ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 324/ĐHBK-ĐBCL ngày 21 tháng 02 năm 2020)

TP. Hồ Chí Minh - năm 2020

MỤC LỤC

Trang

PHẦN 1 GIỚI THIỆU CHUNG SỔ TAY CHẤT LƯỢNG 1

1. KHÁI QUÁT 1

2. CẤU TRÚC SỔ TAY CHẤT LƯỢNG 1

3. QUẢN LÝ SỔ TAY CHẤT LƯỢNG 2

3.1. Trách nhiệm 2

3.2. Phạm vi áp dụng 2

3.3. Đối tượng sử dụng 2

3.4. Quản lý Sổ tay chất lượng 2

3.5. Thuật ngữ và các từ viết tắt được sử dụng trong Sổ tay chất lượng 3

PHẦN 2 GIỚI THIỆU VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA - ĐHQG-HCM 5

1. TỔNG QUAN VỀ TRƯỜNG 5

2. CƠ CẤU TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH CỦA NHÀ TRƯỜNG 6

3. ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, GIẢNG VIÊN 6

PHẦN 3 SƠ LƯỢC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG 7

1. KHÁI QUÁT 7

2. CƠ CẤU TỔ CHỨC HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA 7

PHẦN 4 HỆ THỐNG TÀI LIỆU QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG 8

1. CẤU TRÚC HỆ THỐNG VĂN BẢN CỦA TRƯỜNG 8

2. QUẢN LÝ, SỬ DỤNG TÀI LIỆU VÀ HỒ SƠ CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG 8

PHẦN 5 TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO 10

1. CAM KẾT CỦA LÃNH ĐẠO 10

2. ĐỊNH HƯỚNG VÀO KHÁCH HÀNG 10

3. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG 10

4. HOẠCH ĐỊNH CHẤT LƯỢNG 11

4.1. Mục tiêu chất lượng 11
4.2. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng 12
5. TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN VÀ THÔNG TIN NỘI BỘ 12
5.1. Trách nhiệm và quyền hạn 12
5.2. Đại diện của lãnh đạo về chất lượng 13
5.3. Thông tin nội bộ 13
6. XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO 13
6.1. Quy định chung 13
6.2. Các vấn đề được đưa ra xem xét trong cuộc họp 14
6.3. Kết quả của việc xem xét 14
PHẦN 6 QUẢN LÝ NGUỒN LỰC 15
1. CUNG CẤP NGUỒN NHÂN LỰC 15
2. NGUỒN NHÂN LỰC 15
2.1. Quy định chung 15
2.2. Năng lực, nhận thức và đào tạo 15
3. CƠ SỞ HẠ TẦNG 15
4. MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC 16
PHẦN 7 QUẢN LÝ QUÁ TRÌNH GIẢNG DẠY, HỌC TẬP, HUẤN LUYỆN 17
1. HOẠCH ĐỊNH CÔNG TÁC 17
2. CÁC QUÁ TRÌNH LIÊN QUAN ĐẾN KHÁCH HÀNG 17
2.1. Xác định các yêu cầu liên quan đến nhiệm vụ, yêu cầu của cấp trên giao, của các đơn vị thành viên, của học viên và gia đình 17
2.2. Xem xét các yêu cầu liên quan đến các nhiệm vụ, các hợp đồng và yêu cầu của khách hàng 17
2.3. Trao đổi thông tin với khách hàng 17
3. THIẾT KẾ VÀ TRIỂN KHAI NGÀNH, KHOÁ ĐÀO TẠO MỚI 18
3.1. Lập kế hoạch thiết kế và triển khai ngành, khóa đào tạo mới 18
3.2. Đầu vào của việc thiết kế, triển khai 18

3.3. Đầu ra của khóa đào tạo mới 19
3.4. Xem xét, phê duyệt việc nghiên cứu triển khai các khóa học mới 19
3.5. Kiểm tra, xác nhận việc thiết kế và triển khai khóa đào tạo mới 19
3.6. Xác nhận giá trị của các khóa đào tạo 19
3.7. Kiểm soát thay đổi trong quá trình thực hiện 19
4. MUA HÀNG 20
4.1. Quá trình mua hàng, vật tư, thiết bị và thuê dịch vụ 20
4.2. Thông tin mua hàng và thuê dịch vụ 20
4.3. Kiểm tra xác nhận hàng hoá 20
5. QUẢN LÝ QUÁ TRÌNH GIẢNG DẠY 20
5.1. Kiểm soát quản lý và giảng dạy 20
5.2. Xác nhận, phê duyệt các quá trình đào tạo, giảng dạy 21
5.3. Nhận biết trạng thái và nguồn gốc 21
5.4. Tài sản của khách hàng 21
5.5. Bảo quản vật tư, thiết bị phục vụ giảng dạy 21
6. KIỂM SOÁT PHƯƠNG TIỆN VÀ THEO DÕI ĐO LƯỜNG 22
PHẦN 8 ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN 23
1. QUY ĐỊNH CHUNG 23
2. THEO DÕI VÀ ĐO LƯỜNG 23
2.1. Theo dõi và đo lường sự thoả mãn của khách hàng 23
2.2. Đánh giá nội bộ 23
2.3. Theo dõi và đo lường quá trình, chất lượng công tác giảng dạy và quản lý sinh viên 24
3. KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP 25
4. PHÂN TÍCH DỮ LIỆU 25
5. CẢI TIẾN 25
5.1. Cải tiến thường xuyên 25

5.2. Khắc phục và phòng ngừa 26

PHỤ LỤC 1 MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG.....27

PHỤ LỤC 2 DANH MỤC TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2015 TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA.....28

PHỤ LỤC 3 KÍ HIỆU CỦA ĐƠN VỊ.....31

PHỤ LỤC 4 MẪU QUY TRÌNH.....33

DANH MỤC HÌNH

Trang

Hình 1. Cơ cấu tổ chức hành chính của Trường Đại học Bách Khoa.....6

Hình 2. Cơ cấu tổ chức thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng của Trường 7

Hình 3. Cấu trúc hệ thống văn bản 8

PHẦN 1
GIỚI THIỆU CHUNG SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

1. KHÁI QUÁT

- Sổ tay chất lượng là tập hợp tài liệu, chính sách chất lượng về hệ thống quản lý chất lượng của Trường được thể hiện dưới dạng các quy trình, hướng dẫn áp dụng cho hoạt động quản lý và công tác đào tạo của Trường phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015.
- Sổ tay chất lượng là cẩm nang, định hướng mọi hoạt động của Trường trong công tác quản lý, giảng dạy nhằm thực hiện và duy trì hệ thống quản lý chất lượng của Trường.
- Sổ tay chất lượng là thể hiện ý thức, trách nhiệm và sự cam kết lâu dài của Ban Giám hiệu nhà Trường, với phương pháp quản lý khoa học, chặt chẽ, thực tiễn nhằm đảm bảo chất lượng, và hiệu quả trong công tác quản lý và đào tạo của Trường.
- Sổ tay Hệ thống quản lý chất lượng gồm:
  - Việc xác định phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng;
  - Các thủ tục dạng văn bản được thiết lập hoặc viện dẫn;
  - Mô tả sự tương tác giữa các quá trình trong Hệ thống quản lý chất lượng.

2. CẤU TRÚC SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Sổ tay chất lượng gồm 8 phần tương ứng với 8 phần của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 gồm:

- Phần I: Giới thiệu chung về sổ tay chất lượng: Giới thiệu khái quát, cấu trúc và phương thức quản lý Sổ tay chất lượng.
- Phần II: Giới thiệu về Trường: Giới thiệu lịch sử phát triển và bộ máy tổ chức của Trường.
- Phần III: Giới thiệu chung về Hệ thống chất lượng của Trường: Giới thiệu phạm vi áp dụng Hệ thống chất lượng và Chính sách chất lượng của Trường.
- Phần IV: Giới thiệu Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng của Trường: Giới thiệu cấu trúc của Hệ thống văn bản, phương pháp quản lý, sử dụng tài liệu của Hệ thống chất lượng.
- Phần V: Trách nhiệm của lãnh đạo: Giới thiệu khái quát, chính sách chất lượng, định hướng vào khách hàng, hoạch định chất lượng, trách nhiệm quyền hạn và trao đổi thông tin nội bộ, xem xét của lãnh đạo.

- Phần VI: Quản lý nguồn lực: Thể hiện chính sách, biện pháp, cung cấp các nguồn lực để thực hiện, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng làm thoả mãn yêu cầu của khách hàng.
- Phần VII: Quản lý các quá trình giảng dạy: Giới thiệu chính sách và biện pháp quản lý, tổ chức thực hiện, kiểm soát quá trình giảng dạy của cán bộ giảng viên nhằm ngày càng gia tăng hiệu quả và chất lượng với các hoạt động của Trường.
- Phần VIII: Đo lường, phân tích, cải tiến: Giới thiệu cách thức tiến hành các hoạt động cải tiến nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý và giảng dạy.

3. QUẢN LÝ SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

3.1. Trách nhiệm

Đại diện lãnh đạo về chất lượng là người chịu trách nhiệm phân công biên soạn và kiểm tra Sổ tay chất lượng. Đại diện lãnh đạo về chất lượng có trách nhiệm chỉ đạo quản lý, sửa đổi, cập nhật kịp thời cho phù hợp với điều kiện thực tế của Trường trong từng thời kỳ.

3.2. Phạm vi áp dụng

Sổ tay chất lượng này áp dụng cho các lĩnh vực hoạt động của Trường Đại học Bách Khoa. Các giảng viên, cán bộ, công nhân viên và sinh viên thực hiện theo quy định của Sổ tay chất lượng.

3.3. Đối tượng sử dụng

Đối tượng sử dụng Sổ tay chất lượng là Ban Giám hiệu Nhà trường, Đại diện lãnh đạo về chất lượng và Trưởng các Khoa/Trung tâm, Phòng, Ban có liên quan. Sổ tay chất lượng chỉ được phân phối tới khách hàng, cơ quan chứng nhận, các cơ quan có thẩm quyền khác hoặc các tổ chức, cá nhân bên ngoài khi được Hiệu trưởng hoặc Đại diện lãnh đạo về chất lượng chấp thuận.

3.4. Quản lý Sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng được kiểm soát, quản lý theo các nội dung: Tên tài liệu, Mã hiệu, Lần ban hành, Ngày ban hành, Số trang. Sổ tay chất lượng trước khi gửi tới các đơn vị trong Trường phải ký tên kiểm soát. Khi phân phối cơ quan chứng nhận thì không cần ký duyệt.

Đại diện lãnh đạo về chất lượng chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm soát, phân phối sổ tay chất lượng cũng như các bản sửa đổi, hiệu chỉnh sau này.

Khi Trường có những thay đổi về tổ chức hay phương thức hoạt động, Sổ tay chất lượng sẽ được hiệu chỉnh và phân phối lại.

Quyền sao chép: Mọi sự sao chép Sổ tay chất lượng phải được sự đồng ý của đại diện lãnh đạo về chất lượng, phê duyệt của Hiệu trưởng và chỉ được sao chép từ bản gốc.

3.5. Thuật ngữ và các từ viết tắt được sử dụng trong Sổ tay chất lượng

1. BGH : Ban Giám hiệu
2. ĐDLĐCL : Đại diện lãnh đạo chất lượng
3. STCL : Sổ tay chất lượng
4. CSCL : Chính sách chất lượng
5. MTCL : Mục tiêu chất lượng
6. HTCL : Hệ thống chất lượng
7. CTĐT : Chương trình đào tạo

- **Chính sách chất lượng:** là định hướng chung có tính chiến lược do Hiệu trưởng công bố chính thức.
- **Mục tiêu chất lượng:** là các chỉ tiêu Nhà trường, các Khoa/Trung tâm, Phòng, Ban đặt ra để phấn đấu trong giảng dạy, học tập và công tác; mục tiêu chất lượng phải đo lường hoặc so sánh được.
- **Quy trình:** cách thức để tiến hành một hoạt động hay một quá trình.
- **Hướng dẫn:** chỉ dẫn cụ thể phương pháp thực hiện một công việc.
- **Hệ thống quản lý chất lượng:** là hệ thống quản lý xác định và kiểm soát các hoạt động về chất lượng công tác quản lý và giảng dạy.
- **Quá trình:** tập hợp các hoạt động có liên quan lẫn nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra.
- **Hành động khắc phục:** hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp hay các tình trạng không mong muốn đã được phát hiện.
- **Hành động phòng ngừa:** hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hay các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác.
- **Tài liệu:** văn bản hướng dẫn cách thực hiện một công việc hoặc một hoạt động.
- **Hồ sơ:** văn bản thể hiện các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động đã được thực hiện.

- **Khách hàng:** sinh viên/học viên, phụ huynh và người sử dụng lao động.
- **Quy chế:** tài liệu quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và phân cấp trách nhiệm của các Phòng, Khoa và của các cá nhân.
- **Văn bản pháp quy:** những tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài, từ cơ quan quản lý được Trường lưu giữ, áp dụng nhằm mục đích phục vụ cho các hoạt động của Trường luôn phù hợp với yêu cầu của pháp luật, các chế định có liên quan của Nhà nước.

PHẦN 2
GIỚI THIỆU VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA - ĐHQG-HCM

1. TỔNG QUAN VỀ TRƯỜNG

- **Tên trường:**
  - Tên tiếng Việt: Trường Đại học Bách Khoa - Đại học Quốc gia TP.Hồ Chí Minh
  - Tên tiếng Anh: Ho Chi Minh City University of Technology (HCMUT)
- **Cơ quan/Bộ chủ quản:** Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh
- **Địa chỉ trường:**
  - Cơ sở 1: 268 Lý Thường Kiệt, Phường 14, Quận 10, TP. HCM
  - Cơ sở 2: Khu đô thị Đại học Quốc gia TP. HCM, Quận Thủ Đức, TP. HCM

  Điện thoại: (028) 3864 7256 Fax: (028) 3865 6295

  Website: www.hcmut.edu.vn Email: vpbgh@hcmut.edu.vn
- **Năm thành lập trường:**

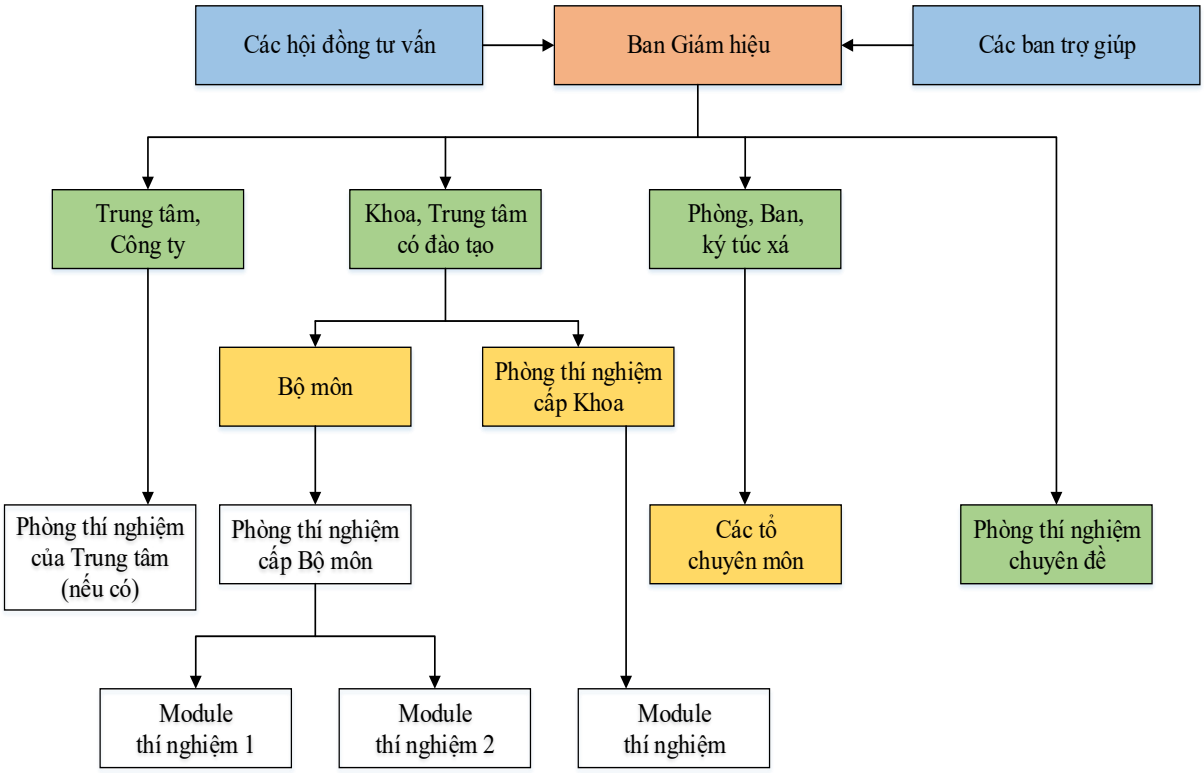
Năm 1957, Trung tâm Quốc gia Kỹ thuật Phú Thọ được thành lập theo sắc lệnh số 213-GD.

Ngày 27/10/1976, Trung tâm Quốc gia Kỹ thuật Phú Thọ được đổi tên thành Trường Đại học Bách Khoa Thành phố Hồ Chí Minh theo Quyết định số 426/TTg của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng.

Thời gian bắt đầu đào tạo khóa I: 1957.

- **Loại hình trường:** Công lập
- **Chức năng, nhiệm vụ chính:**
  - Đào tạo các bậc cao đẳng, đại học, sau đại học;
  - Nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ.

2. CƠ CẤU TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH CỦA NHÀ TRƯỜNG



Hình 1. Cơ cấu tổ chức hành chính của Trường Đại học Bách Khoa

Nguồn: www.hcmut.edu.vn

3. ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, GIẢNG VIÊN

Đội ngũ cán bộ, giảng viên hiện đang công tác tại Trường:

- Giảng viên: 680 người
- Cán bộ quản lý: 208 người

Trong đó:

	Giáo sư	Phó giáo sư	Tiến sĩ	Thạc sĩ	Đại học	Cao đẳng	Khác
Giảng viên	11	134	249	256	30	0	0
Cán bộ quản lý	4	72	90	33	6	0	3

Tổng số cán bộ, giảng viên được cử đi đào tạo nước ngoài: 99 người

Dữ liệu được cập nhật đến ngày 10/02/2020

Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính

PHẦN 3
SƠ LƯỢC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG

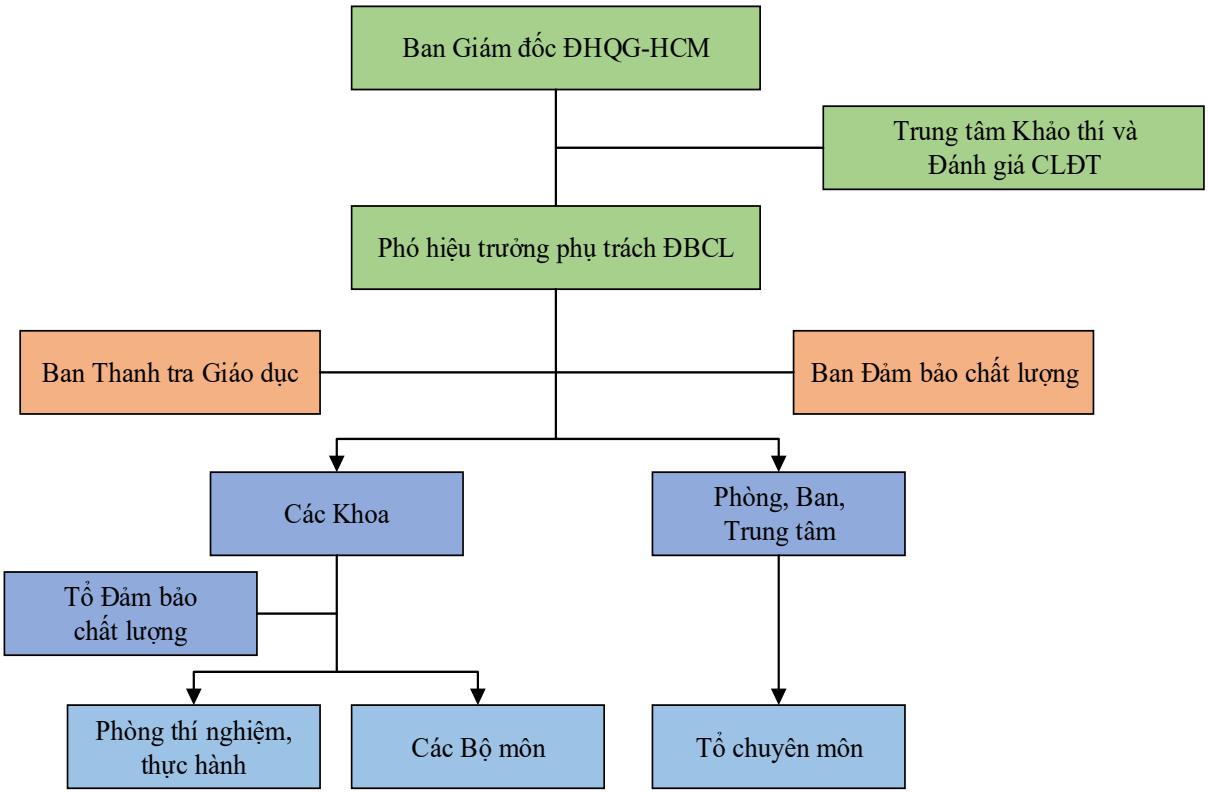
1. KHÁI QUÁT

Hệ thống quản lý chất lượng được mô tả trong sổ tay này trình bày chính sách chất lượng, cơ cấu tổ chức và phương pháp quản lý công tác giảng dạy và quản lý sinh viên của Trường Đại học Bách Khoa.

Hệ thống quản lý chất lượng nêu trong Sổ tay chất lượng này áp dụng cho các lĩnh vực hoạt động của Trường Đại học Bách Khoa.

2. CƠ CẤU TỔ CHỨC HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA

- Cơ cấu tổ chức Hệ thống chất lượng của Trường: Hình 2, trang 7 của STCL.
- Chính sách chất lượng: Phần 5, Mục 3, trang 10 của STCL.
- Mục tiêu chất lượng: Phần 5, Mục 4.1, trang 11 của STCL.
- Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng: Phần 4, trang 8 của STCL.



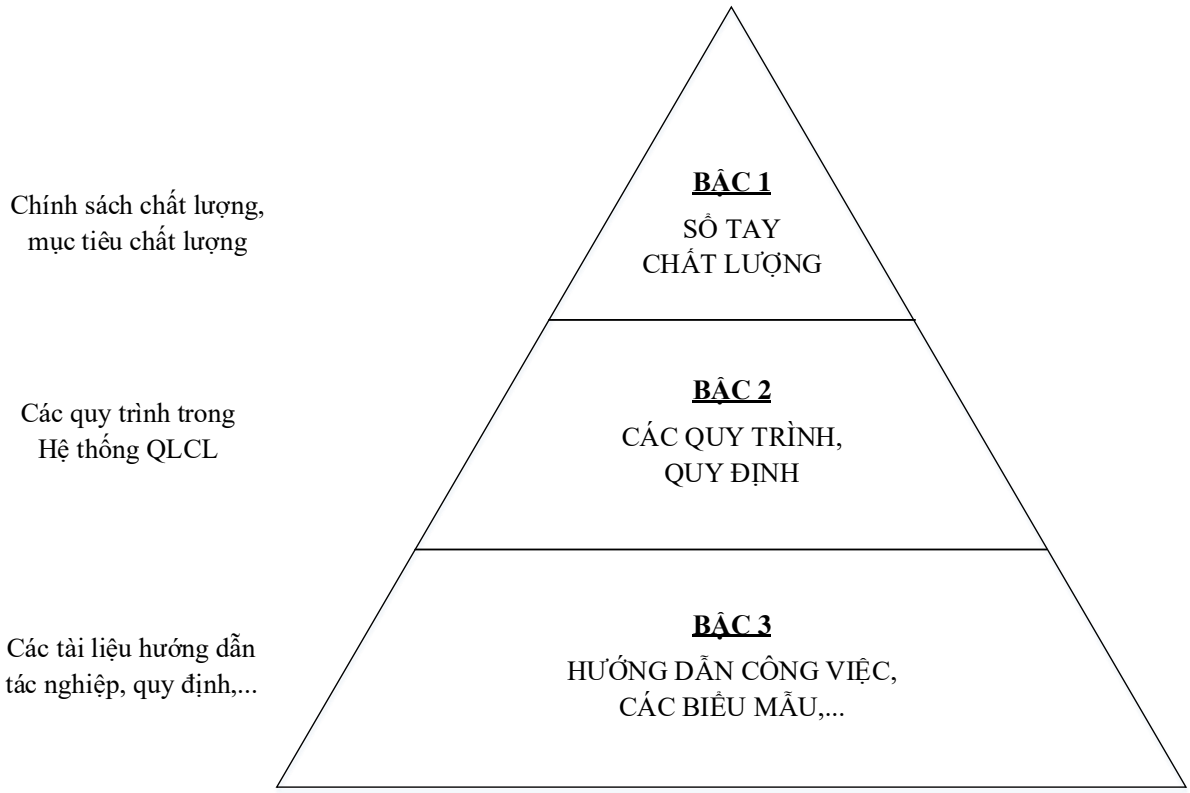
Hình 2. Cơ cấu tổ chức thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng của Trường

PHẦN 4
HỆ THỐNG TÀI LIỆU QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng của Trường là công cụ cung cấp những chuẩn mực cho các hoạt động quản lý và giảng dạy; giúp cho các cán bộ và giảng viên quản lý, thực hiện giảng dạy và kiểm soát công việc một cách nhất quán, hệ thống.

Trường đang thiết lập, xây dựng, áp dụng, duy trì và thường xuyên cải tiến theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015 nhằm ngày càng nâng cao chất lượng công tác giảng dạy và quản lý sinh viên.

1. CẤU TRÚC HỆ THỐNG VĂN BẢN CỦA TRƯỜNG



Hình 3. Cấu trúc hệ thống văn bản

2. QUẢN LÝ, SỬ DỤNG TÀI LIỆU VÀ HỒ SƠ CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

- Hệ thống quản lý chất lượng của Trường được Ban Giám hiệu xem xét định kỳ 6 tháng một lần để đảm bảo luôn phù hợp với thực tế quản lý và giảng dạy; thực hiện các biện pháp cải tiến phòng ngừa, khắc phục thích hợp, có hiệu quả.
- Tất cả các tài liệu, hồ sơ của hệ thống quản lý chất lượng đều có dấu hiệu nhận biết riêng. Như tên, mã số, tình trạng thay đổi tài liệu và được phân phối cho người sử dụng kịp thời.

- Tài liệu được phân phối và kiểm soát thông qua ĐDLĐCL.
- Tài liệu, biểu mẫu của hệ thống quản lý chất lượng mang tính linh hoạt, khi cần thiết có thể điều chỉnh để phù hợp với chức năng và thực tế công tác của các đơn vị trong Trường. Tài liệu hiệu chỉnh, được ban hành/thông báo và cập nhật kịp thời; tài liệu hết hiệu lực được thông báo hết hiệu lực hoặc hủy hoặc thu hồi. Quy định này sẽ không lặp lại trong các tài liệu cụ thể, các đơn vị căn cứ quy định tại Sổ tay này để áp dụng.
- Hồ sơ chất lượng được kiểm soát bằng dấu hiệu nhận biết (mã hồ sơ) nơi lưu giữ, thời hạn lưu giữ và hủy bỏ khi quá hạn.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

PHẦN 5
TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

1. CAM KẾT CỦA LÃNH ĐẠO

Ban Giám hiệu Trường Đại học Bách Khoa cam kết xây dựng, áp dụng và liên tục cải tiến một cách có hiệu quả nhất hệ thống quản lý chất lượng bằng các hình thức sau:

- Thông báo trong toàn trường về tầm quan trọng của việc đáp ứng đầy đủ mọi yêu cầu của khách hàng và của luật định;
- Đào tạo nhận thức chung về Hệ thống quản lý chất lượng cho toàn thể cán bộ, giảng viên;
- Đào tạo lại khi cần thiết hoặc có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức;
- Phổ biến Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng qua các cuộc họp và trong các tài liệu của nhà trường;
- Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ nhằm phát hiện những điểm chưa phù hợp của hệ thống chất lượng để cải tiến.

2. ĐỊNH HƯỚNG VÀO KHÁCH HÀNG

Ban Giám hiệu Nhà trường đảm bảo rằng mọi yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo, của các khách hàng, của sinh viên và gia đình sẽ được đáp ứng thông qua các quá trình mô tả trong Phần 7, mục 2 của Sổ tay này. Bằng cách đặt ra và thực hiện các chính sách, mục tiêu chất lượng và kiểm soát chặt chẽ các quá trình được trình bày trong Sổ tay chất lượng này, Nhà trường đảm bảo cung cấp đầy đủ các điều kiện để đáp ứng mọi yêu cầu của khách hàng. Trường liên tục thu thập và giải quyết các ý kiến, khiếu nại và đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng theo quy trình.

3. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Hiệu trưởng đề ra tầm nhìn trong đường lối phát triển chiến lược của Trường, đó cũng là chính sách chất lượng.

Tầm nhìn: *"Trở thành trường đại học sáng tạo, tiên phong và chủ động hội nhập quốc tế"*.

Trường Đại Học Bách Khoa – Đại học Quốc gia TP.HCM là trường đại học tự chủ có sứ mệnh:

- Đào tạo đội ngũ trí thức có năng lực lãnh đạo;

- Sáng tạo tri thức mới thông qua nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ;
- Thực hiện trách nhiệm xã hội và phục vụ cộng đồng

Chính sách chất lượng của Trường thể hiện sự cam kết của Ban Giám hiệu và toàn thể cán bộ, giảng viên thực hiện theo đúng các quy định đã được Trường đề ra, áp dụng và liên tục cải tiến phương pháp quản lý, giáo dục, đào tạo để ngày càng nâng cao chất lượng sinh viên.

Chính sách chất lượng được Nhà trường phổ biến tới từng giảng viên, cán bộ, sinh viên, mọi người đều phải có trách nhiệm thực hiện tốt.

Chính sách chất lượng của Trường Đại học Bách Khoa hàng năm được Ban Giám hiệu Nhà trường xem xét và sửa đổi khi thấy cần thiết.

Nhằm định hướng phát triển lâu dài, Nhà trường vạch ra chiến lược phát triển 5 năm 1 lần, trong đó những đường lối phát triển được đề cập đến như là các chính sách chất lượng.

Kể từ năm 2020, Trường Đại học Bách Khoa – ĐHQG-HCM sử dụng chính sách chất lượng sau:

Nhà Trường cam kết hoàn thành xuất sắc, toàn diện các tiêu chuẩn trong lĩnh vực khoa học, công nghệ, quản lý và các lĩnh vực liên quan bằng cách truyền đạt kiến thức thông qua nghiên cứu, đào tạo, khởi nghiệp và sáng tạo vượt trội. Nhà trường cam kết thực hiện các hoạt động thực tiễn một cách tốt nhất để duy trì chất lượng thông qua việc đánh giá và cải tiến liên tục các quy trình thực hiện.

4. HOẠCH ĐỊNH CHẤT LƯỢNG

4.1. Mục tiêu chất lượng

Mục tiêu chất lượng của Trường do Hiệu trưởng đề ra thể hiện quyết tâm thực hiện đường lối phát triển của Trường. Mục tiêu chất lượng của Trường là cơ sở để Ban Giám hiệu Trường tự đánh giá hiệu quả từng năm.

Mục tiêu chất lượng được lồng ghép vào chiến lược phát triển toàn Trường. Theo đó, mục tiêu chất lượng của trường Đại học Bách Khoa là:

- ***Cung cấp dịch vụ và cam kết mở rộng hợp tác với doanh nghiệp và cộng đồng ở các cấp địa phương, quốc gia và quốc tế nhằm cải thiện đời sống của cán bộ công nhân viên;***

- ***Phát triển nền tảng kiến thức mới cho nghiên cứu khoa học và đổi mới sáng tạo;***
- ***Phát triển mối quan hệ Nhà trường – Doanh nghiệp để đáp ứng nhu cầu kỹ thuật của nhân loại trong bối cảnh hiện tại và tương lai;***
- ***Phát triển tiềm năng con người về năng lực phân tích, đạo đức nghề nghiệp, giá trị xã hội và tính chính trực;***
- ***Tạo điều kiện cho ươm tạo, phát triển sản phẩm, chuyển giao công nghệ và khởi nghiệp;***
- ***Cung cấp nền tảng giáo dục – đào tạo chất lượng cao và chuyên nghiệp, theo chuẩn mực quốc tế.***

Mục tiêu chất lượng của các Phòng/Ban chức năng, Khoa/Trung tâm đào tạo do trưởng các đơn vị căn cứ vào mục tiêu chung của Trường đặt ra. Toàn thể cán bộ, nhân viên của Trường phải có trách nhiệm thực hiện đúng các yêu cầu theo nhiệm vụ và quyền hạn của mình. Ban Giám hiệu sẽ đánh giá hiệu quả công tác của các đơn vị qua việc thực hiện mục tiêu chất lượng. Việc thực hiện các mục tiêu chất lượng hàng năm sẽ được đánh giá xem xét trong các cuộc họp xem xét định kỳ của Ban Giám hiệu.

4.2. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng

Ban Giám hiệu có trách nhiệm hoạch định, cung cấp đủ nguồn lực cho các hoạt động quản lý, đào tạo, giảng dạy theo yêu cầu của hệ thống chất lượng để thực hiện Chính sách chất lượng và các Mục tiêu chất lượng.

Ban Giám hiệu sẽ đưa ra các quyết định cung cấp đủ nguồn lực, khi có sự thay đổi quan trọng ảnh hưởng tới chất lượng của công tác giảng dạy, chất lượng học tập hoặc hệ thống chất lượng như thay đổi về cơ cấu tổ chức, thay đổi cán bộ, chương trình giảng dạy, thay đổi chuyên ngành để đảm bảo tính phù hợp và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng.

5. TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN VÀ THÔNG TIN NỘI BỘ

5.1. Trách nhiệm và quyền hạn

Trách nhiệm, quyền hạn, chức năng của từng đơn vị, từng chức danh công việc cụ thể được quy định một cách rõ ràng, hợp lý. Trên cơ sở đó, Ban Giám hiệu có thể lựa chọn người phù hợp cho từng vị trí công việc, không để sót việc, không bỏ quên trách nhiệm, bổn phận và được hưởng lương một cách thoả đáng với kết quả công việc.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

5.2. Đại diện của lãnh đạo về chất lượng

Hiệu trưởng Trường bổ nhiệm một Phó hiệu trưởng làm Đại diện lãnh đạo về chất lượng với các trách nhiệm và các quyền hạn sau:

- Kiểm soát toàn bộ hoạt động xây dựng và duy trì áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015;
- Báo cáo về hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng cho Hiệu trưởng;
- Báo cáo về nhu cầu cải tiến hệ thống quản lý chất lượng cho Hiệu trưởng;
- Tổ chức phổ biến và tuyên truyền để nhận thức về yêu cầu của các nhiệm vụ cấp trên giao, yêu cầu của khách hàng được toàn thể giảng viên, cán bộ và sinh viên của Trường biết và thực hiện.

5.3. Thông tin nội bộ

Ban Giám hiệu Nhà trường bằng các hình thức thông tin dưới đây truyền đạt và tiếp nhận các thông tin phục vụ cho công tác quản lý giảng dạy, quản lý sinh viên và cải tiến hoạt động của hệ thống chất lượng:

- Họp giao ban;
- Thông qua điện thoại;
- Gặp trao đổi trực tiếp, góp ý qua hòm thư;
- Thông qua các quy trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (Các quy trình điều hành và quản lý các hoạt động của các Phòng, Ban chức năng, quy trình biện pháp khắc phục/phòng ngừa và cải tiến, quy trình đánh giá chất lượng nội bộ,…)

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

6. XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

6.1. Quy định chung

Để đảm bảo tính phù hợp, tính đầy đủ, tính hiệu lực và không ngừng nâng cao hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng, Ban Giám hiệu hàng tháng tổ chức họp giao ban và định kỳ mỗi 06 tháng sẽ tổ chức họp xem xét tình hình hoạt động của hệ thống chất lượng. Ngoài ra, hàng tuần đều tổ chức họp giao ban giữa các thành viên trong Ban Giám hiệu. Các cuộc họp này có thể xem xét toàn bộ hoặc một phần hệ thống. Mục đích của việc xem xét của lãnh đạo là để kiểm điểm tình hình thực hiện, đánh giá kết quả thực hiện Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng đã đề ra và đề xuất các biện pháp khắc phục, phòng ngừa, cải tiến tiếp theo cho công tác quản lý, giảng dạy và không ngừng nâng cao hiệu lực của hệ thống này.

Các Phòng, Ban, đơn vị trực thuộc cần họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị mình hàng tháng hoặc ít nhất 1 quý 1 lần nhằm xem xét các cơ hội cải tiến và nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng.

6.2. Các vấn đề được đưa ra xem xét trong cuộc họp

Các nội dung được Ban Giám hiệu đưa ra xem xét gồm các vấn đề sau:

- Việc thực hiện và kết quả của các đợt đánh giá;
- Việc xử lý các ý kiến của cấp trên, của các đơn vị khách hàng về chất lượng sinh viên sau khi ra trường, của sinh viên và gia đình;
- Tình hình thực hiện công tác giảng dạy và quản lý chất lượng sinh viên;
- Tình trạng thực hiện các biện pháp khắc phục/phòng ngừa;
- Kết quả thực hiện các quyết định của cuộc họp xem xét trước;
- Những thay đổi có liên quan đến hệ thống chất lượng;
- Việc thực hiện các đề nghị cải tiến;
- Tình hình thực hiện chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng.

6.3. Kết quả của việc xem xét

Sau khi xem xét các vấn đề nêu trên, Ban Giám hiệu sẽ đưa ra các quyết định để:

- Cải tiến hiệu lực của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng;
- Cải tiến các quá trình giảng dạy và quản lý sinh viên;
- Cung cấp các nguồn lực cần thiết cho các hoạt động giảng dạy và quản lý.

PHẦN 6
QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

1. CUNG CẤP NGUỒN NHÂN LỰC

Ban Giám hiệu cam kết cung cấp đầy đủ và đúng lúc nguồn lực cho các mục đích dưới đây:

- Áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng;
- Cải tiến liên tục hiệu quả của hệ thống chất lượng;
- Đảm bảo hoàn thành tốt các nhiệm vụ được cấp trên giao và đáp ứng tốt yêu cầu của khách hàng.

2. NGUỒN NHÂN LỰC

2.1. Quy định chung

Mỗi giảng viên, cán bộ, công nhân viên trong trường đều phải có đủ năng lực, kinh nghiệm thông qua đào tạo, thực tập đủ thời gian cần thiết. Các yêu cầu về trình độ, kinh nghiệm giảng dạy, năng lực của các cán bộ, giảng viên được xác định trong các quy định về trách nhiệm và quyền hạn của từng vị trí công tác, các quy định về giảng dạy, các quy định về quản lý, quy định về đề án việc làm của cá nhân/tổ chức.

2.2. Năng lực, nhận thức và đào tạo

Công tác quản lý việc sử dụng cán bộ, giảng viên, nhân viên của Nhà trường được quy định thực hiện theo các quy trình: Tuyển dụng và quản lý cán bộ, giảng viên; Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, giảng viên. Để nâng cao năng lực của giảng viên, cán bộ, Nhà trường áp dụng các loại hình đào tạo khác nhau và tạo mọi điều kiện để cán bộ có thể tham gia.

Mỗi cán bộ ở mỗi vị trí công tác khi được giao thực hiện bất cứ nhiệm vụ nào đều được phổ biến để nhận thức được rằng công việc mà họ thực hiện ảnh hưởng đến các mục tiêu và chính sách chất lượng của Trường đã đề ra. Cán bộ phòng Tổ chức - Hành chính của Trường có trách nhiệm quản lý các hồ sơ về nhân sự, hồ sơ đào tạo theo đúng quy định trong Mục 6.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

3. CƠ SỞ HẠ TẦNG

Ban Giám hiệu Nhà trường và trưởng các đơn vị có trách nhiệm tạo mọi điều kiện cần thiết cho hoạt động chung của Trường và của mỗi đơn vị. Trường chú trọng đến các

vấn đề sau: điều kiện giảng dạy và học tập, trang thiết bị, văn phòng phẩm,… phục vụ cho công tác giảng dạy và học tập cũng như sinh hoạt của giảng viên và sinh viên.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

4. MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

Nhà trường quan tâm đến mọi khía cạnh tác động tới điều kiện và tinh thần làm việc của giảng viên, cán bộ, công nhân viên, sinh viên. Chính quyền và các tổ chức đoàn thể của Trường luôn phối hợp chặt chẽ để tạo ra một môi trường làm việc, học tập và rèn luyện khoa học trên tinh thần nghiêm túc, thoải mái, hướng đến một tập thể đoàn kết, thống nhất.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

PHẦN 7
QUẢN LÝ QUÁ TRÌNH GIẢNG DẠY, HỌC TẬP, HUẤN LUYỆN

1. HOẠCH ĐỊNH CÔNG TÁC

Mọi quá trình cần thiết đối với hoạt động quản lý và giảng dạy của Nhà trường đều được xác định và lập kế hoạch cụ thể. Cách thức đáp ứng các yêu cầu về chất lượng được quy định cụ thể trong các quy trình tác nghiệp, các hướng dẫn công việc của từng đơn vị.

Các yêu cầu về chất lượng được thể hiện trên các yêu cầu của Bộ, Ban, ngành chức năng quản lý nhà nước,… Các yêu cầu này chính là chuẩn mực cho công tác quản lý và đào tạo.

Quá trình đào tạo, huấn luyện sinh viên được theo dõi, kiểm tra, phân tích một cách chặt chẽ trong các giai đoạn thích hợp nhằm đảm bảo chất lượng sinh viên, cũng như các quy định của Nhà nước về công tác giáo dục và đào tạo.

Mọi hoạt động trong các quá trình triển khai công việc đều phải có các hồ sơ tương ứng để cung cấp bằng chứng cho việc thực hiện và xác nhận kết quả thực hiện đáp ứng các quy định cụ thể đã đề ra.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

2. CÁC QUÁ TRÌNH LIÊN QUAN ĐẾN KHÁCH HÀNG

2.1. Xác định các yêu cầu liên quan đến nhiệm vụ, yêu cầu của cấp trên giao, của các đơn vị thành viên, của học viên và gia đình

Trường Đại học Bách Khoa căn cứ theo tính chất của các nhiệm vụ được Bộ Giáo dục và Đào tạo giao, căn cứ vào yêu cầu của khách hàng để thống nhất nội dung thực hiện. Trong đó nêu rõ các yêu cầu về chương trình, chất lượng đào tạo, thời gian phải hoàn thành và các yêu cầu liên quan đến chất lượng giảng dạy, học tập.

2.2. Xem xét các yêu cầu liên quan đến các nhiệm vụ, các hợp đồng và yêu cầu của khách hàng

Trường Đại học Bách Khoa xác định các yêu cầu của khách hàng cũng như tìm hiểu các yêu cầu liên quan từ giai đoạn lập kế hoạch và bắt đầu triển khai học kỳ/năm học, các khóa đào tạo.

2.3. Trao đổi thông tin với khách hàng

Các thông tin trong quan hệ với cấp trên, với các cơ quan liên quan, với sinh viên

và gia đình được Trường Đại học Bách Khoa trao đổi cũng như tiếp nhận qua đường công văn thông qua Phòng Tổ chức - Hành chính và Phòng Đào tạo. Cán bộ, giảng viên của Trường qua gặp trực tiếp với khách hàng tiếp nhận các thông tin, ý kiến chỉ đạo của cấp trên hoặc các yêu cầu của các đơn vị khách hàng. Ngoài ra, các hình thức trao đổi thông tin có thể là: qua điện thoại, email, fax hoặc thư từ, công văn, đơn từ, cán bộ văn thư của Phòng Tổ chức - Hành chính hoặc Phòng Đào tạo có trách nhiệm tiếp nhận các thông tin và ghi vào sổ theo dõi, trình Trưởng phòng để chuyển tới Hiệu trưởng hoặc Phó hiệu trưởng để giải quyết hoặc giao các Trưởng phòng, Trưởng khoa thực hiện nhằm đáp ứng kịp thời yêu cầu của nhiệm vụ.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

3. THIẾT KẾ VÀ TRIỂN KHAI NGÀNH, KHOÁ ĐÀO TẠO MỚI

3.1. Lập kế hoạch thiết kế và triển khai ngành, khóa đào tạo mới

Trường thực hiện các nhiệm vụ mà Bộ Giáo dục và Đào tạo giao theo đúng các quy định hiện hành. Hoạt động triển khai các khóa đào tạo mới, được Nhà trường chuẩn bị, nghiên cứu và triển khai thực hiện.

Trường có kế hoạch phân công nhiệm vụ thực hiện các nội dung cần thiết để triển khai các bước đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn này nhằm mục đích đảm bảo các khóa đào tạo mới được đưa vào triển khai thực hiện có hiệu quả cao nhất. Nội dung kế hoạch gồm các nội dung sau:

- Nghiên cứu các yêu cầu về nội dung và chất lượng khóa đào tạo, yêu cầu luật định;
- Nghiên cứu các yêu cầu về tính kinh tế;
- Đánh giá khả năng đáp ứng của Trường về giảng viên và thiết bị giảng dạy;
- Kế hoạch phân công cụ thể nội dung yêu cầu công việc, đơn vị, người thực hiện, thời gian hoàn thành.

3.2. Đầu vào của việc thiết kế, triển khai

Ban Giám hiệu Nhà trường xác định và phê duyệt hoặc làm các thủ tục để phê duyệt các chương trình, các thông tin đầu vào của khóa đào tạo mới trước khi giao cho các khoa triển khai thực hiện:

- Các yêu cầu về nội dung, chương trình, giáo trình, giáo án;
- Các chỉ tiêu chất lượng, tiến độ;
- Các chỉ tiêu kinh tế;
- Các yêu cầu của luật pháp có liên quan.

3.3. Đầu ra của khóa đào tạo mới

Đầu ra của các khóa đào tạo mới phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- Đáp ứng các yêu cầu của khách hàng: trình độ nhận thức, tay nghề của sinh viên;
- Cung cấp được các thông tin cần thiết cho công tác chuẩn bị: giảng viên, trang thiết bị giảng dạy, trường lớp,…;
- Có đầy đủ các yêu cầu về chuẩn mực: chất lượng, số lượng, tiến độ thời gian cần phải đạt;
- Các điều kiện để đảm bảo thực hiện tốt công tác quản lý giảng dạy và chất lượng học viên.

3.4. Xem xét, phê duyệt việc nghiên cứu triển khai các khóa học mới

Hiệu trưởng, Trưởng Phòng Đào tạo, Trưởng khoa có trách nhiệm kiểm tra, đánh giá kết quả các bước, các nội dung công việc so với yêu cầu của khóa đào tạo đặt ra, khả năng đáp ứng và tiến độ triển khai theo đúng quy định để đảm bảo các yêu cầu được thực hiện đúng. Các hoạt động này được thể hiện trong các quy trình quản lý các nhiệm vụ cụ thể trong hệ thống tài liệu của Nhà trường. Khi phát hiện những vấn đề không đạt yêu cầu, họ có trách nhiệm cùng bàn bạc và đưa ra các giải pháp hợp lý.

3.5. Kiểm tra, xác nhận việc thiết kế và triển khai khóa đào tạo mới

Việc kiểm tra, xác nhận các giai đoạn từ khi nghiên cứu thiết kế, chuẩn bị triển khai và sự phù hợp của kết quả so với các thông tin đầu vào do Hiệu trưởng và Hiệu phó phụ trách công tác đào tạo thực hiện sau khi các Phòng chức năng đã kiểm tra và đánh giá hiệu quả cũng như chất lượng thực hiện đúng trình tự theo quy định.

3.6. Xác nhận giá trị của các khóa đào tạo

Việc đánh giá nghiệm thu các kết quả của từng khóa đào tạo được Nhà trường thực hiện theo đúng quy định của Nhà nước trong công tác đào tạo do Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định, thông qua hoạt động kiểm tra và tổ chức thi cử.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

3.7. Kiểm soát thay đổi trong quá trình thực hiện

Trong quá trình giảng dạy và đào tạo, nếu có sự thay đổi theo yêu cầu của các bên (của khách hàng,…) sẽ được Ban Giám hiệu, các Khoa xem xét, kiểm tra và đưa ra quyết định để sửa đổi chương trình, nội dung, các quy trình, hướng dẫn cho phù hợp.

4. MUA HÀNG

4.1. Quá trình mua hàng, vật tư, thiết bị và thuê dịch vụ

Việc mua thiết bị, văn phòng phẩm và thuê dịch vụ cho công tác giảng dạy và đào tạo cũng như phục vụ cho đời sống, sinh hoạt của giảng viên, sinh viên được Nhà trường quản lý chặt chẽ để đảm bảo về chất lượng và giảm tối đa các chi phí. Trường Đại học Bách Khoa thực hiện việc lựa chọn các đơn vị cung ứng và mua hàng theo quy trình mua sắm thiết bị, tài sản.

4.2. Thông tin mua hàng và thuê dịch vụ

Các hợp đồng mua hàng, thuê dịch vụ với đủ các thông tin trong các điều khoản của các hợp đồng về:

- Các tài liệu kỹ thuật, bản vẽ,…;
- Phương pháp kiểm tra khi giao nhận;
- Phương thức thanh toán;
- Tất cả các tài liệu, hồ sơ về việc mua hàng được lập và lưu trữ tại Phòng Quản trị Thiết bị của Trường.

4.3. Kiểm tra xác nhận hàng hoá

Việc kiểm tra xác nhận khi tiến hành các quá trình mua, thuê dịch vụ và chất lượng phục vụ của các chuyên gia được thống nhất với các nhà cung ứng theo các hợp đồng đã ký. Cán bộ của Trường có trách nhiện thực hiện theo đúng quy định trong quy trình.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

5. QUẢN LÝ QUÁ TRÌNH GIẢNG DẠY

5.1. Kiểm soát quản lý và giảng dạy

Mọi hoạt động quản lý, giảng dạy đều được lập kế hoạch và thực hiện trong các điều kiện được kiểm soát.

Trường thực hiện việc điều hành và quản lý hoạt động giảng dạy và quản lý sinh viên thông qua việc quy định trình tự và trách nhiệm trong việc triển khai tuyển sinh, quản lý đào tạo và giảng dạy, tiến hành đánh giá và kiểm tra chất lượng công tác đào tạo, giảng dạy nhằm đạt được kết quả mong muốn.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

5.2. Xác nhận, phê duyệt các quá trình đào tạo, giảng dạy

Trường thực hiện việc kiểm soát chất lượng quá trình giáo dục, đào tạo thông qua quy định về trình độ nhất định đối với cán bộ, giảng viên tham gia công tác đào tạo: quy định về trình độ, bằng cấp, kinh nghiệm. Việc đánh giá chất lượng đào tạo được tiến hành định kỳ thường xuyên thông qua giám sát thực tế, trao đổi từ phía khách hàng, nhận xét trong quá trình làm việc, kiểm tra chất lượng giảng dạy.

Các chương trình giảng dạy, các khóa đào tạo sau khi nghiên cứu, chuẩn bị được Ban Giám hiệu xem xét, phê duyệt mới được Nhà trường triển khai thực hiện (Xem mục 7.3).

5.3. Nhận biết trạng thái và nguồn gốc

Để quản lý một cách khoa học các tài liệu giảng dạy, các hồ sơ liên quan đến các khóa đào tạo, các hồ sơ cá nhân của từng sinh viên, Trường Đại học Bách Khoa quy định sử dụng ký hiệu, tên của các năm, các khóa đào tạo một cách thích hợp dùng cho việc sắp xếp, bảo quản, theo dõi quản lý tại các Phòng, Ban chức năng, các Khoa để dễ dàng nhận biết cũng như xác định nguồn gốc khi cần thiết. Việc truy tìm, nhận dạng và xác định để xử lý thông qua sổ theo dõi, tiếp nhận và bàn giao tài liệu cũng như hồ sơ.

5.4. Tài sản của khách hàng

Trong quá trình học tập tại Trường, đồ dùng cá nhân của các sinh viên được coi là tài sản của khách hàng. Nhà trường áp dụng quy trình quản lý ký túc xá trong đó quy định về trách nhiệm và phương pháp quản lý nhằm tạo điều kiện tốt cho sinh viên sinh hoạt và học tập tốt. Đồng thời yêu cầu các sinh viên nội trú thực hiện đúng nội quy sinh hoạt trong ký túc xá. Việc bảo quản đồ dùng của cá nhân sinh viên không chỉ là của mỗi sinh viên mà cũng là trách nhiệm của Nhà trường để các em có thể yên tâm học tập.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

5.5. Bảo quản vật tư, thiết bị phục vụ giảng dạy

Cán bộ Phòng Quản trị - Thiết bị có trách nhiệm phối hợp với các Khoa thực hiện mọi biện pháp cần thiết, thực hiện đúng mọi quy định về việc mua, bảo quản và cấp phát mọi vật tư, trang thiết bị cho sử dụng nhằm tránh mất mát, hư hỏng, phục vụ tốt công tác giảng dạy của Nhà trường.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

6. KIỂM SOÁT PHƯƠNG TIỆN VÀ THEO DÕI ĐO LƯỜNG

Các thiết bị đo lường mà các Khoa sử dụng trong giảng dạy và thực tập là những thiết bị không cần có độ chính xác cao, không có ảnh hưởng đến chất lượng của phép đo, do đó không cần kiểm định song vẫn cần được nhà trường kiểm tra để sử dụng tốt cho việc đào tạo và giảng dạy. Những thiết bị đo như đồng hồ đo điện, đo áp suất là những dụng cụ đo liên quan đến an toàn khi sử dụng các thiết bị trong quá trình giảng dạy và thực tập của giảng viên và sinh viên phải được kiểm tra, kiểm định theo đúng thời hạn quy định của pháp lệnh về đo lường. Các hồ sơ về quản lý các thiết bị đo do các đơn vị quản lý các thiết bị đo lưu trữ.

PHẦN 8
ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

1. QUY ĐỊNH CHUNG

Trường thường xuyên xác định và tiến hành theo dõi, đo lường, phân tích và liên tục cải tiến các quá trình quản lý, giảng dạy và đào tạo nhằm:

- Đảm bảo các hoạt động quản lý công tác đào tạo và quản lý sinh viên được thực hiện đúng và có chất lượng cao;
- Đảm bảo sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng;
- Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

2. THEO DÕI VÀ ĐO LƯỜNG

2.1. Theo dõi và đo lường sự thoả mãn của khách hàng

Trường thông qua việc tiếp nhận và giải quyết các ý kiến góp ý, khiếu nại của khách hàng (các cơ quan liên quan, sinh viên và gia đình) và khảo sát ý kiến các bên liên quan để đánh giá sự thoả mãn của khách hàng. Các Khoa, các Phòng, Ban chức năng của Nhà trường có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại, rút kinh nghiệm sau mỗi năm học, mỗi khóa đào tạo, sau từng bài giảng nhằm phân tích, xác định các nguyên nhân, đề ra các biện pháp khắc phục hoặc phòng ngừa và cải tiến để đảm bảo ngày một đáp ứng tốt hơn, nâng cao chất lượng chương trình đào tạo, chất lượng bài giảng, quản lý tốt sinh viên trong và sau giờ lên lớp.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

2.2. Đánh giá nội bộ

Trường đã thiết lập một thủ tục dạng văn bản quy định việc tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ để xác nhận sự tuân thủ của các hoạt động chất lượng với các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và với các quy trình quy định của Trường, thông qua đó xác định tính hiệu lực của Hệ thống chất lượng.

Hoạt động đánh giá nội bộ tại Trường Đại học Bách Khoa có thể được tiến hành độc lập hoặc là kết quả tổng hợp của các quá trình đánh giá định kỳ khác bao gồm: họp giao ban báo cáo kết quả công tác hàng tháng, đánh giá xếp loại nhân viên hàng tháng, họp báo cáo tổng kết giữa kỳ hàng năm, báo cáo công tác thi đua,…

Khi cần thiết phải tổ chức đánh giá nội bộ độc lập, ĐDLĐCL có trách nhiệm chỉ đạo lập kế hoạch đánh giá nội bộ trình Hiệu trưởng phê duyệt, trong đó tính đến tình trạng và tầm quan trọng của các quá trình và bộ phận được đánh giá cũng như kết quả

của các cuộc đánh giá chất lượng trước đó. Việc lựa chọn, phân công chuyên gia đánh giá và tiến hành đánh giá luôn đảm bảo tính khách quan và vô tư. Các chuyên gia đánh giá không được đánh giá công việc của mình hoặc bộ phận nơi mình công tác. Kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ đều được báo cáo cho Hiệu trưởng và lưu hồ sơ.

Lãnh đạo các Phòng, Khoa liên quan đảm bảo không chậm trễ trong việc áp dụng các biện pháp hoặc thực hiện các hành động khắc phục phòng ngừa để loại bỏ nguyên nhân không phù hợp hoặc ngăn ngừa sự tái diễn được phát hiện trong quá trình đánh giá hoặc thực hiện các hoạt động tác nghiệp khác.

ĐDLĐCL hoặc lãnh đạo các Phòng, Ban liên quan có trách nhiệm trực tiếp hoặc phân công người kiểm tra, theo dõi việc thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa và báo cáo kết quả thực hiện.

Kết quả của cuộc đánh giá nội bộ là thông tin đầu vào cho việc thực hiện các hành động khắc phục phòng ngừa và xem xét của lãnh đạo về hệ thống chất lượng.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

2.3. Theo dõi và đo lường quá trình, chất lượng công tác giảng dạy và quản lý sinh viên

Mọi hoạt động hay quá trình trong toàn bộ Hệ thống chất lượng của Nhà trường đều được kiểm soát. Phương pháp theo dõi, kiểm soát của từng quá trình cụ thể được quy định trong các quy trình tương ứng trong Hệ thống chất lượng.

Phương pháp theo dõi, đo lường chung của các quá trình là sự xem xét mức độ hoàn thành kế hoạch hay mục tiêu đã đề ra. Trưởng các Phòng, Khoa phải theo dõi, đánh giá chất lượng giảng dạy của cán bộ, giảng viên thuộc bộ phận mình quản lý.

Nếu không đạt được các kết quả đã hoạch định, Ban Giám hiệu phải đưa ra các biện pháp khắc phục và các bộ phận liên quan chịu trách nhiệm thực hiện nhằm đảm bảo tính hiệu quả cao của hệ thống chất lượng.

Chất lượng hoạt động giảng dạy, quản lý và hỗ trợ hoạt động của các đơn vị thành viên được các Phòng Đào tạo, Phòng Tổ chức - Hành chính và các Khoa theo dõi, kiểm tra và đánh giá căn cứ theo các mục tiêu chất lượng của Nhà trường và của các Khoa hàng năm. Qua đó, Ban Giám hiệu và Trưởng các Phòng, Trưởng các Khoa sẽ đưa ra các đề xuất nhằm không ngừng cải tiến, đáp ứng các yêu cầu của nhiệm vụ đào tạo và giảng dạy. Việc kiểm tra, theo dõi chất lượng công tác giảng dạy và quản lý sinh viên được thực hiện theo các quy định liên quan.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

3. KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Trong công tác quản lý đào tạo, giảng dạy của các Phòng chức năng, các Khoa, các Trưởng phòng, Trưởng khoa có trách nhiệm kiểm tra, xem xét kết quả công việc của các giảng viên, cán bộ trong đơn vị mình theo đúng quy định trong các quy trình tương ứng. Khi phát hiện những điểm không phù hợp, không đạt yêu cầu trong công tác giảng dạy, trong công tác quản lý, các Trưởng phòng, Trưởng khoa yêu cầu các cán bộ, các giảng viên sửa chữa, làm lại theo đúng yêu cầu, thực hiện đúng quy định và sau đó phải kiểm tra lại các công việc đó đạt yêu cầu mới thực hiện các bước tiếp theo. Các bằng chứng về việc kiểm tra, xem xét (ý kiến nhận xét, chỉ đạo của lãnh đạo, phương pháp và kết quả thực hiện) phải được các Phòng, các cán bộ thực hiện công việc đó lưu trữ.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

4. PHÂN TÍCH DỮ LIỆU

Nhà trường tiến hành xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu tương ứng trong quá trình quản lý và đào tạo để xác định sự phù hợp và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng cũng như đánh giá sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của Hệ thống.

Việc phân tích dữ liệu được thực hiện liên quan đến chất lượng công tác giảng dạy và quản lý học viên của các Khoa, các giảng viên bộ môn, của Hệ thống quản lý chất lượng. Kết quả phân tích được các cán bộ có trách nhiệm cập nhật, lưu trữ bằng các hình thức thích hợp và được đánh giá, xử lý và được báo cáo cho Ban Giám hiệu Nhà trường trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo nhằm tạo cơ sở đưa ra các hành động khắc phục và cải tiến cần thiết.

5. CẢI TIẾN

5.1. Cải tiến thường xuyên

Trường thực hiện việc cải tiến liên tục để không ngừng nâng cao khả năng đáp ứng yêu cầu ngày một cao của công tác giảng dạy thông qua xem xét hiệu lực và tính hợp lý CSCL và MTCL, kết quả của đánh giá chất lượng nội bộ, việc phân tích dữ liệu, hành động khắc phục, phòng ngừa và kết quả của việc xem xét của lãnh đạo. Việc cải tiến được áp dụng để:

- Nâng cao hiệu quả các hoạt động giảng dạy và quản lý;
- Nâng cao chất lượng học viên ra trường;
- Nâng cao tính hiệu lực và cải tiến các quá trình của Hệ thống chất lượng.

5.2. Khắc phục và phòng ngừa

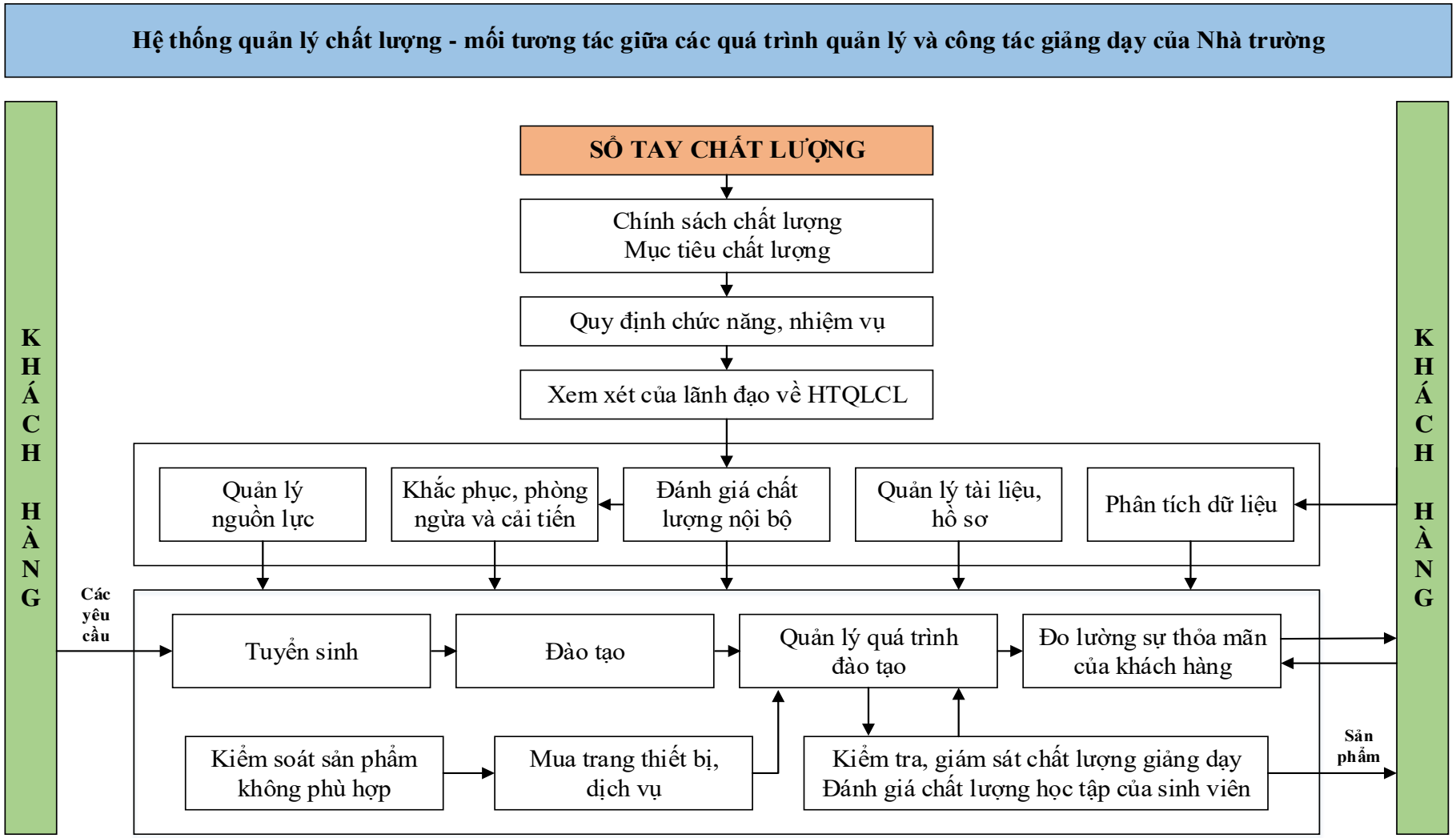
Trường đã thiết lập một thủ tục dạng văn bản theo yêu cầu của tiêu chuẩn để quy định phương pháp thống nhất trong việc thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa và nhằm loại bỏ những nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn hoặc ngăn chặn sự xuất hiện của sự không phù hợp tiềm ẩn.

- Trưởng các Phòng, Khoa chịu trách nhiệm chính trong việc giám sát các hoạt động tại đơn vị mình quản lý. ĐDLĐCL có trách nhiệm giám sát các biện pháp khắc phục được thực hiện
- Tất cả cán bộ, giảng viên của Trường đều có trách nhiệm cùng tham gia vào việc phát hiện và khắc phục các điểm không phù hợp, các điểm bất hợp lý trong công việc, trong Hệ thống chất lượng.
- Mọi điểm không phù hợp được phát hiện ra, các bộ phận có liên quan phải điều tra, xác định nguyên nhân gốc rễ của vấn đề.
- Việc thực hiện các hành động khắc phục đều được tiến hành kiểm tra, xác nhận và các bằng chứng, kết quả thực hiện đều được lưu hồ sơ và quản lý theo quy định.
- Nhà trường luôn khuyến khích các hoạt động phát hiện sự không phù hợp tiềm ẩn trong công tác quản lý, giảng dạy nhằm ngăn chặn sự xuất hiện của chúng.

Kết quả các hành động khắc phục, phòng ngừa được tổng kết, báo cáo trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo về chất lượng và là cơ sở cho các hoạt động cải tiến của Nhà trường.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu **Phụ lục 2** của STCL.

PHỤ LỤC 1
MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



PHỤ LỤC 2
DANH MỤC TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2015 TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu
1	Chính sách chất lượng	BK-CSCL-2020
2	Mục tiêu chất lượng	
3	Sổ tay chất lượng	BK-STCL-2020
4	Quy định về quyền hạn, trách nhiệm của các đơn vị và thủ trưởng đơn vị trong Trường	1970/QĐ-ĐHBK-TCHC
5	Quy chế thu chi nội bộ	1818/QĐ-ĐHBK-TCHC
QUẢN TRỊ HIỆU QUẢ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN LỰC		
6	Quy trình xây dựng, rà soát và điều chỉnh chiến lược	BK-QT-GN-001-12
7	Quy trình khắc phục phòng ngừa	BK-QT-GN-002-12
8	Quy trình lập dự toán	BK-QT-GN-003-06
9	Quy trình nộp thuế	BK-QT-GN-004-06
10	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp	BK-QT-GN-005-12
11	Quy trình xử lý kỹ thuật tài liệu	BK-QT-GN-006-11
12	Quy trình quản lý trang thiết bị Thư viện	BK-QT-GN-007-11
13	Quy trình tuyển sinh cao học	BK-QT-GN-008-04
14	Quy trình đánh giá chất lượng chương trình	BK-QT-GN-009-04
15	Quy trình tổ chức sự kiện	BK-QT-GN-010-04
16	Quy trình mua hàng nhà cung cấp thiết kế - in ấn - quảng cáo	BK-QT-GN-011-04
17	Quy trình xin nghỉ phép	BK-QT-GN-012-04
18	Quy trình mua hàng-sửa chữa-bảo trì, bảo dưỡng máy móc thiết bị	BK-QT-GN-013-04
19	Quy trình thành lập tổ, ban, hội đồng chức năng	BK-QT-GN-014-01
20	Quy trình hoạt động của Văn phòng Ban Giám hiệu	BK-QT-GN-015-01
21	Quy trình quản lý Hành chính	BK-QT-GN-016-01
22	Quy trình lập dự toán kinh phí mua sắm, sửa chữa vật tư thiết bị phục vụ đào tạo	BK-QT-GN-017-09
23	Quy trình mua sắm, sửa chữa thiết bị	BK-QT-GN-018-09
24	Quy trình sửa chữa cơ sở vật chất	BK-QT-GN-019-09
25	Quy trình xuất /nhập tài sản	BK-QT-GN-020-09
26	Quy trình xử lý rủi ro/sự cố	BK-QT-GN-021-09
27	Quy trình vận hành cơ sở vật chất tại chỗ	BK-QT-GN-022-09
PHÁT TRIỂN ĐỘI NGŨ		

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu
28	Quy trình chi lương, phúc lợi, khen thưởng, thu nhập tăng thêm	BK-QT-HR-001-06
29	Quy trình in các ấn phẩm khác	BK-QT-HR-002-11
30	Quy trình quản lý Nhân sự	BK-QT-HR-003-01
31	Quy trình Chế độ Chính sách	BK-QT-HR-004-01
32	Quy trình Thi đua - Khen thưởng	BK-QT-HR-005-01
33	Quy trình Hội đồng chức danh GS - PGS	BK-QT-HR-006-01
ĐÀO TẠO XUẤT SẮC		
34	Quy trình khảo sát các bên liên quan	BK-QT-ED-001-12
35	Quy trình tổng hợp kế hoạch hành động	BK-QT-ED-003-06
36	Quy trình chi học bổng cho sinh viên	BK-QT-ED-004-06
37	Quy trình Tham quan Hướng nghiệp	BK-QT-ED-005-17
38	Quy trình Đăng ký sử dụng Nhà thi đấu	BK-QT-ED-006-17
39	Quy trình xây dựng, triển khai, rà soát chương trình đào tạo	BK-QT-ED-007-02
40	Quy trình tuyển sinh Chính quy, VLVH, Bằng 2	BK-QT-ED-008-02
41	Quy trình Sắp xếp thời khóa biểu, phân công giảng dạy	BK-QT-ED-009-02
42	Quy trình khảo thí	BK-QT-ED-010-02
43	Quy trình quản lý, cấp văn bằng, chứng chỉ	BK-QT-ED-011-02
44	Quy trình tiếp nhận đăng ký thi và trả điểm thi Chứng chỉ quốc tế	BK-QT-ED-012-18
45	Quy trình khảo thí	BK-QT-ED-013-18
46	Quy trình tuyển sinh cao học, nghiên cứu sinh	BK-QT-ED-014-03
47	Quy trình phản biện độc lập luận án tiến sĩ	BK-QT-ED-015-03
48	Quy trình tổ chức đánh giá LATS cấp Trường	BK-QT-ED-016-03
49	Quy trình tuyển sinh chương trình liên thông đại học - thạc sĩ	BK-QT-ED-017-03
50	Quy trình quản lý học phí	BK-QT-ED-018-03
51	Quy trình giải quyết học vụ	BK-QT-ED-019-03
52	Quy trình xét tốt nghiệp - Cấp bằng thạc sĩ	BK-QT-ED-020-03
53	Quy trình quản lý sử dụng phòng học SĐH	BK-QT-ED-021-03
54	Quy trình thanh lý tài liệu	BK-QT-ED-022-11
55	Quy trình tổ chức kho tài liệu	BK-QT-ED-023-11
56	Quy trình xuất bản giáo trình	BK-QT-ED-024-11
57	Quy trình kiểm định chất lượng	BK-QT-ED-025-12
58	Quy trình đánh giá nội bộ	BK-QT-ED-026-12
59	Quy trình xây dựng biểu đồ năm học	BK-QT-ED-027-04

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu
60	Quy trình tạm dừng, thôi học, thu nhận, chuyển ngành, chuyển chương trình, chuyển trường	BK-QT-ED-028-04
61	Quy trình điểm danh	BK-QT-ED-029-04
62	Quy trình Quản lý hồ sơ sinh viên	BK-QT-ED-030-02
63	Quy trình Quản lý điểm sinh viên	BK-QT-ED-031-02
64	Quy trình Đào tạo Bồi dưỡng	BK-QT-ED-032-01
KHOA HỌC - CÔNG NGHỆ XUẤT SẮC		
65	Quy trình tạm ứng thanh toán, thanh toán tạm ứng đề tài NCKH	BK-QT-RD-001-06
66	Quy trình bổ sung tài liệu	BK-QT-RD-002-11
67	Quy trình Quản lý đề tài NCKH cấp Quốc gia	BK-QT-RD-003-08
68	Quy trình Quản lý đề tài NCKH cấp Thành phố/Tỉnh	BK-QT-RD-004-08
69	Quy trình Quản lý đề tài NCKH cấp ĐHQG-HCM, hợp tác song phương	BK-QT-RD-005-08
70	Quy trình Quản lý đề tài hợp tác nghiên cứu khoa học với tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài nước	BK-QT-RD-006-08
71	Quy trình Quản lý đề tài cấp Trường	BK-QT-RD-007-08
72	Quy trình Quản lý đề tài NCKH cấp Sinh viên	BK-QT-RD-008-08
73	Quy trình quản lý dự án đầu tư trang thiết bị cho các phòng thí nghiệm	BK-QT-RD-009-08
74	Quy trình mua sắm vật tư, thiết bị cho nhiệm vụ KHCN	BK-QT-RD-010-08
75	Quy trình tổ chức hội nghị thường niên	BK-QT-RD-011-08
76	Quy trình quản lý rủi ro cho đề tài, dự án	BK-QT-RD-012-08
QUỐC TẾ HÓA, HỢP TÁC, KẾT NỐI CỘNG ĐỒNG VÀ THỰC HIỆN TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI		
77	Quy trình Tổ chức Hội thảo	BK-QT-PR-002-17
78	Quy trình Xử lý Thông tin tuyển dụng	BK-QT-PR-003-17
79	Quy trình xét học phí, học bổng cho sinh viên	BK-QT-PR-004-02
80	Quy trình giới thiệu và hướng dẫn sử dụng Thư viện	BK-QT-PR-005-11
81	Quy trình phục vụ bạn đọc	BK-QT-PR-006-11
82	Quy trình quảng bá thông tin Thư viện	BK-QT-PR-007-11
83	Quy trình xếp hạng đại học	BK-QT-PR-008-12
84	Quy trình Khảo sát mức độ hài lòng của người sử dụng	BK-QT-PR-009-11

PHỤ LỤC 3
KÍ HIỆU CỦA ĐƠN VỊ

Tên đơn vị	Mã ĐV
Phòng/Ban chức năng	
Phòng Tổ chức - Hành chính	01
Phòng Đào tạo	02
Phòng Đào tạo Sau đại học	03
Văn phòng Đào tạo Quốc tế	04
Phòng Công tác Chính trị - Sinh viên	05
Phòng Kế hoạch - Tài chính	06
Phòng Quản trị Thương hiệu - Truyền thông	07
Phòng Khoa học Công nghệ và Dự án	08
Phòng Quản trị Thiết bị	09
Phòng Quan hệ Đối ngoại	10
Thư Viện	11
Ban Đảm bảo Chất lượng	12
Ban Quản lý mạng	13
Ban Thi Đua	14
Ban Thanh tra Giáo dục	15
Ban Dự án Đầu tư Xây dựng	16
Trung tâm Hỗ trợ Sinh viên và Việc làm	17

Tên đơn vị	Mã ĐV
Trung tâm Ngoại ngữ	18
Khoa/Trung tâm đào tạo	
Khoa Khoa học Ứng dụng	KU
Khoa Kỹ thuật Hóa học	HC
Khoa Quản lý Công nghiệp	QL
Khoa Môi trường và Tài nguyên	MO
Khoa Kỹ thuật Địa chất và Dầu khí	DC
Khoa Công nghệ Vật liệu	VL
Khoa Cơ khí	CK
Khoa Kỹ thuật Giao thông	GT
Khoa Điện – Điện tử	DD
Khoa Kỹ thuật Xây dựng	XD
Khoa Khoa học và Kỹ thuật Máy tính	MT
Trung tâm Đào tạo Bảo dưỡng công nghiệp	BD

PHỤ LỤC 4
MẪU QUY TRÌNH

	TÊN ĐƠN VỊ SOẠN THẢO *(chữ in hoa, không đậm, size 14, canh giữa)*	Số hiệu: **BK-QT-AA-YYY-ZZ** Lần ban hành: 00
	TÊN QUY TRÌNH *(chữ in hoa , đậm , size 18, canh giữa)*	Ngày ban hành: dd/mm/yyyy Tổng số trang: 00

TT	CÁC CHI TIẾT THAY ĐỔI	NGÀY CẬP NHẬT
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		

SOẠN THẢO	XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
(Ký và ghi rõ họ tên)	*(Ký và ghi rõ họ tên)*	*(Ký tên và đóng dấu)*

Biểu mẫu Quy trình:

	TÊN ĐƠN VỊ SOẠN THẢO	Số hiệu: **BK-QT-AA-YYY-ZZ**
		Lần ban hành: 00
	TÊN QUY TRÌNH	Ngày ban hành: dd/mm/yyyy
		Tổng số trang: 00

1. MỤC ĐÍCH

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ

5.2. Mô tả

6. HỒ SƠ LƯU

7. BIỂU MẪU – PHỤ LỤC ĐÍNH KÈM

7.1. Biểu mẫu

7.2. Phụ lục

Giải thích:

Cột 1: Logo trường ĐHBK

Cột 2: Dòng 1: tên đơn vị chịu trách nhiệm soạn thảo quy trình

Dòng 2: tên quy trình/hồ sơ/tài liệu (nếu tên dài có thể ngắt thành 2 dòng)

Cột 3: Dòng 1: Số hiệu:

- **AA = Mã mảng theo giải pháp chiến lược:**

- 1.Quản trị: **GN**

- 2. Đội ngũ: **HR**

- 3. Đào tạo: **ED**

- 4. Nghiên cứu khoa học: **RD**

- 5. Cộng đồng: **PR**

- **YYY = số thự tự Quy trình (ví dụ: -001 là Quy trình số 1)**

- **ZZ= mã đơn vị**

Dòng 2: Lần ban hành: 00 = số thứ tự lần ban hành

Dòng 3: Ngày ban hành: dd/mm/yyyy là ngày/tháng/năm ban hành

Hiệu lực của quy trình sẽ được trình bày ở cuối quy trình

Quy trình nếu có thay đổi, sửa chửa thì sẽ ban hành mới (in lại toàn bộ) để thay thế hoàn toàn cho quy trình cũ

GIẢI THÍCH

1. MỤC ĐÍCH

Nêu mục đích của quy trình là phục vụ cho việc gì

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Nêu phạm vi và đối tượng áp dụng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Là những căn cứ pháp lý để tham chiếu soạn thảo quy trình

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

Định nghĩa/ thuật ngữ/ chữ viết tắt: giải thích

(Nếu không có nội dung gì thì để trống.)

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ

Tùy theo tính chất, lưu đồ có thể theo chiều dọc (thứ tự công việc) hoặc chiều ngang (theo trách nhiệm); có thể có cột/ dòng phân trách nhiệm, thời gian hoặc có thể ghi trực tiếp vào các ô của lưu đồ.

Ký hiệu của lưu đồ vui lòng xem trang sau của tài liệu này

Nên đánh số vào các ô công việc phức tạp cần mô tả trong lưu đồ để dễ dàng theo dõi khi mô tả ở mục 5.2.

5.2. Mô tả

Mô tả chi tiết cho những hành động trong lưu đồ (đã đánh số tương ứng), những hành động đơn giản, dễ hiểu có thể không cần mô tả.

Nếu trong lưu đồ có những bước công việc cần viết quy trình thì đó là những quy trình con và được xem như phụ lục đính kèm (nếu là file thì có thể nhúng trực tiếp).

Đối với những công việc cần có những chỉ dẫn phức tạp thì sẽ viết thành những biểu mẫu và đính kèm theo quy trình (nếu là file thì có thể nhúng trực tiếp).

6. HỒ SƠ LƯU

Xác định những Hồ sơ cần lưu.

7. BIỂU MẪU – PHỤ LỤC ĐÍNH KÈM

7.1. Biểu mẫu

Liệt kê danh sách các loại biểu mẫu và đính kèm theo (nếu là file thì có thể nhúng trực tiếp)

Biểu mẫu cũng bao gồm những hướng dẫn công việc

Ký hiệu biểu mẫu: **BM00/ AA-YYY-ZZ (theo số hiệu QT)**

Trong đó: **BM** = biểu mẫu

00 = số thứ tự biểu mẫu

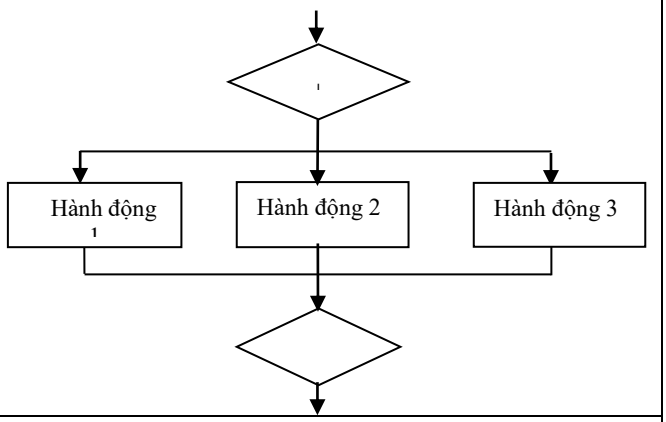
Vd: **BM01/ED-001-12**

7.2. Phụ lục

Liệt kê danh sách các loại phụ lục và đính kèm theo (nếu là file thì có thể nhúng trực tiếp)

Phụ lục cũng bao gồm các quy trình con (các quy trình con cũng có hình thức trình bày như quy trình lớn).

KÝ HIỆU LƯU ĐỒ

Ký hiệu	Ý nghĩa	Ghi chú
	Bước bắt đầu và kết thúc	*Có thể là Oval hoặc elip*
	Hành động	
	Quyết định	
	Những hành động song song (không bắt buộc, có thể dùng đường nối thể hiện)	
	Đường nối thể hiện Dòng chảy công việc	
	Hành động nối tiếp (sử dụng khi lưu đồ phải qua trang khác)	