម្កល់ទុកជាផ្លូវការរយៈពេលវែងក្នុងប្រទេស។ ប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិន និងស្ថាប័នអន្តរជាតិពាក់ព័ន្ធគួរចាត់វិធានការសមស្របបន្ថែម ដើម្បីបំពេញសេចក្តីត្រូវការរបស់អង្គការខ្លួន ដោយបន្តរក្សាទុកសំណុំឯកសារកាត់បន្ថយផ្ទៃដី ឱ្យស្ថិតស្ថេរគ្រប់កាលៈទេសៈក្នុងប្រទេស។

**១៩. ការអនុវត្ត**

**១៩.១. ការត្រួតពិនិត្យ ការវិភាគ និងការវាយតម្លៃ**

ការត្រួតពិនិត្យលើការអនុវត្តន៍ គឺជាមុខងារសំខាន់នៅក្នុងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព។ ប្រតិបត្តិករសកម្មភាពមិនត្រូវកំណត់៖

- ក) អ្វីដែលចាំបាច់ត្រូវត្រួតពិនិត្យ និងវាស់វែង
- ខ) វិធីសាស្ត្រសម្រាប់ការត្រួតពិនិត្យ វាស់វែង វិភាគ និងវាយតម្លៃ
- គ) មធ្យោបាយ និងពេលវេលាដែលលទ្ធផលនៃសកម្មភាពមិនត្រូវបានវិភាគ។

ការត្រួតពិនិត្យប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពសកម្មភាពមិន គួរតែអនុវត្តន៍តាមតម្រូវការស្តង់ដារជំពូក០៣ ការត្រួតពិនិត្យប្រតិបត្តិការបោសសម្អាតមិន។ លទ្ធផលការត្រួតពិនិត្យនឹងត្រូវបានប្រើប្រាស់ដើម្បីវាយតម្លៃ៖

- ឃ) ទំហំផលិតផល និងសេវាកម្មឆ្លើយតបនឹងតម្រូវការ
- ង) កម្រិតនៃទំនុកចិត្តរបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធ
- ច) ការអនុវត្តន៍ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព
- ឆ) ប្រសិទ្ធភាពនៃការរៀបចំផែនការ ការចាត់អាទិភាព និងមុខងារការកិច្ច
- ជ) ប្រសិទ្ធភាពនៃមុខងារគ្រប់គ្រងហានិភ័យ
- ឈ) ការអនុវត្តន៍របស់អ្នកផ្គត់ផ្គង់ពីខាងក្រៅ(បើមាន)។

ការវាយតម្លៃលើការអនុវត្តន៍សកម្មភាពមិនគួរត្រូវបានធ្វើឡើង ហើយលទ្ធផលនៃការវាយតម្លៃនោះត្រូវយកមកពិចារណាអំឡុងពេលពិនិត្យឡើងវិញលើប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព។

**១៩.២. សវនកម្មគុណភាព**

សវនកម្មគុណភាពជាផ្នែកមួយនៃសកម្មភាពត្រួតពិនិត្យ អាចបង្ហាញពីកម្រិតនៃភាពជាផ្លូវការដែលមិនសូវរកឃើញកសុតាងអំឡុងពេលអនុវត្តន៍សកម្មភាពត្រួតពិនិត្យជាប្រចាំ។ ប្រតិបត្តិករបោសសម្អាតមិន គួរតែអនុវត្តន៍កម្មវិធីនៃការធ្វើសវនកម្មផ្ទៃក្នុងលើប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពដោយអនុលោមតាមស្តង់ដារជំពូក០៣។

ការអនុវត្តន៍សវនកម្មបន្ថែមពីខាងក្រៅលើកិច្ចប្រតិបត្តិការរបស់ប្រតិបត្តិករសកម្មភាពមិន គួរតែជាតម្រូវការ(ម្ចាស់ជំនួយ អតិថិជនពាណិជ្ជកម្ម និងអ្នកដទៃទៀតដែលផ្តល់មូលនិធិដល់សកម្មភាពមិន) ដោយអនុលោមតាមស្តង់ដារជំពូក០៣។

**២០. ការកែលម្អ**

ឱកាសដើម្បីបង្កើនការអនុវត្តន៍អាចនឹងកើតឡើងគ្រប់ពេល និងត្រូវបានកំណត់ដោយអ្នកណាម្នាក់។ អាជ្ញាធរមិន និងប្រតិបត្តិករបោសសម្អាតមិនត្រូវអនុវត្តន៍វិធានការណ៍នានា ដើម្បីលើកទឹកចិត្តដល់បុគ្គលិក អ្នកគ្រប់គ្រង និងអ្នកពាក់ព័ន្ធដទៃទៀតដែលរកឃើញករណីមិនអនុលោមភាពដែលបានកើតឡើង ឬបម្រុងនឹងកើតឡើងជូនថ្នាក់ដឹកនាំដែលពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីជាឱកាសសម្រាប់ការកែលម្អ។

ប្រតិបត្តិករបោសសម្អាតមិនត្រូវបង្កើតដំណើរការដើម្បីកំណត់វាយតម្លៃ និងអនុវត្តន៍សកម្មភាពលើឱកាសសម្រាប់ការធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងដល់ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព និងដំណើរការ ផលិតផល និងសេវាកម្មនៃសកម្មភាពមិន។ ការកែលម្អតាមរយៈការកែតម្រូវ ការការពារ ឬការកាត់បន្ថយការមិនអនុលោមភាព និងផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានដទៃទៀត ត្រូវបានគ្រប់គ្រងដោយអនុលោមតាមស្តង់ដារជំពូក០៣។

## ២១. ការពិនិត្យឡើងវិញលើការគ្រប់គ្រង

ការពិនិត្យឡើងវិញលើការគ្រប់គ្រង គួរតែត្រូវបានធ្វើឡើងដោយថ្នាក់ដឹកនាំជាន់ខ្ពស់នៃប្រតិបត្តិកររបស់សម្ព័ន្ធមិននៅចន្លោះពេលសមស្របណាមួយ ដើម្បីបន្តធានាប្រសិទ្ធភាព ភាពសមស្រប និងផ្សារភ្ជាប់រវាងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពជាមួយនឹងគោលដៅយុទ្ធសាស្ត្ររបស់អង្គការខ្លួន។

ការពិនិត្យឡើងវិញលើការគ្រប់គ្រង គួរតែធ្វើឡើងយ៉ាងហោចណាស់មួយឆ្នាំម្តង ឬញឹកញាប់ជាងនេះ ដោយផ្អែកលើកាលៈទេសៈ និងស្ថានភាពទូទៅ។

ការពិនិត្យឡើងវិញលើការគ្រប់គ្រងគួរតែពិចារណាលើ៖

- ក) ស្ថានភាពនៃសកម្មភាពដែលកើតឡើងពីការពិនិត្យលើកមុន
- ខ) ការផ្លាស់ប្តូររបបវិបទសកម្មភាពមិនទៅនឹងប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព
- គ) ការអនុវត្តន៍ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពរួមមាន៖
  - តម្រូវការអ្នកពាក់ព័ន្ធ
  - វិសាលភាពនៃគោលបំណងគុណភាពត្រូវបានបំពេញ
  - ការអនុវត្តន៍ដំណើរការ ផលិតផល និងសេវាកម្ម
  - ការមិនអនុលោមភាព និងសកម្មភាពកែតម្រូវ
  - ការតាមដាន វាស់ស្ទង់ និងលទ្ធផលនៃសវនកម្ម និងការវាយតម្លៃ
  - ការអនុវត្តន៍របស់អ្នកផ្គត់ផ្គង់ពីខាងក្រៅ។

ឃ) ការអនុវត្តន៍ធនធាន

ង) ឱកាសសម្រាប់ការកែលម្អ។

ការពិនិត្យឡើងវិញលើការគ្រប់គ្រង ត្រូវរួមបញ្ចូលការសម្រេចចិត្ត និងសកម្មភាពផ្សេងៗរួមមាន៖

- ច) ឱកាសសម្រាប់ការកែលម្អ
- ឆ) ការផ្លាស់ប្តូរលើប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាព
- ជ) តម្រូវការធនធាន ភាពសមស្រប និងសមត្ថភាព។

គ្រប់សកម្មភាពដែលកើតចេញពីការពិនិត្យឡើងវិញពីអ្នកគ្រប់គ្រង ត្រូវបញ្ជាក់បង្ហាញអំពីវិធានការអ្នកទទួលខុសត្រូវពេលចាប់ផ្តើមអនុវត្តន៍ និងពេលបញ្ចប់ និងមធ្យោបាយដ៏មានប្រសិទ្ធភាពដើម្បីត្រួតពិនិត្យលទ្ធផលនៃការពិនិត្យឡើងវិញពីអ្នកគ្រប់គ្រងត្រូវផ្សព្វផ្សាយដល់បុគ្គលិក អ្នកគ្រប់គ្រង និងអ្នកពាក់ព័ន្ធនានា។

## ២២. ការទទួលខុសត្រូវ

### ២២.១. អាជ្ញាធរមិនកម្ពុជា

- ក) បង្កើតទំនាក់ទំនង និងរក្សាគោលការណ៍ការគ្រប់គ្រងគុណភាពដោយផ្អែកលើស្តង់ដារជាតិ
- ខ) ធានាថាប្រតិបត្តិកររបស់សម្ព័ន្ធមិនដែលកំពុងធ្វើការនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ត្រូវបង្កើតគោលបំណងគុណភាពសមស្រប
- គ) បង្កើត ទទួលស្គាល់ និងធ្វើសវនកម្មលើក្រុមត្រួតពិនិត្យគុណភាព ដោយអនុលោមតាមស្តង់ដារជំពូក០៣

ឃ) ពិនិត្យឡើងវិញលើការអនុវត្តន៍គុណភាពរបស់ប្រតិបត្តិករចោលសម្អាតមីន ដោយអនុលោមតាមស្តង់ដារជំពូក០៣

ង) ធានាសកម្មភាពតាមដានដ៏សមស្របត្រូវបានធ្វើឡើងដោយផ្អែកលើការសន្និដ្ឋាន និងអនុសាសន៍របស់អ្នកត្រួតពិនិត្យគុណភាព។

**២២.២. ប្រតិបត្តិករចោលសម្អាតមីន**

ក) បង្កើត និងថែរក្សាប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងគុណភាពដ៏មានប្រសិទ្ធភាព និងចងក្រងជាសំណុំឯកសារទុក

ខ) បង្កើតគោលការណ៍គុណភាពស្របនឹងវិសាលភាពនៃសកម្មភាពរបស់អង្គការខ្លួន ប្រកបដោយសង្គតិភាពជាមួយគោលការណ៍គុណភាពសកម្មភាពមីន

គ) បង្កើតគោលបំណង និងគុណភាពស្របតាមគោលការណ៍គុណភាពរបស់អង្គការខ្លួន

ឃ) អនុវត្តន៍ការគ្រប់គ្រង ការគ្រប់គ្រងគុណភាព និងនីតិវិធីប្រតិបត្តិការដែលនាំឱ្យការអនុវត្តន៍សកម្មភាពមីនឆ្លើយតប ឬលើសពីតម្រូវការបទដ្ឋានដែលបានកំណត់ជាក់លាក់ ហើយអាចបំពេញតាមតម្រូវការដែលបានបញ្ជាក់ក្នុងកិច្ចសន្យា កិច្ចព្រមព្រៀង ប័ណ្ណទទួលស្គាល់ កិច្ចព្រមព្រៀងផ្លូវការផ្សេងទៀតពាក់ព័ន្ធជាមួយនឹងវិធានច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិដែលអាចអនុវត្តទៅបាន

ង) ថែរក្សាទុកឯកសារ ដោយធានានូវភាពត្រឹមត្រូវ និងសុពលភាព (រាប់បញ្ចូលទាំងបទដ្ឋានប្រតិបត្តិការ និងនីតិវិធីនានា) រួមទាំងទិន្នន័យផ្សេងទៀត ដោយអនុលោមតាមស្តង់ដារជំពូក០៣។

**២២.៣. ម្ចាស់ជំនួយ អតិថិជន និងអ្នកពាក់ព័ន្ធនានា**

ក) បញ្ជាក់ និងយល់ព្រមលើតម្រូវការផលិតផល សេវាកម្ម និងធាតុចេញជាមួយប្រតិបត្តិករចោលសម្អាតមីនក្នុងលក្ខខណ្ឌច្បាស់លាស់ និងមិនអាចខុស

ខ) ផ្តោតលើតម្រូវការការគ្រប់គ្រងគុណភាពថ្នាក់ជាតិយ៉ាងលម្អិត។

**ឧបសម្ព័ន្ធ ក: បទដ្ឋានយោង**

ផ្នែកខ្លះៗនៃបទដ្ឋានខាងក្រោម ត្រូវបានដកស្រង់យកមកប្រើនៅក្នុងស្តង់ដារនេះ ៖

- ស្តង់ដារ ១៥ ៖ ការកាត់បន្ថយផ្ទៃដីចម្ការមីន
- ស្តង់ដារ ០២ ៖ ប័ណ្ណទទួលស្គាល់ប្រតិបត្តិការដោះមីន និងការផ្តល់អាជ្ញាប័ណ្ណសម្រាប់កិច្ចប្រតិបត្តិការ
- ស្តង់ដារ ០៣ ៖ ការត្រួតពិនិត្យប្រតិបត្តិការដោះមីន
- ស្តង់ដារ ១៦ ៖ ការស្រាវជ្រាវសំណល់គ្រាប់បែកចង្កោម
- ស្តង់ដារ ០៦ ៖ តម្រូវការនានានៃការបោសសម្អាតមីន
- ស្តង់ដារ ០៧ ៖ តម្រូវការនានានៃការបោសសម្អាតសំណល់ជាតិផ្ទះពីសង្គ្រាម
- ស្តង់ដារ ០៩ ៖ សុវត្ថិភាព និងសុខុមាលភាពវិជ្ជាជីវៈ "តម្រូវការទូទៅ"

ថ្ងៃព្រហស្បតិ៍ ១១ លាច ខែ ៧ ឆ្នាំកុរ ឯកស័ក ព.ស.២៥៦២

រាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី ២៤ ខែ ៧ ឆ្នាំ ២០១៩



**ព្រំ សុភមង្គល**