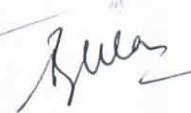



BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
QUỸ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM

QUY TRÌNH  
HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO  
QT.HT.06

	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 cách thức tiến hành xem xét định kỳ của Lãnh đạo Quý (Trưởng ban chỉ đạo ISO) về Hệ thống quản lý chất lượng Quý Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam để đảm bảo sự phù hợp, tính hiệu lực và sự tuân thủ của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015, chính sách chất lượng đã công bố và mục tiêu chất lượng hàng năm.

## **II. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Quy trình này áp dụng cho tất cả các cuộc họp xem xét (định kỳ cũng như đột xuất) của Trưởng ban chỉ đạo ISO và lãnh đạo đơn vị về Hệ thống quản lý chất lượng Quý Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.

## **III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- TCVN ISO 9001:2015: Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu;
- Quy trình đánh giá nội bộ – QT.HT.03.

## **IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT**

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

- Sử dụng các từ viết tắt trong Sổ tay chất lượng.
- KPH: Không phù hợp.
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Quý: Quý Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam
- Đơn vị: Các Ban chuyên môn nghiệp vụ Quý.

## **V. NỘI DUNG**

### **1. Thời hạn xem xét**

Việc xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng Quý Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam được tiến hành ít nhất 1 năm 1 lần do Trưởng ban chỉ đạo ISO chủ trì. Trưởng ban chỉ đạo ISO có thể yêu cầu tổ chức các cuộc họp đột xuất khi cần thiết.

### **2. Thành viên tham dự gồm:**

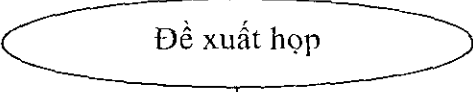
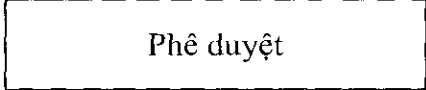
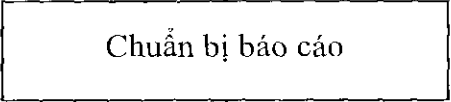
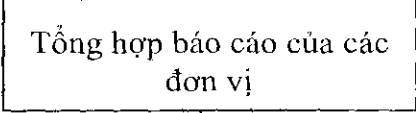
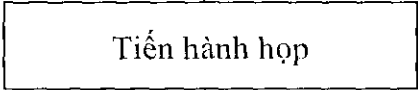
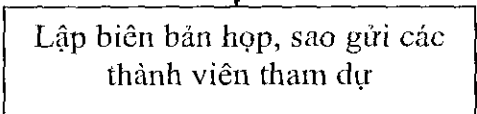
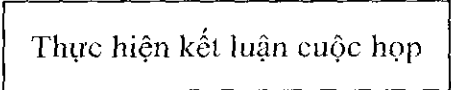
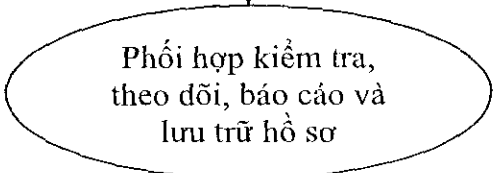
- Trưởng ban chỉ đạo ISO.

- Thư ký ISO.
- Thành viên Ban chỉ đạo ISO, Đầu mối ISO các đơn vị.
- Các đơn vị có liên quan.

**3. Nội dung xem xét gồm các vấn đề sau:**

- Các báo cáo kết quả đánh giá nội bộ HTQLCL và kết quả đánh giá của bên ngoài;
- Tình hình hoạt động của Quỹ, các ý kiến phản hồi của công dân, tổ chức và việc xử lý các ý kiến đó;
- Sự phù hợp và tình hình thực hiện chính sách chất lượng;
- Sự phù hợp và tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng;
- Tính phù hợp và nhu cầu cải tiến hệ thống văn bản của HTQLCL;
- Các báo cáo sự không phù hợp, hành động khắc phục và phòng ngừa;
- Các khuyến nghị cải tiến chất lượng để phù hợp với các công nghệ mới, phương pháp quản lý chất lượng mới, các thay đổi trong hệ thống văn bản quy phạm pháp luật;
- Yêu cầu về nguồn lực để thực hiện và cải tiến HTQLCL;
- Kết quả thực hiện kết luận của cuộc họp xem xét trước đó (nếu có);
- Kết quả thực hiện của nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ bên ngoài;
- Những thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng (nếu có);
- Hiệu lực của hành động thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội;
- Các nội dung khác nếu cần thiết.

**4. Sơ đồ tổ chức cuộc họp xem xét của Lãnh đạo**

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả/Biểu mẫu
Thư ký ISO		5.5.1 BM.HT.06.01
Trưởng ban chỉ đạo ISO		5.5.1
Lãnh đạo, chuyên viên đơn vị		5.5.1 BM.HT.06.02
Thư ký ISO		5.5.1 BM.HT.06.03
Trưởng ban chỉ đạo ISO, Thư ký ISO, Thành viên Ban chỉ đạo ISO, Đầu mối ISO các đơn vị		5.5.2
Thư ký ISO		5.5.2 BM.HT.06.04
Lãnh đạo, chuyên viên đơn vị		5.5.3
Thư ký ISO		5.5.3

## **5. Mô tả các bước họp xem xét của Lãnh đạo**

### **5.1 Chuẩn bị cuộc họp**

- Thư ký ISO có trách nhiệm đề xuất kế hoạch họp xem xét HTQLCL và trình Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt.
- Thông báo thời gian, địa điểm nội dung cuộc họp đến từng thành phần tham dự trước ít nhất 03 ngày làm việc, theo biểu mẫu BM.HT.06.01.
- Lãnh đạo, chuyên viên đơn vị chuẩn bị báo cáo việc thực hiện HTQLCL của đơn vị mình, theo biểu mẫu BM.HT.06.02 và nộp báo cáo cho Thư ký ISO đúng thời hạn ghi trong thông báo.
- Thư ký ISO tổng hợp báo cáo của các đơn vị theo BM.HT.06.03.

### **5.2 Tiến hành họp**

- Chủ trì: Trưởng ban chỉ đạo ISO.
- Thư ký ISO lập biên bản, ghi lại nội dung của cuộc họp theo mẫu BM.HT.06.04. Biên bản lập xong phải có chữ ký của người chủ trì cuộc họp và nội dung, quyết định hay kết luận của cuộc họp phải được thông báo cho các thành viên tham dự.
- Thư ký ISO sao biên bản họp gửi cho các thành viên tham dự.

### **5.3 Thực hiện kết luận cuộc họp**

- Trưởng ban chỉ đạo ISO tạo điều kiện về nguồn lực để thực hiện các kết luận của cuộc họp.
- Lãnh đạo, chuyên viên đơn vị triển khai thực hiện các kết luận của cuộc họp có liên quan đến đơn vị mình.
- Thư ký ISO chịu trách nhiệm lưu biên bản cuộc họp vào hồ sơ, phối hợp, kiểm tra, theo dõi các bộ phận thực hiện kết luận của cuộc họp và báo cáo Trưởng ban chỉ đạo ISO.
- Việc triển khai các yêu cầu cần thực hiện sau cuộc họp được tiến hành và kiểm tra theo quy định thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa.

**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 tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng do không bố trí được được thời gian họp.			X	X			Thư ký ISO báo cáo Trưởng ban chỉ đạo ISO bố trí thời gian họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng.
2	Đơn vị không chuẩn bị báo cáo việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng hoặc nộp báo cáo cho Thư ký ISO chậm thời hạn.		X			X		Lãnh đạo đơn vị chú ý thời hạn, chỉ đạo cán bộ, công chức trong đơn vị nộp báo cáo cho Thư ký ISO đúng thời hạn yêu cầu.
3	Thực hiện kết luận cuộc họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng bị chậm do đơn vị không triển khai và gửi báo cáo kịp thời đúng yêu cầu.		X			X		Thư ký ISO thường xuyên kiểm tra, xác nhận và cập nhật báo cáo Trưởng ban chỉ đạo ISO tình hình thực hiện kết luận cuộc họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng của các đơn vị.

**VII. HỒ SƠ**

STT	Tên hồ sơ	Ký hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Báo cáo họp xem xét HTQLCL	BM.HT.06.03	Thư ký ISO	02 năm
2	Biên bản họp xem xét HTQLCL	BM.HT.06.04		

**VIII. PHỤ LỤC**

- BM.HT.06.01: Thông báo họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL
- BM.HT.06.02: Báo cáo thực hiện HTQLCL
- BM.HT.06.03: Báo cáo họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL
- BM.HT.06.04: Biên bản họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL

QUỸ DỊCH VỤ VIỆN THÔNG  
CÔNG ÍCH VIỆT NAM  
**BAN CHỈ ĐẠO ISO**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /TB-BCĐISO

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

**THÔNG BÁO  
HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO  
VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

1. Thời gian:

2. Địa điểm:

3. Thành phần tham dự bao gồm:

- a) Trưởng ban chỉ đạo ISO
- b) Thành viên Ban chỉ đạo ISO Quỹ
- c) Thư ký ISO
- d) Dầu mỗi ISO các đơn vị
- e) Các bộ phận có liên quan

4. Nội dung họp:

- Tình hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các đơn vị thuộc Quỹ.
- Tình hình thực hiện chính sách và mục tiêu chất lượng.
- Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ gần nhất và tình hình thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa.
- Các cơ hội cải tiến.
- Những sự thay đổi ảnh hưởng đến Hệ thống quản lý chất lượng.
- Các nguồn lực cần thiết để phục vụ cho hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng.
- .....

Đề nghị các đơn vị chuẩn bị báo cáo (theo mẫu kèm theo) gửi về .... Ngày làm việc trước ngày ..... và những người có trong thành phần dự họp có mặt đầy đủ, trường hợp vắng mặt đột xuất phải cử người thay thế.

**Nơi nhận:**

- Như thành phần dự;
- Lưu Thư ký ISO.

**TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO ISO**





BM.HT.06.02

**BÁO CÁO HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO  
VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  
LẦN 1 - NĂM 20....**

**1. Tình hình chung của Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL)**

- .....
- .....

**2. Tình hình thực hiện chính sách và mục tiêu chất lượng năm 20....**

- .....
- .....

**3. Kết quả đánh giá nội bộ gần nhất và hành động Khắc phục phòng ngừa sự không phù hợp.**

- Kết quả
- Hồ sơ
- Một số khuyến nghị cải tiến chung đối với HTQLCL:
  - + .....
  - + .....

**4. Phản hồi của các bên liên quan:**

- 
- 

**5. Tình hình triển khai thực hiện mục tiêu chất lượng:**

- 

**6. Nguồn lực cần thiết cho việc duy trì và cải tiến HTQLCL:**

- 
- 
- 

**7. Các thay đổi có ảnh hưởng tới HTQLCL:**

- 
- 

Hà Nội, ngày      tháng      năm 20....  
**TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO ISO**

QUỸ DỊCH VỤ VIỆN THÔNG CÔNG  
ÍCH VIỆT NAM  
**BAN CHỈ ĐẠO ISO**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

## **BIÊN BẢN HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

- Thời gian: Từ ....., ngày .....
- Địa điểm: Phòng họp .....
- Thành phần: (ghi đầy đủ thành phần thực tế tham dự).

### **I. Nội dung cuộc họp:**

#### 1.1. Thư ký ISO trình bày nội dung báo cáo về:

- Tình hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL): Hệ thống quản lý chất lượng của Quỹ đã được xây dựng và áp dụng tại các đơn vị (Ban Tổ chức – Hành chính, Ban Kế hoạch – Nghiệp vụ....). Hệ thống văn bản bao gồm: Sổ tay chất lượng, Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và .... quy trình nghiệp vụ đã được phê duyệt và áp dụng. Các đơn vị đã tiến hành phổ biến và bước đầu áp dụng theo các quy trình và biểu mẫu theo quy định.
- Tình hình thực hiện chính sách và mục tiêu chất lượng của Quỹ: Hiện tại các đơn vị đang triển khai thực hiện các mục tiêu và kế hoạch của Quỹ, kết quả đạt khoảng .... % kế hoạch năm.
- Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ gần nhất và tình hình thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa: trong tháng ...../20... Quỹ đã tiến hành 01 cuộc đánh giá chất lượng nội bộ kiểm tra giám sát việc thực hiện tuân thủ các quy trình nghiệp vụ ISO của các đơn vị.

Kết quả đánh giá cho thấy các đơn vị đã triển khai áp dụng HTQLCL, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số đơn vị chưa thực sự tuân thủ quy trình (cụ thể là sau đánh giá lần 01 phát hiện .... điểm không phù hợp và khuyến nghị cải tiến tại các đơn vị), cụ thể xem trong báo cáo đánh giá. Đoàn đánh giá nội bộ đã tiến hành kiểm

tra việc khắc phục ngày ...tháng....năm...., nhìn chung các đơn vị đã khắc phục các điểm không phù hợp và khuyến nghị đã nêu.

- Các cơ hội cải tiến: sắp xếp và lưu trữ các hồ sơ, tài liệu tại các đơn vị được cải thiện.
- Những sự thay đổi ảnh hưởng đến HTQLCL:
  - + Quy định tại văn bản quy phạm pháp luật:
  - + Thay đổi chức năng nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức:
  - + Thay đổi lãnh đạo, nguồn nhân lực:
  - + Thay đổi khác:
- Các nguồn lực cần thiết để phục vụ cho hoạt động của HTQLCL: có đủ - tuy nhiên ..... nên cũng có những hạn chế nhất định

1.2. Trường các đơn vị báo cáo cụ thể hoạt động tại các đơn vị mình (*Chi tiết xem nội dung báo cáo kèm theo*).

## ***II. Kết luận của Trưởng ban chỉ đạo ISO và khuyến nghị đối với HTQLCL:***

2.1. Về hệ thống văn bản:

- Tiếp tục sửa đổi hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ, quy định tác nghiệp theo kế hoạch.
- Kiểm tra thực hiện ISO thường xuyên tại các đơn vị.

2.2. Quán triệt hơn nữa việc tuân thủ áp dụng các quy định, quy trình, biểu mẫu theo quy định của HTQLCL.

2.3. Các đơn vị rà soát lại các tài liệu bên ngoài và tập hợp đầy đủ theo yêu cầu công việc.

*Cuộc họp kết thúc lúc .... cùng ngày.*

**Thư ký ISO**

**TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO ISO**