
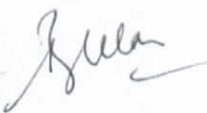




BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
QUỸ DỊCH VỤ VIỆN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM

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

	Biên soạn	Kiểm Tra	Phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Hữu Hà Anh	Nguyễn Thị Thanh Hải	Trần Duy Hiếu
Chức vụ	Chuyên viên chính	Phó trưởng ban Kiểm soát nội bộ	Giám đốc
Ký			 



## 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 Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.

## II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với việc cải tiến mọi hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng tại Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.

## 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, hành động khắc phục phòng ngừa - QT.HT.04.

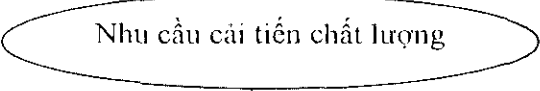
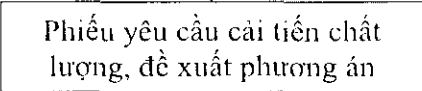
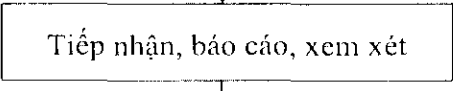
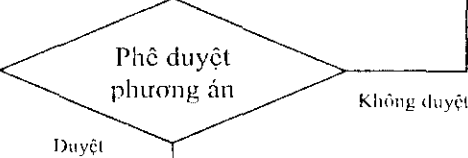
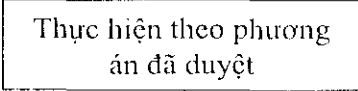
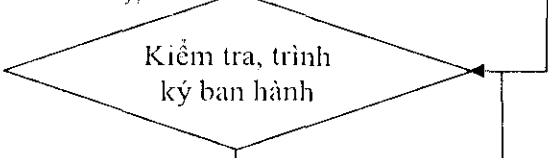
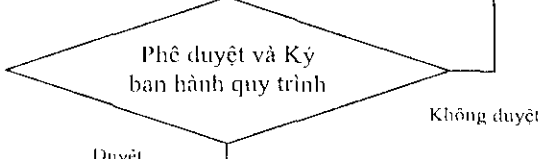
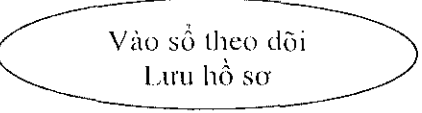
## IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

Những định nghĩa và viết tắt được sử dụng trong quy trình này:

- *Hành động khắc phục* là hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn (3.12.2 - TCVN ISO 9000:2015).
- *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).
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng Khối cơ quan Bộ Thông tin và Truyền thông.
- Quỹ: Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam
- Đơn vị: Các Ban chuyên môn nghiệp vụ Quỹ.

## V. NỘI DUNG

**1. Sơ đồ quá trình thực hiện cải tiến chất lượng**

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả/ biểu mẫu
Các đơn vị		2.1
Người đề xuất Lãnh đạo đơn vị		2.2 BM.HT.05.01
Thư ký ISO		2.3 BM.HT.05.02
Trưởng ban chỉ đạo ISO		2.4
Đơn vị được phân công		2.5
Thư ký ISO		2.6 BM.HT.05.01
Trưởng ban chỉ đạo ISO		2.7 BM.HT.05.01
Thư ký ISO		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, cán bộ, chuyên viên 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 Quý - Trưởng 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 Trưởng ban chỉ đạo ISO xem xét.

a) Trưởng 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, Trưởng 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, Trưởng 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 Thư ký ISO 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.

## VII. 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	Phê duyệt phương án bị chậm do Lãnh đạo Quỹ - Trưởng ban chỉ đạo ISO bận		X			X		Thư ký ISO kịp thời cập nhật báo cáo Lãnh đạo Quỹ - Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt.
2	Không thực hiện theo đúng phương án cải tiến chất lượng đã phê duyệt		X			X		Người thẩm tra yêu cầu các đơn vị cần thực hiện theo đúng phương án cải tiến chất lượng

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

**VII. HỒ SƠ**

STT	Tên hồ sơ lưu	Người lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu yêu cầu cải tiến chất lượng	Đơn vị yêu cầu và Thư ký ISO	Đơn vị yêu cầu và Thư ký ISO	02 năm
2	Sổ theo dõi yêu cầu cải tiến chất lượng	Thư ký ISO	Thư ký ISO	02 năm

**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











|  
|  
|