

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



**QUY TRÌNH
CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
QT.HT.05**



	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ và tên	Ngô Thị Minh Thu	Trần Thị Mỹ Hạnh	Trần Quang Anh
Chức vụ	Chuyên viên	Trưởng Trung tâm KT&ĐBCLGD	Phó Giám đốc Học viện
Ký		  Trần Quang Anh	

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã số: QT.HT.05 Ngày ban hành: 6 / 2/2023 Lần ban hành: 01
--	---	--

NOI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X vào ô bên cạnh)

<input checked="" type="checkbox"/>	Chủ tịch Hội đồng Học viện	<input checked="" type="checkbox"/>	Trung tâm Thí nghiệm thực hành
<input checked="" type="checkbox"/>	Ban Giám đốc Học viện	<input checked="" type="checkbox"/>	Trung tâm Dịch vụ
<input type="checkbox"/>	Văn phòng	<input type="checkbox"/>	Trung tâm Đào tạo quốc tế
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Tổ chức cán bộ - Lao động	<input checked="" type="checkbox"/>	Khoa Đào tạo Sau đại học
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Quản lý KHCN và HTQT	<input type="checkbox"/>	Viện Khoa học Kỹ thuật Bưu điện
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Tài chính kế toán	<input type="checkbox"/>	Viện Kinh tế Bưu điện
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Kế hoạch đầu tư	<input type="checkbox"/>	Viện CNTT&TT CDIT
<input type="checkbox"/>	Phòng Đào tạo	<input type="checkbox"/>	Trung tâm ĐTBCVT 1
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Giáo vụ	<input type="checkbox"/>	Trung tâm ĐTBCVT 2
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Chính trị và Công tác sinh viên	<input type="checkbox"/>	Cơ sở Học viện tại Hồ Chí Minh
<input checked="" type="checkbox"/>	Trung tâm Khảo thí và ĐBCLGD	<input checked="" type="checkbox"/>	Thư ký ISO

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung sửa đổi
Sửa đổi lần 1, ngày / /20		

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định thống nhất các bước thực hiện việc cải tiến hệ thống quản lý chất lượng nhằm nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho tất cả các đơn vị trong Học viện.

Áp dụng đối với việc cải tiến mọi hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng tại Học viện.

III. TÀI LIỆU THAM CHIẾU

- TCVN ISO 9001:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu.
- TCVN ISO 9000:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng.
- Sổ tay chất lượng.
- Quy trình xử lý sự không phù hợp và hành động khắc phục phòng ngừa - QT.HT.04.

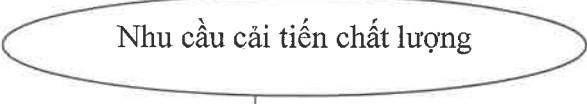
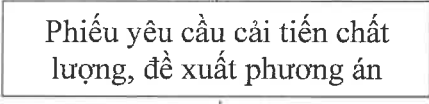
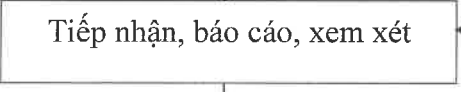
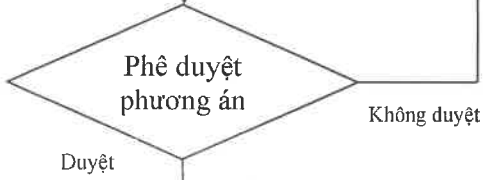
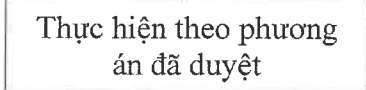
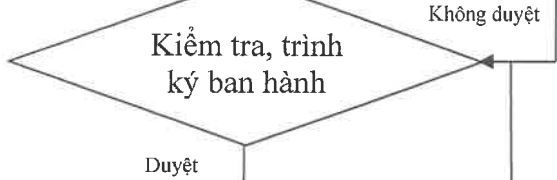
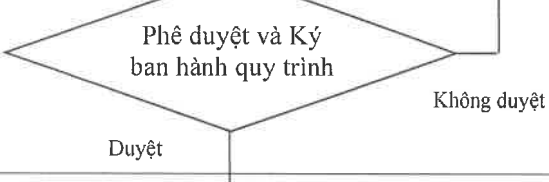
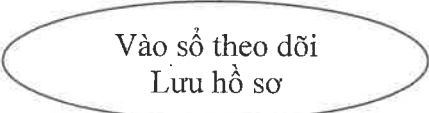
IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

Một số định nghĩa và viết tắt được sử dụng trong quy trình này gồm:

- *Sự không phù hợp*: Sự không đáp ứng một yêu cầu.
- *Sự khắc phục*: Hành động nhằm loại bỏ một sự không phù hợp được tìm thấy.
- *Hành động khắc phục*: Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn.
- *Cải tiến*: là hoạt động để nâng cao kết quả thực hiện.
- *Cải tiến chất lượng*: là một phần của quản lý chất lượng tập trung vào việc nâng cao khả năng thực hiện các yêu cầu chất lượng (3.3.8 - TCVN ISO 9000: 2015).
- *Thực hiện đề xuất cải tiến*: là việc thực hiện các ý kiến, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu lực của HTQLCL.
- *Đơn vị*: Các đơn vị thuộc, trực thuộc Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.
- CTCL: Cải tiến chất lượng.
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- KPH: Không phù hợp.
- HĐKP: Yêu cầu hành động khắc phục.
- QLKHCN-HTQT: Quản lý khoa học công nghệ - Hợp tác quốc tế.
- VBQPPL: Văn bản quy phạm pháp luật.
- MTCL: Mục tiêu chất lượng.
- HVCNBCVT: Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

V. NỘI DUNG:

1. Sơ đồ quá trình cải tiến hệ thống quản lý chất lượng

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Thời gian thực hiện	Mô tả/ Kết quả/ Biểu mẫu
Các đơn vị		01 tuần	2.1
Người đề xuất Lãnh đạo đơn vị		01 tuần	2.2 BM.HT.05.01
Thư ký ISO		01 tuần	2.3 BM.HT.05.02
Trưởng ban chỉ đạo ISO		01 tuần	2.4
Đơn vị được phân công		02 tuần	2.5
Thư ký ISO		01 tuần	2.6 BM.HT.05.01
Trưởng ban chỉ đạo ISO		01 tuần	2.7 BM.HT.05.01
Thư ký ISO		02 năm	2.8 BM.HT.05.02

2. Mô tả quá trình cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng

2.1. Nhu cầu cải tiến chất lượng

Nhu cầu cải tiến xuất phát từ:

a) Những vấn đề có nguy cơ xảy ra hoặc đã nảy sinh trong công việc hàng ngày mang tính lặp lại. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề nảy sinh, viên chức, người lao động có liên quan phải xử lý theo trách nhiệm và quyền hạn của mình.

Trường hợp ngoài thẩm quyền phải báo cáo lãnh đạo đơn vị để giải quyết. Các trường hợp này cần được ghi lại làm thông tin đầu vào cho các hoạt động cải tiến;

b) Thông tin phản hồi từ phía các đơn vị, cá nhân sử dụng sản phẩm, dịch vụ;

c) Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ;

d) Kết luận từ các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo Học viện - Trường ban chỉ đạo ISO.

2.2. Phiếu yêu cầu cải tiến chất lượng, đề xuất phương án

Khi nảy sinh nhu cầu, đơn vị hoặc cá nhân ghi vào Phiếu yêu cầu cải tiến chất lượng (Biểu mẫu BM.HT.05.01) và gửi đến Thư ký ISO để tập hợp.

- Đề xuất phương án thực hiện gồm:

+ Xác định rõ những mặt chưa đạt yêu cầu, cần được cải tiến và khả năng, mức độ có thể cải tiến.

+ Xác định những đầu vào cần thiết và nguồn để nâng cao chất lượng.

+ Xác định thời gian cần thiết để thực hiện cải tiến.

+ Xác định nhân sự để thực hiện và giao trách nhiệm cụ thể.

+ Xác định kinh phí (có hay không có) cần thiết để thực hiện.

2.3. Tiếp nhận, báo cáo, xem xét

Thư ký ISO tiếp nhận Phiếu yêu cầu cải tiến chất lượng và ghi vào Sổ theo dõi yêu cầu cải tiến chất lượng (Biểu mẫu BM.HT.05.02) để báo cáo Trường ban chỉ đạo ISO xem xét.

a) Trường ban chỉ đạo ISO xem xét các yêu cầu cải tiến và phân công đơn vị thực hiện.

b) Đối với các yêu cầu cải tiến chưa đủ điều kiện thực hiện, Trường ban chỉ đạo ISO thông báo cho đơn vị hoặc cá nhân đã đề xuất.

2.4. Phê duyệt phương án

Phương án thực hiện được trình lãnh đạo đơn vị, Trường ban chỉ đạo ISO xem xét và phê duyệt trước khi thực hiện. Trường hợp cần thiết có thể mời các đơn vị liên quan khác tham gia.

2.5. Thực hiện theo phương án đã duyệt

Thực hiện cải tiến chất lượng gồm:

a) Tìm kiếm các đầu vào (các thông tin, tư liệu, tài liệu nội bộ và từ bên ngoài) cần thiết để nâng cao chất lượng;

b) Xử lý các thông tin, tư liệu;

c) Thực hiện bổ sung, làm lại hoặc chữa những phần cần cải tiến như đã xác định.

2.6. Kiểm tra và trình ký ban hành

Căn cứ vào ngày hoàn thành ghi trên Phiếu yêu cầu cải tiến chất lượng, Trưởng ban chỉ đạo ISO cử người tới đơn vị kiểm tra việc thực hiện biện pháp cải tiến nhằm đảm bảo biện pháp đề ra đã được thực hiện và có hiệu quả.

2.7. Duyệt và ký ban hành quy trình

a) Nếu kiểm tra đạt yêu cầu, người kiểm tra ký xác nhận kết quả vào Phiếu yêu cầu cải tiến chất lượng. Trường hợp thực hiện không đạt yêu cầu thì có thể gia hạn thời gian thực hiện hoặc ghi vào Phiếu yêu cầu cải tiến chất lượng mới. Phiếu này được gửi về Phòng QLKHCN-HTQT để thực hiện như phiếu yêu cầu mới;

b) Khi cần thiết, Thư ký ISO có trách nhiệm bổ sung biện pháp cải tiến đã thực hiện có hiệu quả vào các quy định của Hệ thống quản lý chất lượng.

c) Trưởng ban chỉ đạo ISO ký ban hành quy trình cải tiến các nội dung trên Phiếu yêu cầu cải tiến chất lượng.

2.8. Vào sổ theo dõi, lưu hồ sơ

Thư ký ISO vào Sổ theo dõi yêu cầu cải tiến chất lượng về kết quả cải tiến chất lượng và lưu hồ sơ theo quy định.

VI. ĐÁNH GIÁ RỦI RO

Một số rủi ro chính có thể xảy ra khi thực hiện quy trình này gồm:

STT	Rủi ro chính có thể xảy ra	Tần suất xuất hiện			Mức độ ảnh hưởng			Biện pháp đối phó
		Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Hiếm khi	Lớn	Vừa	Nhỏ	
1	Không thường xuyên, kịp thời đề nghị các hành động không phù hợp (VBQPPL mới được ban hành, tình hình thực tế triển khai công việc).		X			X		Thư ký ISO và Tổ giúp việc ISO thường xuyên nhắc nhở các đơn vị, người được phân công kịp thời đề nghị.
2	Thực hiện phê duyệt ban hành, sửa đổi tài liệu hệ thống quản lý chất lượng bị chậm do Trưởng ban chỉ đạo ISO bận		X			X		Thư ký ISO kịp thời cập nhật báo cáo Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt.
3	Cá nhân, đơn vị không tuân thủ thực hiện theo đúng quy trình quy định		X			X		Cá nhân đơn vị khắc phục thực hiện theo đúng trình tự quy trình.

4	Phê duyệt và ký ban hành bị chậm do Lãnh đạo Học viện - Trưởng ban chỉ đạo ISO bận.		X			X		Thư ký ISO kịp thời cập nhật báo cáo Lãnh đạo Học viện - Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt.
---	---	--	---	--	--	---	--	--

VII. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Ký hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu tối thiểu
1	Phiếu yêu cầu cải tiến chất lượng	BM.HT.05.01	Đơn vị yêu cầu và Thư ký ISO	02 năm
2	Sổ theo dõi yêu cầu cải tiến chất lượng	BM.HT.05.02	Thư ký ISO	

VIII. PHỤ LỤC

- BM.HT.05.01: Phiếu yêu cầu cải tiến chất lượng.
- BM.HT.05.02: Sổ theo dõi yêu cầu cải tiến chất lượng.

PHIẾU YÊU CẦU CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

Số phiếu:	Đơn vị lập:
Quy trình, hoạt động liên quan	Người yêu cầu:
<i>Mô tả vấn đề:</i>	
<i>Nguyên nhân:</i>	
Người yêu cầu:	Ký: Ngày: / /
<i>Biện pháp cải tiến:</i>	
Ngày hoàn thành:	Ký tên: Duyệt của lãnh đạo đơn vị:
<i>Kết quả kiểm tra:</i> Đạt yêu cầu: <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu: <input type="checkbox"/> Yêu cầu khác:	<i>Kết quả thẩm tra xác nhận:</i> Đạt yêu cầu: <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu: <input type="checkbox"/> Yêu cầu khác:
Ngày: Người kiểm tra: Ký tên:	Ngày: Người thẩm tra: Ký tên:

SỔ THEO DÕI YÊU CẦU CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

Số TT	Số phiếu	Gửi cho đơn vị	Ngày ban hành	Mô tả ngắn gọn sự không phù hợp	Ngày		Ghi chú, số phiếu mới
					Kết thúc	Kiểm tra	