

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA PHẠM NGỌC THẠCH



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001: 2015

Lần ban hành: Lần 01
Tài liệu lưu hành nội bộ

Tháng 07 năm 2025

1/1

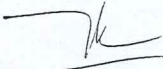
ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA PHẠM NGỌC THẠCH



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001: 2015

(Ban hành lần 1, năm 2025)

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Chữ ký			
Họ tên	Hoàng Thị Diễm Phương	Phùng Đức Nhật	Nguyễn Đăng Thoại
Chức danh	Chuyên viên phòng Bảo đảm chất lượng	Phó Trưởng phòng Bảo đảm chất lượng	Phó Hiệu trưởng Phụ trách điều hành

11

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH

Số: 26/QĐ-TĐHYKPNT

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Sổ tay chất lượng

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA PHẠM NGỌC THẠCH

Căn cứ Nghị quyết số 45/NQ-TĐHYKPNT ngày 28 tháng 01 năm 2022 của Hội đồng Trường Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch về việc ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch;

Căn cứ kế hoạch số 2187/KH-TĐHYKPNT ngày 15 tháng 08 năm 2024 của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch về việc triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch;

Căn cứ Quyết định số 4308/QĐ-TĐHYKPNT ngày 06 tháng 11 năm 2024 của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch về việc thành lập Ban chỉ đạo và Tổ thư ký triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch;

Theo đề nghị của Lãnh đạo Phòng Bảo đảm chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này về việc ban hành Sổ tay chất lượng của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Lãnh đạo Phòng Bảo đảm chất lượng, Trưởng/Phó các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- HT và các PHT;
- Lưu VT, BDCL (Phương_03b).

P. HIỆU TRƯỞNG



PGS.TS.DS. Nguyễn Đăng Chơai

MỤC LỤC

Mở đầu	1
Phần I: GIỚI THIỆU CHUNG.....	2
I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH, SƠ ĐỒ TỔ CHỨC.....	2
II. SỨ MẠNG, TẦM NHÌN, GIÁ TRỊ CỐT LÕI	5
III. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN, TRÁCH NHIỆM.....	5
IV. THÀNH TÍCH ĐẠT ĐƯỢC.....	9
Phần II: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015	10
I. BỐI CẢNH TỔ CHỨC CỦA NHÀ TRƯỜNG.....	10
2. Môi quan hệ bên ngoài	11
3. Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	11
4. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	13
5. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	13
II. SỰ LÃNH ĐẠO	14
1. Sự lãnh đạo và cam kết.....	14
2. Chính sách	14
3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	15
III. HOẠCH ĐỊNH.....	16
1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.....	16
2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu	16
3. Hoạch định thay đổi	20
IV. HỖ TRỢ	20
1. Nguồn lực	20
2. Năng lực	21
3. Nhận thức	21
4. Trao đổi thông tin	21
5. Thông tin dạng văn bản	22
V. THỰC HIỆN	22



ml

1. Tổ chức thực hiện.....	22
2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ	22
3. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp.....	23
4. Cung cấp dịch vụ.....	23
6. Kiểm tra, ban hành và áp dụng Hệ thống QLCL	24
7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp.....	24

VI.ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN 24

1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá.....	24
2. Đánh giá nội bộ	25
3. Xem xét của lãnh đạo	26

VII. CẢI TIẾN 26

1. Khái quát	26
2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục.....	26
3. Cải tiến liên tục.....	27

Phụ lục 1: Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống chất lượng

Phụ lục 2: Chính sách chất lượng

Phụ lục 3: Mục tiêu chất lượng

Phụ lục 4: Các quy trình

Phụ lục 4.1: Quy trình đánh giá nội bộ

Phụ lục 4.2: Quy trình quản lý hồ sơ

Phụ lục 4.3: Quy trình kiểm soát tài liệu (hệ thống quản lý chất lượng)

Phụ lục 4.4: Quy trình xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng

Phụ lục 4.5: Quy trình thực hiện hành động khắc phục và cải tiến

Phụ lục 4.6: Quy trình kiểm soát đầu ra không phù hợp

Phụ lục 4.7: Quy trình đánh giá nhà cung cấp liên quan đến mua sắm, cải tạo, sửa chữa, bảo trì và các hoạt động dịch vụ khác

mt

MỞ ĐẦU

Sổ tay chất lượng này được xây dựng nhằm mô tả Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (sau đây gọi tắt là Trường) phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Sổ tay chất lượng là cơ sở để định hướng, tổ chức triển khai, duy trì và không ngừng cải tiến HTQLCL, qua đó nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của Trường và đáp ứng các yêu cầu của người học cũng như các bên liên quan. HTQLCL được áp dụng cho toàn bộ các hoạt động quản lý, giảng dạy, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng và các dịch vụ hỗ trợ liên quan trong phạm vi của Trường. Ban Giám hiệu Trường cam kết đảm bảo duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL, cung cấp đầy đủ các nguồn lực cần thiết, và đảm bảo rằng hệ thống này luôn phù hợp với bối cảnh cũng như định hướng chiến lược phát triển của Trường.

Trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL, Trường luôn xem xét và đánh giá các yếu tố nội bộ và bên ngoài có ảnh hưởng đến khả năng đạt được kết quả như mong đợi, từ đó đảm bảo tính phù hợp, hiệu quả và tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành.

Sổ tay chất lượng này được xây dựng trên cơ sở tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và các văn bản pháp lý, quy định hiện hành liên quan đến lĩnh vực giáo dục và đào tạo đại học.

Mọi ý kiến đóng góp liên quan đến nội dung và hình thức của Sổ tay chất lượng, xin vui lòng liên hệ:

- Phòng Bảo đảm Chất lượng
- Email: phong_bdcl@pnt.edu.vn.

124

Phần I: GIỚI THIỆU CHUNG

Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (sau đây gọi tắt là Trường) là tài liệu định hướng tổng thể cho toàn bộ hoạt động quản lý chất lượng tại Trường. Tài liệu này trình bày khái quát về quá trình xây dựng và phát triển hệ thống, cơ cấu tổ chức, chức năng – nhiệm vụ, cũng như mối liên hệ giữa các đơn vị trong Trường. Đồng thời, tài liệu xác định rõ phạm vi áp dụng, chính sách và mục tiêu chất lượng của Trường. Bên cạnh đó, hệ thống này cũng thể hiện cách thức Trường triển khai các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và cơ chế điều hành hệ thống bởi Ban Giám hiệu, Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục nhằm đảm bảo sự nhất quán và hiệu quả trong toàn bộ hoạt động quản lý chất lượng.

I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH, SƠ ĐỒ TỔ CHỨC

1. Lịch sử hình thành

Ngày 15/3/1989, Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Cán bộ Y tế trực thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, tiền thân của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, được thành lập do Phó Chủ tịch Hội đồng Bộ Trường Nguyễn Khánh ký quyết định thành lập số 59CT. Sau 35 năm hoạt động, Trường đã phát triển lớn mạnh và có những bước tiến đáng kể trong đào tạo và xây dựng đội ngũ nhân viên y tế của Thành phố Hồ Chí Minh và khu vực phía Nam.

Ngày 07/01/2008, Thủ Tướng Chính phủ đã ra Quyết định số 24/QĐ-TTg thành lập Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch trên cơ sở Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Cán bộ Y tế thành phố Hồ Chí Minh. Năm 2009, được sự cho phép của Bộ Giáo dục & Đào tạo và Bộ Y tế, Trường bắt đầu tuyển sinh và đào tạo hệ Sau Đại học.

Ngày 27/7/2011, Khoa Điều dưỡng - Kỹ thuật Y học được thành lập theo quyết định số 1026/QĐ-TĐHYKPNT đánh dấu sự phát triển mở rộng đầu tiên của Trường.

Ngày 20/11/2013 Trường tiếp tục thành lập Khoa Y Việt - Đức theo quyết định số 2738a/ QĐ- TĐHYKPNT, liên kết đào tạo giữa Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch và Đại học Y khoa Johannes Gutenberg – University Mainz, Cộng hòa Liên bang Đức, khẳng định quyết tâm phát triển của Trường theo chiều hướng hội nhập quốc tế. Lần lượt các Khoa khác trong Trường cũng đã được thành lập. Hiện tại Trường có 8 khoa và 78 Bộ môn.

Trường được giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm tài chính giai đoạn 2018-2020 theo Quyết định số 6147/QĐ-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2018, và giai đoạn 2021-2023 theo Quyết định số 561/QĐ-UBND ngày 22 tháng 02 năm 2021 của UBND

ML

TP.HCM.

Trường có chức năng giáo dục, đào tạo nhân lực y tế, hợp tác quốc tế về đào tạo và nghiên cứu, trao đổi khoa học, phát triển và chuyển giao công nghệ, cung cấp dịch vụ y tế, phục vụ cộng đồng.

2. Vị trí pháp lý

Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (tiền thân là Trung tâm Đào tạo Bồi dưỡng và Cán bộ Y tế Thành phố Hồ Chí Minh) được thành lập theo Quyết định số 24/QĐ- TTg ngày 07 tháng 01 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ.

Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch là trường đại học công lập nằm trong hệ thống giáo dục quốc dân của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. Trường chịu sự quản lý trực tiếp của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, chịu sự quản lý nghiệp vụ của Bộ Giáo dục & Đào tạo và chịu sự quản lý chuyên môn của Bộ Y tế.

Trường được thực hiện quyền tự chủ và trách nhiệm giải trình theo quy định của pháp luật về học thuật và hoạt động chuyên môn, tổ chức bộ máy và nhân sự, tài chính và tài sản, quy hoạch, kế hoạch phát triển Trường.

3. Tên và trụ sở của Trường

3.1. Tên giao dịch:

- a) Tên tiếng Việt: Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.
- b) Tên tiếng Anh: Pham Ngoc Thach University of Medicine.
- c) Tên viết tắt: TĐHYKPNT.

3.2. Trụ sở làm việc:

- a) Địa chỉ trụ sở chính: số 02 Dương Quang Trung, Phường Hòa Hưng, Thành phố Hồ Chí Minh.

- Cơ sở đào tạo khác:

- + Số 01 Dương Quang Trung, Phường Hòa Hưng, Thành phố Hồ Chí Minh.
- + Số 461 Sư Vạn Hạnh, Phường Hòa Hưng, Thành phố Hồ Chí Minh.
- + Số 04 Trần Hữu Nghiệp, xã Tân Nhựt, Thành phố Hồ Chí Minh.

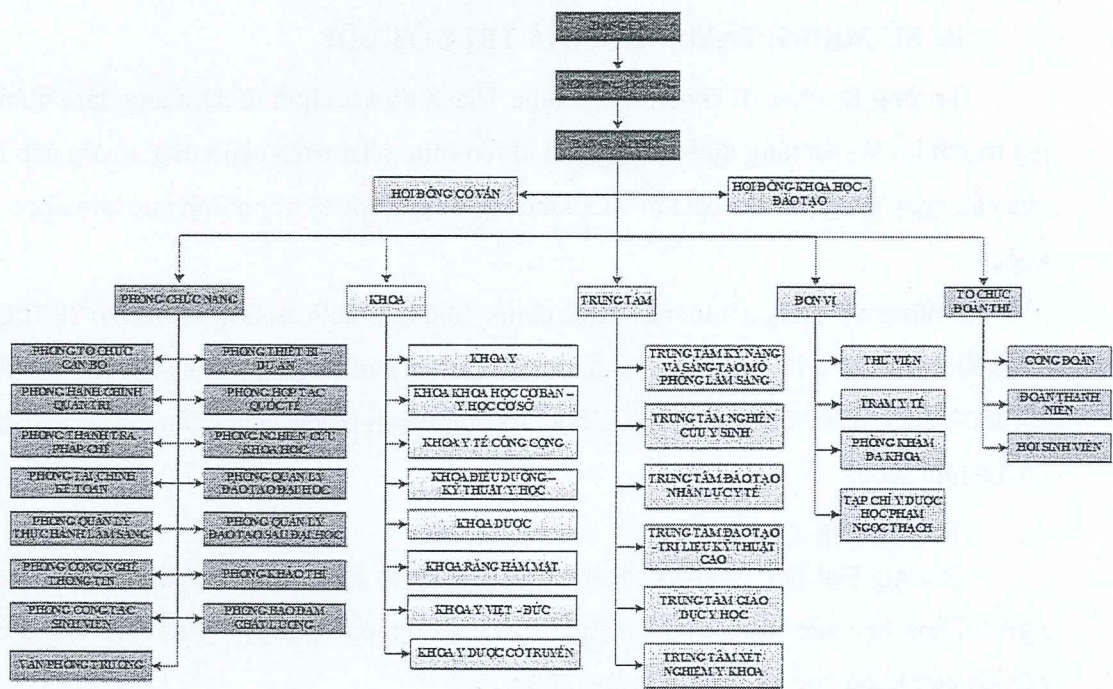
b) Số điện thoại: (028) 38 652 435.

c) Số fax: (028) 38 650 025.

d) Website: www.pnt.edu.vn

4. Sơ đồ tổ chức:

mt



II. SỨ MẠNG, TẦM NHÌN, GIÁ TRỊ CỐT LÕI

Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch đã xác định rõ sứ mạng, tầm nhìn và giá trị cốt lõi là nền tảng định hướng cho chiến lược phát triển bền vững, nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của xã hội và xu thế hội nhập quốc tế trong lĩnh vực khoa học sức khỏe.

Những nội dung cốt lõi này được chính thức ban hành tại Quyết định số 2042/QĐ-TĐHYKPNT ngày 18 tháng 3 năm 2022 về việc ban hành “Sứ mạng - Tầm nhìn - Giá trị cốt lõi - Khẩu hiệu” của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch tầm nhìn đến 2030, cụ thể như sau:

1. Sứ mạng

Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch là một Trường Đại học thuộc khối ngành khoa học sức khỏe có sứ mạng: “Đào tạo nguồn nhân lực y tế chất lượng cao, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng”.

2. Tầm nhìn

Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch hướng đến tương lai sẽ: “Phát triển thành một trong những Đại học khoa học sức khỏe hàng đầu trong cả nước và hội nhập quốc tế”.

3. Giá trị cốt lõi

Các hoạt động của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch luôn bám sát các giá trị cốt lõi: “Y đức - Chất lượng - Đoàn kết”.

Ngoài ra, Trường giữ khẩu hiệu đã được cán bộ, viên chức, người lao động của Trường thấm nhuần qua các năm: “Phát triển - Năng động - Toàn diện”.

III. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN, TRÁCH NHIỆM

Căn cứ theo quy định của pháp luật và định hướng phát triển, Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch được giao các chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm được thể hiện trong Nghị quyết 45/NQ-HĐT-TĐHYKPNT ban hành ngày 28 tháng 01 năm 2022, Nghị quyết về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch cụ thể như sau:

1. Chức năng

Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch là cơ sở giáo dục đại học công lập có chức năng giáo dục, đào tạo nhân lực y tế, hợp tác quốc tế về đào tạo và nghiên cứu, trao đổi khoa học, phát triển và chuyển giao công nghệ.

mt

2. Nhiệm vụ

2.1. Đào tạo

- a) Xây dựng chiến lược, kế hoạch phát triển đào tạo của Trường;
- b) Triển khai hoạt động đào tạo thuộc khối ngành sức khỏe ở trình độ đại học, sau đại học; cấp văn bằng, chứng chỉ theo nhu cầu xã hội, theo thẩm quyền của Trường và theo quy định của pháp luật;
- c) Phát triển các chương trình đào tạo, đảm bảo sự liên thông giữa các chương trình và trình độ đào tạo;
- d) Tuyển sinh và quản lý người học theo quy định hiện hành; hướng đến đào tạo nhân lực đạt trình độ quốc tế;
- e) Phát hiện, bồi dưỡng nhân tài trong người học; tổ chức cho người học tham gia hoạt động xã hội phù hợp với ngành nghề đào tạo và nhu cầu xã hội;
- f) Phối hợp với gia đình người học, các tổ chức, cá nhân trong hoạt động giáo dục và đào tạo;
- g) Thực hiện xã hội hóa giáo dục và các quy định khác theo quy định của pháp luật;
- h) Tự đánh giá chất lượng đào tạo và chịu sự kiểm định chất lượng giáo dục của cơ quan có thẩm quyền; xây dựng và phát triển hệ thống bảo đảm chất lượng đào tạo của Trường; tăng cường các điều kiện bảo đảm chất lượng và không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo.

2.2. Nghiên cứu khoa học

- a) Triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học và công nghệ, ứng dụng kỹ thuật, phát triển nghiên cứu khoa học trong các lĩnh vực có liên quan theo quy định pháp luật;
- b) Liên kết với các tổ chức, đơn vị trong và ngoài nước có đủ tư cách pháp nhân nhằm thúc đẩy hoạt động dịch vụ và nghiên cứu khoa học theo quy định pháp luật;
- c) Tăng cường lĩnh vực nghiên cứu và phát triển ứng dụng, chuyển giao công nghệ;
- d) Xây dựng chiến lược, kế hoạch, định hướng phát triển công tác nghiên cứu khoa học của Trường;
- e) Xây dựng kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên và cơ sở vật chất phục vụ nghiên cứu khoa học;
- f) Xây dựng những quy định và chính sách liên quan đến nghiên cứu khoa học;

ms

g) Tham gia đề xuất, tuyển chọn, tư vấn, phản biện các nhiệm vụ khoa học và công nghệ; hỗ trợ xác lập và bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ, thương mại và chuyển giao quyền sở hữu trí tuệ theo quy định hiện hành;

h) Xây dựng và triển khai thực hiện các dự án đầu tư phát triển khoa học và công nghệ, dự án tăng cường năng lực nghiên cứu, các phòng thí nghiệm trọng điểm, liên ngành và chuyên ngành;

i) Xây dựng các nhóm nghiên cứu đa ngành, liên ngành; xây dựng các nhóm nghiên cứu - giảng dạy; kết hợp chặt chẽ giữa nghiên cứu khoa học với hoạt động đào tạo; đảm bảo các điều kiện cần thiết để giảng viên thực hiện nghiên cứu khoa học; tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học cho người học.

2.3. Tổ chức bộ máy, tuyển dụng, quản lý viên chức, người lao động

Xây dựng, bồi dưỡng và phát triển đội ngũ nhân sự của Trường đủ về số lượng, cân đối về cơ cấu, trình độ ngành nghề, cơ cấu độ tuổi và đạt chuẩn về trình độ đào tạo; cập nhật kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ liên tục cho viên chức, người lao động; chăm lo đời sống tinh thần, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của đội ngũ viên chức, người lao động.

2.4. Huy động, quản lý, sử dụng các nguồn lực theo quy định của pháp luật; sử dụng các nguồn thu hợp pháp để đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị của Trường theo yêu cầu chuẩn hóa, hiện đại hóa và chi cho các hoạt động chuyên môn theo quy định của pháp luật; được Nhà nước giao hoặc cho thuê đất, cơ sở vật chất; được miễn, giảm thuế theo quy định của pháp luật.

2.5. Xây dựng, quản lý và sử dụng cơ sở dữ liệu về quản trị đại học, bao gồm: Đội ngũ viên chức, người lao động, các hoạt động đào tạo, khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế của Trường, quá trình học tập và phát triển sau tốt nghiệp của người học; tham gia dự báo nhu cầu nguồn nhân lực trong lĩnh vực đào tạo của Trường.

2.6. Hợp tác với các tổ chức kinh tế, giáo dục, văn hóa, thể dục, thể thao, y tế, nghiên cứu khoa học trong nước và nước ngoài.

2.7. Triển khai, tổ chức thực hiện và quản lý các dự án đầu tư từ các nguồn kinh phí hợp pháp theo quy định của pháp luật.

2.8. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo và chịu sự kiểm tra, thanh tra của Bộ Y tế, Bộ Giáo dục & Đào tạo, các bộ, ngành có liên quan và Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh hoặc các tổ chức hoạt động đào tạo theo quy định.

3. Quyền hạn

a) Trường được thực hiện quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm trong phạm vi chức

mt

năng, nhiệm vụ được giao theo quy định của pháp luật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về các hoạt động của Trường.

b) Xây dựng và tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch phát triển của Trường phù hợp và thực hiện đào tạo theo quy định của pháp luật.

c) Xác định chỉ tiêu tuyển sinh và tổ chức tuyển sinh; xây dựng và phát triển chương trình đào tạo, tổ chức quá trình đào tạo, tổ chức biên soạn hoặc chọn giáo trình, kế hoạch giảng dạy, học tập phù hợp với mục tiêu đào tạo theo quy định; quản lý và cấp văn bằng, chứng chỉ cho người học theo quy định của pháp luật; lựa chọn tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục để đăng ký kiểm định chất lượng đào tạo của Trường.

d) Được bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ; chuyển giao, chuyển nhượng kết quả hoạt động khoa học và công nghệ; công bố hoạt động khoa học và công nghệ; bảo vệ lợi ích của Nhà nước và xã hội, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân trong hoạt động đào tạo, khoa học và công nghệ của Trường theo quy định của pháp luật; tổ chức triển khai các hoạt động khoa học và công nghệ, hợp tác quốc tế theo chiến lược và kế hoạch phát triển của Trường.

e) Huy động, quản lý, sử dụng các nguồn lực nhằm thực hiện mục tiêu giáo dục đào tạo, khoa học và công nghệ; hợp tác, liên kết với các cá nhân, tổ chức giáo dục, y tế, nghiên cứu khoa học, văn hóa, kinh tế,... trong nước và nước ngoài đến giảng dạy, nghiên cứu khoa học và các hoạt động chuyên môn khác nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học theo quy định của pháp luật.

f) Xây dựng tổ chức bộ máy, thành lập, sáp nhập, giải thể các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường, các tổ chức của các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường theo quy định về phân cấp, phân quyền của Trường và theo quy định của pháp luật; phát triển đội ngũ viên chức, người lao động trên cơ sở chiến lược và quy hoạch phát triển của Trường.

g) Được quyền khiếu nại, tố cáo, khiếu kiện với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về các quyết định, kết luận, hành vi của tổ chức, cá nhân đối với các hoạt động của Trường khi có đủ căn cứ và chứng minh là vi phạm pháp luật.

h) Thực hiện bình đẳng, dân chủ, công khai, minh bạch trong tổ chức, thực hiện nhiệm vụ đào tạo, khoa học và công nghệ và hoạt động tài chính của Trường.

i) Được Nhà nước giao hoặc cho thuê đất, giao hoặc cho thuê cơ sở vật chất; được miễn giảm thuế, vay tín dụng theo quy định của pháp luật.

j) Phát triển cơ sở thực hành, các trung tâm, đơn vị phục vụ công tác đào tạo, nghiên cứu, thư viện, các cơ sở dịch vụ liên quan đến khoa học sức khỏe.

Phát triển phòng khám đa khoa, trung tâm phục vụ hoạt động giáo dục và đào tạo, ứng dụng các công nghệ kỹ thuật cao trong chẩn đoán, điều trị và chăm sóc sức khỏe nhân dân.

4. Trách nhiệm của Trường

Trường có trách nhiệm báo cáo đầy đủ, công khai và giải trình với cơ quan quản lý Nhà nước, các bên liên quan về hoạt động và kết quả hoạt động của Trường theo quy

định của pháp luật.

IV. THÀNH TÍCH ĐẠT ĐƯỢC

Với những thành tích xuất sắc trong suốt quá trình xây dựng, phát triển và công hiến phục vụ xã hội, Trường đã được Đảng và Nhà nước tặng nhiều phần thưởng cao quý:

- Liên tục trong 3 năm học 2018-2019, 2019- 2020, 2020-2021: cờ thi đua Bộ Giáo dục & Đào tạo.
- Năm 2017-2018: cờ thi đua Chính phủ.
- Năm 2018-2019: Huân chương lao động hạng Nhì.
- Năm 2019-2020: Anh hùng Lao Động thời kỳ đổi mới giai đoạn 2009-2019.
- Năm 2020: Bằng khen Ban Chấp hành Tổng liên đoàn Lao Động Việt Nam.
- Năm 2023: Huân chương lao động Hạng Ba.

mt

Phần II: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

I. BỐI CẢNH TỔ CHỨC CỦA NHÀ TRƯỜNG

1. Môi quan hệ nội bộ

1.1. Mô hình tổ chức của Trường:

- a) Đảng bộ trường;
- b) Hội đồng trường;
- c) Ban Giám hiệu;
- d) Các Hội đồng quản lý đơn vị trực thuộc;
- e) Các Phòng chức năng, Khoa, Phòng khám, Viện, Trung tâm và đơn vị;
- f) Các Bộ môn thuộc Khoa và đơn vị thuộc Phòng khám, Trung tâm;
- g) Các đoàn thể và tổ chức xã hội;

1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn:

Tùy tình hình thực tế, Trường có thể giải thể, sáp nhập, thành lập các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường theo quy định của pháp luật, đảm bảo phù hợp với yêu cầu phát triển của Trường trong từng giai đoạn với số lượng nhân sự tại mỗi đơn vị do Hội đồng trường quyết định trên cơ sở nghị quyết của Đảng ủy Trường. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường được thể chế hóa theo quy định của pháp luật, theo Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trường. Trường hợp đặc biệt, Hội đồng trường xem xét, quyết định.

1.3. Trao đổi thông tin nội bộ

Trường đã thiết lập và vận hành cổng thông tin điện tử tại trang thông tin điện tử: www.pnt.edu.vn/. Việc trao đổi thông tin nội bộ qua đường văn thư, cổng thông tin điện tử, e - office, email, điện thoại.

Trường đã xây dựng và ban hành các quy chế, quy định nội bộ, các quyết định hành chính để Ban Giám hiệu điều hành toàn bộ hoạt động của Trường.

mt

2. Mối quan hệ bên ngoài

2.1. Môi trường pháp lý

- Trường là đơn vị sự nghiệp y tế công lập trực thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM), Trường tuân thủ các chủ trương, đường lối của Đảng; chính sách và pháp luật của Nhà nước.

- Trường có tư cách pháp nhân, có con dấu riêng, có tài khoản riêng tại Kho bạc Nhà nước và Ngân hàng thương mại theo quy định của pháp luật.

- Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch chịu sự quản lý trực tiếp của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, chịu sự quản lý nghiệp vụ của Bộ Giáo dục & Đào tạo và chịu sự quản lý chuyên môn của Bộ Y tế.

2.2. Hệ thống văn bản trong quản lý, điều hành:

- Các văn bản quy phạm pháp luật do Quốc hội, Chính phủ, Bộ Y tế và các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành: Luật, nghị định, thông tư, quyết định...

- Các quy chế, quy định nội bộ và văn bản hành chính do Trường ban hành.

2.3. Các vấn đề an ninh, chính trị:

- Công tác bảo vệ, an ninh: Trường phối hợp với Công phường Hòa Hưng, Công an TP.HCM đảm bảo tốt công tác an ninh chung, đồng thời Trường thuê đơn vị bảo vệ chuyên nghiệp thực hiện công tác bảo vệ, giữ gìn an ninh trật tự tại trụ sở làm việc chính và các cơ sở ngoài Trường.

- Trường bố trí các hòm thư góp ý và đặt ở các vị trí thích hợp.

- Hệ thống camera an ninh được lắp đặt tại nhiều vị trí trong Trường.

- Công tác bảo vệ chính trị nội bộ: Trường phân công nhiệm vụ cho các đơn vị, cá nhân thực hiện.

2.4. Các nhà cung cấp bên ngoài:

Gồm các doanh nghiệp, cá nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ cho Trường và các đơn vị trực thuộc Trường.

3. Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

3.2. Cơ quan quản lý cấp trên:

- Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh: Là cơ quan chủ quản trực tiếp của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, chịu trách nhiệm toàn diện về tổ chức, quản lý, chỉ đạo hoạt động của Trường theo quy định của pháp luật, đồng thời phối hợp với các bộ, ngành liên quan trong việc phát triển nguồn nhân lực y tế cho thành phố và cả nước.

- Bộ Y tế: Là cơ quan quản lý nhà nước về lĩnh vực y tế, phối hợp trong việc định

ml

hướng phát triển nguồn nhân lực y tế, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và chăm sóc sức khỏe nhân dân.

- Bộ Giáo dục & Đào tạo: Là cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục và đào tạo, thực hiện chức năng chỉ đạo, hướng dẫn và giám sát các hoạt động đào tạo của Trường theo quy định, nhằm bảo đảm chất lượng giáo dục đại học và hội nhập với khu vực và quốc tế.

3.3. Các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội của Trường:

- Tổ chức Đảng Cộng sản Việt Nam trong Trường (Đảng bộ Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch) được thành lập và hoạt động theo Điều lệ Đảng Cộng sản Việt Nam, trong khuôn khổ Hiến pháp và pháp luật. Đảng ủy lãnh đạo các hoạt động của Trường theo chức năng, nhiệm vụ được giao trên cơ sở các chỉ thị, Nghị quyết.

- Đoàn thể, tổ chức xã hội trong Trường được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật phù hợp với mục đích, chức năng, nhiệm vụ của đoàn thể, tổ chức xã hội đã được xác định trong Điều lệ của tổ chức đó.

3.4. Công chức, viên chức, người lao động:

- Công chức, viên chức, người lao động của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch làm việc tại các đơn vị quản lý, giảng dạy, nghiên cứu, khám chữa bệnh và cung cấp dịch vụ khác. Việc phân công nhiệm vụ, công nhận, bổ nhiệm và xếp lương của từng chức danh nghề nghiệp Trường thực hiện theo quy định của pháp luật. Công chức, viên chức, người lao động có các nhiệm vụ, quyền hạn sau đây:

- Chấp hành tốt chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; thực hiện và tuân thủ đầy đủ các quy định của Bộ Y tế, Bộ Giáo dục & Đào tạo, Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, cũng như các quy định khác do Trường ban hành.

- Hoàn thành nhiệm vụ chuyên môn và các nhiệm vụ khác được giao.

- Tham gia góp ý kiến vào việc giải quyết những vấn đề quan trọng của Trường, những vấn đề có liên quan đến việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở.

- Tham gia các hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ và quản lý. Tham gia công tác Đảng, Đoàn thể khi được tín nhiệm.

- Được hưởng lương, phụ cấp và các quyền lợi khác theo quy định của pháp luật và của Trường; được xét tặng các danh hiệu và phần thưởng khác, được tạo điều kiện cần thiết để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

3.5. Người học (học viên, sinh viên);

a) Nhiệm vụ, quyền và nghĩa vụ của người học được thực hiện theo quy định của



nt

Luật Giáo dục, Luật Giáo dục Đại học. Ngoài ra, người học còn có nhiệm vụ sau:

- Thực hiện quy chế đào tạo của Bộ Giáo dục & Đào tạo, Bộ Y tế và của Trường.
- Giữ gìn, bảo vệ tài sản của Trường, góp phần xây dựng, bảo vệ và phát huy truyền thống của Trường; tôn trọng các giá trị văn hóa, đạo đức, thuần phong, mỹ tục của dân tộc.

- Thực hiện nghĩa vụ nộp học phí và lệ phí theo quy định.

b) Quyền lợi của người học:

- Được hưởng học bổng và chi phí đào tạo từ nguồn ngân sách Nhà nước hoặc do nước ngoài tài trợ theo hiệp định ký kết với nhà nước Việt Nam mà không chấp hành sự điều động của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thì phải bồi hoàn học bổng và chi phí đào tạo theo quy định của pháp luật.

- Được tham gia các hoạt động Đoàn thể, Hội Sinh viên và tổ chức xã hội khác theo quy định của pháp luật.

- Được hưởng các chính sách theo quy định tại Luật Giáo dục, Luật Giáo dục đại học và các quy định hiện hành.

3.6. Cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ của Trường và các đơn vị trực thuộc Trường:

- Các cơ quan, tổ chức ký hợp đồng đào tạo, chuyển giao công nghệ, chăm sóc sức khỏe: Nhà trường/Đơn vị thực hiện đúng các điều khoản trong hợp đồng đã ký kết.

- Khách hàng: Được hướng dẫn chu đáo, giảm dần thời gian chờ đợi, hài lòng về các dịch vụ do Nhà trường/Đơn vị cung cấp.

4. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng

Trường đã ban hành Quyết định số 1322/QĐ-TĐHYKPNT ngày 11 tháng 4 năm 2025 về việc triển khai phạm vi áp dụng và triển khai hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 trong toàn Trường cụ thể như sau:

- Triển khai và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

- Địa điểm áp dụng: số 02 Dương Quang Trung, Phường Hòa Hưng, TP.HCM;
- Phạm vi áp dụng: toàn Trường tại 33 đơn vị;
- Lĩnh vực: Đào tạo trình độ Đại học và Sau Đại học;
- Thời gian áp dụng: từ tháng 3 năm 2025.

5. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống

Hệ thống quản lý chất lượng là một phần trong hệ thống quản lý chung của

ml

Trường. Trường duy trì thông tin dạng văn bản để giám sát và hỗ trợ việc thực hiện các quy trình hệ thống và quy trình nghiệp vụ.

Tài liệu liên quan: Sơ đồ tương tác các quá trình HTQLCL (PL.01).

II. SỰ LÃNH ĐẠO

1. Sự lãnh đạo và cam kết

Sự lãnh đạo và cam kết trong Hệ thống bảo đảm chất lượng được thể hiện rõ trong **Chính sách chất lượng giai đoạn 2025-2030** của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

Hiệu trưởng Trường đóng vai trò then chốt trong việc lãnh đạo, chỉ đạo và thể hiện cam kết đối với việc xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hệ thống bảo đảm chất lượng, cụ thể như sau:

a) Lãnh đạo Trường cam kết nhất quán với chủ trương áp dụng văn hóa chất lượng trong tất cả hoạt động của Trường; chỉ đạo và giám sát chặt chẽ công tác bảo đảm chất lượng.

b) Cam kết bố trí đủ nguồn lực để xây dựng và phát triển hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) nhằm phục vụ tốt cho quá trình duy trì và không ngừng cải thiện chất lượng.

c) Cam kết chỉ đạo các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường phối hợp chặt chẽ với phòng Bảo đảm chất lượng, dưới sự chỉ đạo của Hội đồng bảo đảm chất lượng để chủ động xây dựng kế hoạch phù hợp theo từng năm học để triển khai công tác bảo đảm chất lượng tại đơn vị một cách hiệu quả.

2. Chính sách

Với phương châm “Lấy chất lượng làm đầu” nhằm đảm bảo sự phát triển bền vững, năng động và toàn diện, Hiệu trưởng cùng toàn thể viên chức, người lao động, người học và các bên liên quan cam kết thực hiện đầy đủ và nghiêm túc các nội dung trong **Chính sách chất lượng giai đoạn 2025–2030** của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, bao gồm:

a) Phát triển mô hình giáo dục mở, với Triết lý giáo dục “Giáo dục toàn diện - Hướng về cộng đồng - Lấy người học làm trung tâm” và giá trị cốt lõi “Y đức - Chất lượng - Đoàn kết”, lấy người học làm trung tâm, giảng viên làm động lực và Nhà trường làm nền tảng.

b) Nâng cao chất lượng giáo dục đại học; ứng dụng công nghệ thông tin, định hướng chuyển đổi số trong hoạt động giáo dục đại học. Xây dựng và áp dụng hệ thống học tập trực tuyến trong hoạt động giáo dục đại học. Xây dựng môi trường học tập chủ động, linh hoạt và thuận lợi cho người học.

c) Nâng cao năng lực quản trị và quản lý, kiến tạo môi trường làm việc thân thiện, hiện đại và chuyên nghiệp, tạo động lực để phát huy tối đa năng lực của viên chức - người lao động.

d) Tăng cường hoạt động truyền thông về giáo dục và đào tạo, mở rộng hoạt động hợp tác quốc tế ở các lĩnh vực phù hợp với năng lực và định hướng trong Chiến lược phát triển của Trường.

e) Đẩy mạnh hoạt động hợp tác, gắn kết toàn diện với doanh nghiệp, cơ sở y tế, nhà tuyển dụng trong đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực; từng bước khẳng định thương hiệu và nâng cao tỉ lệ hài lòng của các bên liên quan.

f) Đầu tư hiệu quả và từng bước hiện đại hóa về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học nhằm đáp ứng mục tiêu đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

g) Duy trì kiểm định chất lượng theo quy định của Bộ Giáo dục & Đào tạo, hướng đến kiểm định chất lượng theo chuẩn quốc tế; đồng thời liên tục cải tiến hệ thống quản lý chất lượng, kế thừa và phát triển văn hóa chất lượng.

3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

Chính sách chất lượng giai đoạn 2025-2030 của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch quy định rõ vai trò, trách nhiệm và quyền hạn của các cá nhân và đơn vị liên quan, làm cơ sở để triển khai hiệu quả hệ thống bảo đảm chất lượng, đồng thời đảm bảo sự đồng bộ, minh bạch và nhất quán trong toàn Trường, cụ thể:

a) Ban Giám hiệu

Ban Giám hiệu chỉ đạo xây dựng và thực hiện Chính sách chất lượng của Trường, đảm bảo Chính sách chất lượng được triển khai đến toàn thể viên chức – người lao động, người học và các bên liên quan, đồng thời báo cáo Hội đồng trường về kết quả thực hiện theo quy định.

b) Phòng Bảo đảm chất lượng

Phòng Bảo đảm chất lượng là đơn vị đầu mối tham mưu và báo cáo Ban Giám hiệu việc xây dựng, rà soát và thực hiện Chính sách chất lượng, có trách nhiệm cụ thể hóa nội dung Chính sách chất lượng này vào Mục tiêu chất lượng hằng năm, nghiêm túc thực hiện các nội dung được phát biểu trong Chính sách chất lượng này.

c) Các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường

Các đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung được phát biểu trong Chính sách chất lượng này, tham gia góp ý và phản biện trong quá trình cập nhật các phiên bản của Chính sách chất lượng. Đồng thời xây dựng và thực hiện nghiêm túc Mục tiêu chất lượng hằng năm của đơn vị dựa trên Mục tiêu chất lượng của Trường.

3.1. Chế độ cập nhật, báo cáo

a) Chế độ cập nhật

Chính sách chất lượng này được rà soát, đánh giá và báo cáo hiệu quả giữa kỳ vào trước ngày 31 tháng 03 năm 2028. Việc cập nhật Chính sách chất lượng căn cứ vào báo cáo kết quả thực hiện và kết quả lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

b) Chế độ báo cáo

Hàng năm, phòng Bảo đảm chất lượng chủ trì, các đơn vị thuộc trường phối hợp thực hiện báo cáo đánh giá việc triển khai chính sách chất lượng của Trường, mục tiêu chất lượng hàng năm của Trường và các đơn vị.

Tài liệu liên quan: Chính sách chất lượng của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch giai đoạn 2025-2030 (PL.02).

III. HOẠCH ĐỊNH

1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

a) Xác định rủi ro và cơ hội:

Trong quá trình thực hiện HTQLCL, Trường cần xác định các rủi ro và cơ hội, đề ra các biện pháp để giải quyết những rủi ro và tận dụng các cơ hội để phát triển và đạt được các mục tiêu chất lượng.

- Các rủi ro: Sản phẩm, dịch vụ không thỏa mãn nhu cầu của người học/khách hàng hoặc không đáp ứng các yêu cầu của cơ quan, tổ chức.
- Các cơ hội: Áp dụng khoa học công nghệ mới hoặc phát hiện đối tượng phục vụ mới mang lại hiệu quả hơn.

b) Hành động để giải quyết rủi ro:

- Không tiếp tục thực hiện các quá trình đã phát hiện rủi ro hoặc có thể xảy ra rủi ro.
- Thực hiện các phương án để tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng cho viên chức, người lao động còn thiếu kinh nghiệm.
- Đầu tư các thiết bị mới, áp dụng công nghệ mới để việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ hiệu quả hơn.
- Khảo sát sự hài lòng của công chức, viên chức, người lao động, người học/khách hàng để cải tiến, hướng đến sự hài lòng.

2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu

Trường đã xây dựng **Mục tiêu chất lượng** trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, cụ thể:

*Mục tiêu chung

1. Đạt từ 90% trở lên chỉ tiêu tuyển sinh đề ra.

2. Đạt từ 90% trở lên sinh viên tốt nghiệp đúng tiến độ, tỷ lệ sinh viên thôi học không quá 5%.

3. Đạt từ 70% trở lên tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp đại học có việc làm phù hợp với trình độ chuyên môn được đào tạo, tự tạo việc làm hoặc học tiếp trình độ cao hơn trong thời gian 12 tháng sau khi tốt nghiệp.

4. Đạt 100% triển khai thực hiện kế hoạch khảo sát sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ, toàn khóa học; khảo sát sự hài lòng của cán bộ - giảng viên - nhân viên về điều kiện làm việc mỗi năm.

5. Đạt từ 80% trở lên mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng và đối tác về người học và chương trình đào tạo.

6. Đạt từ 80% trở lên các quy trình quản lý điều hành trong nhà trường được tăng cường ứng dụng công nghệ số.

***Mục tiêu dài hạn**

7. Đạt từ 5 trở lên mỗi năm ở mỗi Khoa về số lượng giáo trình, tài liệu tham khảo được thẩm định và xuất bản.

8. Đạt 100% môn học ứng dụng công nghệ thông tin, định hướng chuyển đổi số trong hoạt động giáo dục nhà trường đến năm 2030.

9. Đạt từ 30% trở lên các học phần lý thuyết được hoàn thiện và vận hành hiệu quả trên hệ thống học tập trực tuyến đến năm 2030.

10. Đạt từ 80% trở lên mức độ hài lòng trở lên của viên chức, người lao động về môi trường làm việc thân thiện, hiện đại và chuyên nghiệp, cơ chế quản lý và hỗ trợ phát triển nghề nghiệp của các thành viên.

11. Đạt 100% việc triển khai, duy trì kiểm định cấp cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo theo quy định trong nước.

12. Đạt 100% chương trình đào tạo có sự tham gia góp ý của cơ sở y tế, nhà tuyển dụng trong quá trình xây dựng, rà soát, đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực.

13. Đạt từ 1 trở lên chương trình đào tạo đạt kiểm định chất lượng theo chuẩn quốc tế trước năm 2030.

14. Đạt từ 40% trở lên năm 2025 và từ năm 2030 đạt từ 50% trở lên tỷ lệ giảng viên toàn thời gian có trình độ tiến sĩ.

15. Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được áp dụng tại Trường và thường xuyên được duy trì, cải tiến.

16. Mở thêm từ 2 ngành đào tạo trình độ đại học trở lên.
17. Mở thêm từ 5 mã ngành đào tạo sau đại học trở lên.
18. Đạt từ 90% trở lên mã ngành đào tạo của các cấp đào tạo sau đại học.
19. Đạt từ 90% trở lên chương trình đào tạo thạc sĩ, tiến sĩ được rà soát, cập nhật và chỉnh lý theo quy định.
20. Đạt 100% sinh viên tốt nghiệp sau khi vượt qua kỳ thi M2; chỉ tiêu tuyển sinh hằng năm Khoa Y Việt Đức đạt từ 20 sinh viên trở lên.

Nhóm mục tiêu Nghiên cứu khoa học:

***Mục tiêu chung**

1. Đạt từ 5% trở lên tỉ trọng thu từ các hoạt động khoa học và công nghệ trên tổng thu của Trường (có tính trọng số theo lĩnh vực), tính trung bình trong 3 năm gần nhất.

***Mục tiêu dài hạn**

2. Đạt từ 50% trở lên giảng viên tham gia nghiên cứu khoa học (bao gồm hướng dẫn khóa luận tốt nghiệp, luận văn, luận án) ở mỗi khoa.
3. Số lượng công bố khoa học và công nghệ tính bình quân trên một giảng viên toàn thời gian đạt từ 0,6 bài/người/năm trở lên trong đó số bài có trong danh mục Web of Science hoặc Scopus (có tính trọng số theo lĩnh vực) đạt từ 0,3 bài/người/năm trở lên.

Nhóm mục tiêu Phục vụ cộng đồng:

***Mục tiêu chung**

1. Đạt từ 10 trở lên chương trình hoạt động tình nguyện phục vụ cộng đồng dành cho sinh viên, giảng viên, viên chức, người lao động mỗi năm.
2. Đạt từ 3 trở lên chương trình tuyên truyền các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước với nhiều nội dung, hình thức phù hợp cho sinh viên, giảng viên, viên chức, người lao động mỗi năm.
3. Mỗi năm, triển khai và hoàn thành đạt từ 1 trở lên công trình mới hoặc nâng cấp có biên bản nghiệm thu đưa vào sử dụng, được thiết kế và sử dụng nhằm phục vụ ít nhất một trong các mục tiêu: giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học hoặc hoạt động phục vụ cộng đồng.
4. Tổ chức chiến dịch Xuân tình nguyện.
5. Tổ chức chiến dịch tình nguyện Mùa hè xanh.
6. Tổ chức hoạt động hiến máu tình nguyện.

mt

***Mục tiêu dài hạn**

7. Tổ chức 195 khóa đào tạo/hội thảo CME.
8. Tổ chức 12 chương trình truyền thông giáo dục sức khỏe của nhà trường và Phòng khám Đa khoa.
9. Tổ chức 12 buổi truyền thông giáo dục sức khỏe phục vụ các đơn vị, trường học trên địa bàn.
10. Tổ chức 500 lượt khám điều trị Âm ngữ trị liệu, 24.000 lượt can thiệp Âm ngữ trị liệu.
11. Tổ chức 3 khóa đào tạo liên tục Âm ngữ trị liệu.
12. Khám quản lý sức khỏe 1.500 lượt bệnh nhân theo nguyên lý Y học gia đình.

Nhóm mục tiêu Quản trị đại học

***Mục tiêu chung**

1. Đạt từ 3% trở lên chênh lệch thu chi hàng năm.

***Mục tiêu dài hạn**

2. Đạt từ 60% trở lên hạng mục mua sắm, sửa chữa được thực hiện đúng tiến độ, đúng quy định, theo dự toán mua sắm sửa chữa hàng năm được phê duyệt.
3. Đạt từ 80% trở lên cơ sở vật chất của Trường được quản lý, vận hành đảm bảo cho các hoạt động của Trường.
4. Đạt từ 3 trở lên dự án chương trình hợp tác quốc tế mới đến năm 2030.
5. Đạt 100% các hồ sơ xin phép tổ chức lớp học, hội thảo, hoặc các hoạt động có yếu tố nước ngoài được hoàn tất thủ tục đúng thời hạn theo kế hoạch đề ra của các đơn vị.

Trường thiết lập các **Mục tiêu chất lượng**, đảm bảo:

- Nhất quán với định hướng phát triển của Trường trong từng thời kỳ, giai đoạn phát triển.
- Đo lường được.
- Duy trì thông tin dạng văn bản.
- Được truyền đạt, theo dõi thường xuyên.
- Mục tiêu chất lượng được thể hiện trong Kế hoạch hoạt động hằng năm/5 năm của Trường hoặc các nhiệm vụ trọng tâm của Trường.
- Định kỳ hằng năm, Trường tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng thông qua các báo cáo sơ kết, tổng kết năm.

nt

3. Hoạch định thay đổi

Khi có sự thay đổi về phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng (các phiên bản ISO), Trường xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện trên cơ sở nguồn lực hiện có, bảo đảm tính toàn vẹn của HTQLCL.

IV. HỖ TRỢ

1. Nguồn lực

a) Về con người:

Trường bảo đảm cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL.

Trường bảo đảm đội ngũ viên chức, người lao động được tuyển dụng, bố trí, đào tạo, bồi dưỡng và có đủ kỹ năng, kinh nghiệm phù hợp với từng vị trí việc làm.

Nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ đều phải có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp.

Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo các nhân sự đều nhận thức được: Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng liên quan, sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến và hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.

b) Cơ sở hạ tầng:

Trường cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo chức năng, nhiệm vụ và đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu, gồm:

- Trụ sở làm việc và cơ sở vật chất liên quan.
- Các máy móc, trang thiết bị, phần cứng, phần mềm.
- Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin.

Các thiết bị được kiểm tra, xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định...) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định.

Khi các thiết bị được sử dụng cho các hoạt động đo lường quan trọng thì những thiết bị này phải được kiểm soát và hiệu chuẩn hoặc được kiểm tra xác nhận trước khi sử dụng.

c) Môi trường cho việc thực hiện các quá trình:

Trường đảm bảo duy trì môi trường làm việc cả điều kiện làm việc và tâm lý để viên chức, người lao động thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ được giao, đáp ứng yêu cầu của người học/khách hàng.

d) Nguồn lực theo dõi và đo lường:



111

Trường phân công những người có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào; thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, người học/khách hàng.

e) *Tri thức của tổ chức*: Luôn được duy trì và sẵn sàng cho các hoạt động của Trường, gồm:

- Các nguồn lực nội bộ: Đội ngũ giảng viên giàu kinh nghiệm là các chuyên gia đầu ngành trong lĩnh vực giảng dạy, y tế và các công trình nghiên cứu khoa học, áp dụng các kỹ thuật mới...
- Các nguồn lực bên ngoài: Các nhà khoa học, chuyên gia nước ngoài, các kỹ thuật mới, tiên tiến của các nước trên thế giới; các hội nghị, hội thảo quốc tế.

2. Năng lực

Trường đảm bảo nguồn nhân lực có đủ năng lực, kinh nghiệm và thực hiện theo nguyên tắc:

- Bố trí nhân lực phù hợp với yêu cầu của từng vị trí việc làm.
- Tạo mọi điều kiện để viên chức, người lao động đi đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn và lý luận chính trị.
- Hằng năm Trường thực hiện đánh giá, xếp loại viên chức, người lao động; tổng kết năm học/năm công tác, xét thi đua, khen thưởng góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Kết quả được lưu trữ, quản lý dưới dạng văn bản để khai thác, chứng minh năng lực của mỗi cá nhân.

3. Nhận thức

Trường bảo đảm viên chức, người lao động được phổ biến Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng thông qua:

- Niêm yết và phổ biến Chính sách chất lượng, các quy chế, quy định, quy trình, hướng dẫn.
- Công bố Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng.
- Tổ chức đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và đánh giá nội bộ HTQLCL.

4. Trao đổi thông tin

- Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, đột xuất) để xem xét các vấn đề liên quan đến việc thực hiện HTQLCL.
- Sử dụng các phương tiện truyền thông như email, điện thoại, văn bản...
- Thực hiện các biện pháp khắc phục sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải

ML

tiến (nếu có).

- Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu, kết quả đánh giá (nội bộ, bên ngoài).

5. Thông tin dạng văn bản

Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.

- *Tài liệu*: Là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát HTQLCL.

- *Hồ sơ*: Là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hoặc cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của HTQLCL.

Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL phải được kiểm soát, bảo đảm viên chức, người lao động được tiếp cận với các thông tin đã được phê duyệt và ngăn ngừa việc sử dụng các quy định hết hiệu lực.

Hồ sơ cũng phải được kiểm soát nhằm nhận diện, bảo quản, thu hồi và hủy bỏ.

V. THỰC HIỆN

1. Tổ chức thực hiện

- Hiệu trưởng chỉ đạo các đơn vị, cá nhân thuộc và trực thuộc Trường triển khai áp dụng HTQLCL đã ban hành.
- Định kỳ xem xét nguồn lực, năng lực hiện tại cũng như các yêu cầu về dịch vụ trên cơ sở nhận biết và giải quyết các rủi ro và cơ hội.
- Định kỳ rà soát, xây dựng mới/sửa đổi, bổ sung các quy trình hiện có; góp phần thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ trong từng giai đoạn; đáp ứng sự hài lòng của người học/khách hàng và viên chức, người lao động.

2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ

a) Trao đổi thông tin với người học/khách hàng:

- Công khai các thông tin liên quan đến hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và các dịch vụ khác.
- Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu/ý kiến phản hồi.

b) Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ:

- Các yêu cầu cụ thể của hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và các dịch vụ khác.
- Những thay đổi của hệ thống pháp luật (luật, nghị định, thông tư...) liên quan đến hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, quản lý và các dịch vụ khác.

c) Xem xét và thay đổi các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ:

- Đối với các yêu cầu về luật định: Trường phải điều chỉnh cho phù hợp với quy

định mới.

- Đối với các yêu cầu khác: Trường sẽ xem xét các yêu cầu trước khi thay đổi dịch vụ trên cơ sở khả năng đáp ứng/các rủi ro (nếu có).

3. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp

- Trường bảo đảm các hàng hóa mua vào đều đáp ứng các yêu cầu của đơn vị sử dụng. Việc thực hiện mua hàng thông qua các đơn hàng chính thức, các hợp đồng kinh tế được ký kết.

- Trường thực hiện đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, tiến độ giao hàng và chất lượng sản phẩm, dịch vụ kèm theo đáp ứng các yêu cầu.

4. Cung cấp dịch vụ

a) Kiểm soát cung ứng dịch vụ:

- Hồ sơ, tài liệu được xác lập, lưu trữ, bảo quản theo quy định.
- Thực hiện hoạt động giám sát, đo lường phù hợp.
- Sử dụng cơ sở hạ tầng và điều kiện làm việc phù hợp.
- Phân công những người có đủ năng lực, phẩm chất đáp ứng các yêu cầu.
- Thực hiện các biện pháp để ngăn ngừa sai sót của viên chức, người lao động trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

b) Nhận biết và truy xuất nguồn gốc:

Để thực hiện tốt việc truy xuất nguồn gốc cần thực hiện lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc theo quy định. Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (ký, ký nháy, ký tắt...).

c) Tài sản của khách hàng

Tài sản của khách hàng hoặc của nhà cung cấp, gồm: Tài sản trí tuệ và dữ liệu cá nhân.

* Tài sản của cơ quan/tổ chức (cung cấp máy móc, trang thiết bị, xây dựng...) gồm:

- Sản phẩm mẫu.
- Thiết bị, công cụ và dụng cụ hỗ trợ kiểm tra, đánh giá sản phẩm.
- Vật tư, linh kiện, bán thành phẩm hoặc bao bì.
- Tiêu chuẩn kỹ thuật sản xuất.
- Các phần mềm ứng dụng.
- Tài sản trí tuệ.

nh

- Các dữ liệu khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài cung cấp để hoàn thiện sản phẩm, dịch vụ ...

* Tài sản của người học/khách hàng gồm:

- Hồ sơ của người học/khách hàng.
- Bằng tốt nghiệp, chứng chỉ (nếu có).
- Tài sản (nếu có).

d) *Hoạt động sau dịch vụ:*

- Cung cấp thông tin cho nhà tuyển dụng.
- Cấp Giấy chứng nhận/Chứng chỉ
- Khắc phục hậu quả (nếu có): Thực hiện xác minh thông tin, xác định nguyên nhân và triển khai các biện pháp khắc phục.

e) *Kiểm soát thay đổi:*

Xác định sự thay đổi (cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, nhân sự, luật định, chiến lược từng giai đoạn...), lập kế hoạch và điều chỉnh HTQLCL cho phù hợp.

5. Kiểm tra, ban hành và áp dụng Hệ thống QLCL

- Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ, biểu mẫu của HTQLCL.
- Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết công việc theo luật định.
- Thẩm định thể thức và nội dung HTQLCL trước khi được phê duyệt và triển khai áp dụng.

Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát tài liệu (Hệ thống quản lý chất lượng) (QT-03/BĐCL).

6. Kiểm soát đầu ra không phù hợp

- Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Trường phải có cơ chế để phát hiện và phải xử lý.
- Trưởng phòng, khoa, trung tâm, đơn vị khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý đã quy định, ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua.

Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát đầu ra không phù hợp (QT-06/BĐCL).

VI. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

a) *Khái quát:*

mt

Trường tổ chức hoạt động đánh giá nội bộ định kỳ nhằm xác định mức độ phù hợp, đầy đủ và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Thông qua hoạt động đánh giá nội bộ, Trường xem xét:

- Mức độ tuân thủ các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng đã thiết lập.
- Mức độ đáp ứng yêu cầu của người học/khách hàng và các bên liên quan.
- Việc áp dụng hiệu quả các quy trình, thủ tục và các hành động cải tiến.
- Các cơ hội cải tiến, các điểm không phù hợp và nguyên nhân để đề xuất hành động khắc phục phù hợp.

b) Sự hài lòng của người học/khách hàng, của viên chức, người lao động:

Trường thực hiện việc theo dõi và đánh giá mức độ hài lòng của người học/khách hàng, viên chức và người lao động nhằm xác định mức độ đáp ứng các nhu cầu, mong đợi của họ đối với hoạt động đào tạo, quản lý và cung cấp dịch vụ.

Các hình thức thu thập thông tin phản hồi bao gồm:

- Hòm thư góp ý, tiếp nhận ý kiến trực tiếp tại các đơn vị chức năng.
- Phiếu khảo sát mức độ hài lòng định kỳ đối với người học/khách hàng, viên chức và người lao động.
- Ghi nhận ý kiến qua các buổi tiếp công dân, đối thoại trực tiếp, hoặc các kênh phản hồi điện tử.
- Tổng hợp thông tin phản ánh từ các hoạt động giám sát, kiểm tra nội bộ và đánh giá chất lượng chương trình đào tạo.

2. Đánh giá nội bộ

Định kỳ, Trường tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có:

- Tuân thủ các yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và các quy định hiện hành.
- Đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Đảm bảo mức độ phù hợp, hiệu lực và hiệu quả của các quá trình trong hệ thống.
- Đáp ứng sự hài lòng của người học/khách hàng và của công chức, viên chức, người lao động.

Việc đánh giá nội bộ được thực hiện theo kế hoạch hằng năm đã được phê duyệt. Quá trình đánh giá bao gồm: lập kế hoạch, thực hiện đánh giá, báo cáo kết quả và theo

đối việc thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa. Đội ngũ đánh giá viên nội bộ được đào tạo và có đủ năng lực thực hiện đánh giá đảm bảo tính khách quan, minh bạch.

Kết quả đánh giá nội bộ là một trong những căn cứ quan trọng phục vụ cho việc cải tiến liên tục hệ thống, nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng phục vụ của Trường.

Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá nội bộ (QT-01/BĐCL).

3. Xem xét của lãnh đạo

Trường tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp của Ban chỉ đạo ISO, giao ban, hội nghị sơ kết, tổng kết, đánh giá nội bộ... để đảm bảo HTQLCL luôn phù hợp, có hiệu lực. Trường lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng.

Việc xem xét bao gồm: Đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng.

VII. CẢI TIẾN

1. Khái quát

Trường phải luôn xác định và lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình, điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL.

2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó thì phòng chức năng và các đơn vị liên quan phải:

a) Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét và xử lý hậu quả (nếu có).

b) Đơn vị phát hiện phải đánh giá, phân tích nguyên nhân, thực hiện hành động khắc phục, tránh tái diễn ở đơn vị hoặc xảy ra ở đơn vị khác, gồm:

- Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp.
- Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp. Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại hoặc có khả năng có thể xảy ra.
- Thực hiện hành động khắc phục và đánh giá kết quả khắc phục.
- Cập nhật nguyên nhân này như một rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần). Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần).
- Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của sự không phù hợp đã

MT

xây ra.

Tài liệu liên quan:

- Quy trình thực hiện hành động khắc phục và cải tiến (QT-05/BĐCL).
- Quy trình kiểm soát đầu ra không phù hợp (QT-06/BĐCL).

3. Cải tiến liên tục

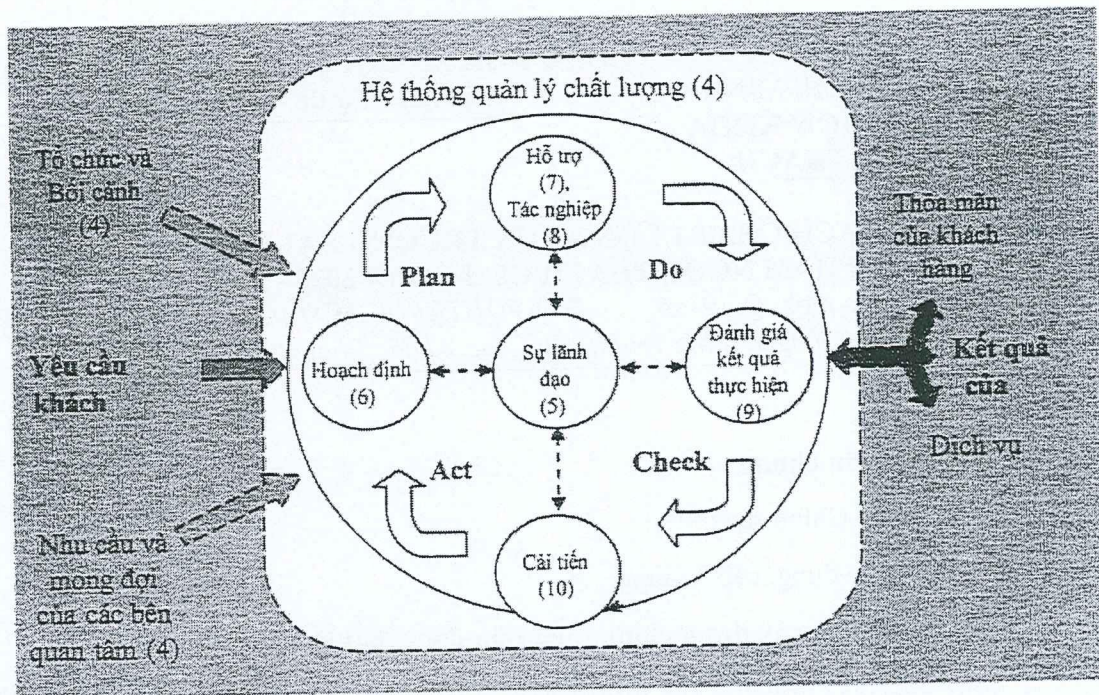
Trường thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc xây dựng và đánh giá mục tiêu chất lượng; kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục, phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo đối với HTQLCL.

Tài liệu liên quan:

- Quy trình đánh giá nội bộ (QT-01/BĐCL).
- Quy trình thực hiện hành động khắc phục và cải tiến (QT-05/BĐCL).
- Quy trình kiểm soát đầu ra không phù hợp (QT-06/BĐCL). /.

nh

Phụ lục 1: Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng



Phụ lục 2: Chính sách chất lượng Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH

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

**CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH GIAI ĐOẠN 2025 - 2030**

*(ban hành kèm theo Nghị Quyết số /NQ-TĐHYKPNT-HĐT ngày tháng năm 2025
của Hội đồng Trường Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch)*

1. Thông tin chung

- Phiên bản Chính sách: 01.
- Mức độ áp dụng: cấp Trường.

2. Quan điểm xây dựng chính sách Bảo đảm chất lượng

Bảo đảm chất lượng là một trong các nhiệm vụ trọng tâm của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (sau đây gọi tắt là Trường) nhằm tạo nên thương hiệu và uy tín của Trường. Tạo niềm tin cho viên chức - người lao động, người học, gia đình người học, nhà tuyển dụng, xã hội và các bên liên quan khác về chất lượng của Trường.

3. Nguyên tắc xây dựng chính sách chất lượng

3.1. Chính sách chất lượng nhằm xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong đó mọi viên chức - người lao động, người học đều có trách nhiệm trong việc tạo nên chất lượng và đóng góp vào chất lượng hoạt động chung của Trường.

3.2. Chính sách chất lượng của Trường tuân thủ theo các Nghị quyết Hội đồng Trường, các quy định hiện hành của Bộ Giáo dục & Đào tạo và các quy định quản lý nhà nước về giáo dục đào tạo.

3.3. Chất lượng của Trường được xây dựng dựa trên các nguyên lý về quản trị đại học hiện đại, phù hợp với các tiêu chuẩn chất lượng trong nước, khu vực và quốc tế, hướng đến việc duy trì và không ngừng cải thiện chất lượng. Chất lượng được giám sát và đánh giá thường xuyên nhằm mục tiêu cải tiến liên tục.

3.4. Chất lượng gắn liền với tự chủ đại học, đi kèm với giải trình và chịu trách nhiệm, công khai chất lượng với xã hội, cơ quan quản lý, người học và gia đình người học, các bên liên quan. Quản lý chất lượng trường đại học thúc đẩy quá trình nâng cao chất lượng, đáp ứng yêu cầu các bên liên quan, gia tăng quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm của cơ sở giáo dục.

mt

4. Mục tiêu của Chính sách chất lượng

- Tất cả các đơn vị, cá nhân có nhận thức đúng và góp phần thực hiện công tác bảo đảm chất lượng các hoạt động của Trường.

- Xây dựng hệ thống bảo đảm chất lượng phù hợp, được triển khai thực hiện, giám sát và cải tiến để đạt hiệu quả cao.

5. Phát biểu Chính sách chất lượng

Với phương châm lấy chất lượng làm đầu, bảo đảm sự phát triển, năng động, toàn diện, Hiệu trưởng cùng toàn thể viên chức - người lao động, người học và các bên liên quan cam kết thực hiện các nội dung Chính sách chất lượng sau đây:

a) Phát triển mô hình giáo dục mở, với Triết lý giáo dục “Giáo dục toàn diện - Hướng về cộng đồng - Lấy người học làm trung tâm” và giá trị cốt lõi “Y đức - Chất lượng - Đoàn kết”, lấy người học làm trung tâm, giảng viên làm động lực và Nhà trường làm nền tảng.

b) Nâng cao chất lượng giáo dục đại học; ứng dụng công nghệ thông tin, định hướng chuyển đổi số trong hoạt động giáo dục đại học. Xây dựng và áp dụng hệ thống học tập trực tuyến trong hoạt động giáo dục đại học. Xây dựng môi trường học tập chủ động, linh hoạt và thuận lợi cho người học.

c) Nâng cao năng lực quản trị và quản lý, kiến tạo môi trường làm việc thân thiện, hiện đại và chuyên nghiệp, tạo động lực để phát huy tối đa năng lực của viên chức - người lao động.

d) Tăng cường hoạt động truyền thông về giáo dục và đào tạo, mở rộng hoạt động hợp tác quốc tế ở các lĩnh vực phù hợp với năng lực và định hướng trong Chiến lược phát triển của Trường.

e) Đẩy mạnh hoạt động hợp tác, gắn kết toàn diện với doanh nghiệp, cơ sở y tế, nhà tuyển dụng trong đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực; từng bước khẳng định thương hiệu và nâng cao tỉ lệ hài lòng của các bên liên quan.

f) Đầu tư hiệu quả và từng bước hiện đại hóa về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học nhằm đáp ứng mục tiêu đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

g) Duy trì kiểm định chất lượng theo quy định của Bộ Giáo dục & Đào tạo, hướng đến kiểm định chất lượng theo chuẩn quốc tế; đồng thời liên tục cải tiến hệ thống quản lý chất lượng, kế thừa và phát triển văn hóa chất lượng.

6. Cam kết của Trường trong việc thực hiện chính sách chất lượng

6.1. Lãnh đạo Trường cam kết nhất quán với chủ trương áp dụng văn hóa chất lượng trong tất cả hoạt động của Trường; chỉ đạo và giám sát chặt chẽ công tác bảo đảm chất lượng.

6.2. Cam kết bố trí đủ nguồn lực để xây dựng và phát triển hệ thống quản lý chất

lượng (HTQLCL) nhằm phục vụ tốt cho quá trình duy trì và không ngừng cải thiện chất lượng.

6.3. Cam kết chỉ đạo các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường phối hợp chặt chẽ với phòng Bảo đảm chất lượng, dưới sự chỉ đạo của Hội đồng bảo đảm chất lượng để chủ động xây dựng kế hoạch phù hợp theo từng năm học để triển khai công tác bảo đảm chất lượng tại đơn vị một cách hiệu quả.

7. Thực hiện Chính sách chất lượng

7.1. Trách nhiệm

a) Ban Giám hiệu

Ban Giám hiệu chỉ đạo xây dựng và thực hiện Chính sách chất lượng của Trường, đảm bảo Chính sách chất lượng được triển khai đến toàn thể viên chức – người lao động, người học và các bên liên quan, đồng thời báo cáo Hội đồng trường về kết quả thực hiện theo quy định.

b) Phòng Bảo đảm chất lượng

Phòng Bảo đảm chất lượng là đơn vị đầu mối tham mưu và báo cáo Ban Giám hiệu việc xây dựng, rà soát và thực hiện Chính sách chất lượng, có trách nhiệm cụ thể hóa nội dung Chính sách chất lượng này vào Mục tiêu chất lượng hằng năm, nghiêm túc thực hiện các nội dung được phát biểu trong Chính sách chất lượng này.

c) Các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường

Các đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung được phát biểu trong Chính sách chất lượng này, tham gia góp ý và phản biện trong quá trình cập nhật các phiên bản của Chính sách chất lượng. Đồng thời xây dựng và thực hiện nghiêm túc Mục tiêu chất lượng hằng năm của đơn vị dựa trên Mục tiêu chất lượng của Trường.

7.2. Chế độ cập nhật, báo cáo

d) Chế độ cập nhật

Chính sách chất lượng này được rà soát, đánh giá và báo cáo hiệu quả giữa kỳ vào trước ngày 31 tháng 03 năm 2028. Việc cập nhật Chính sách chất lượng căn cứ vào báo cáo kết quả thực hiện và kết quả lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

e) Chế độ báo cáo

Hằng năm, phòng Bảo đảm chất lượng chủ trì, các đơn vị thuộc trường phối hợp thực hiện báo cáo đánh giá việc triển khai chính sách chất lượng của Trường, mục tiêu chất lượng hằng năm của Trường và các đơn vị./.

Phụ lục 3: Mục tiêu chất lượng Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH**

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

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA PHẠM NGỌC THẠCH**

(ban hành kèm theo Nghị Quyết số /NQ-TĐHYKPNT-HĐT ngày tháng năm
2025 của Hội đồng Trường Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch)

Nhóm mục tiêu Đào tạo nguồn nhân lực y tế chất lượng cao:

***Mục tiêu chung**

1. Đạt từ 90% trở lên chỉ tiêu tuyển sinh đề ra.
2. Đạt từ 90% trở lên sinh viên tốt nghiệp đúng tiến độ, tỷ lệ sinh viên thôi học không quá 05%.
3. Đạt từ 70% trở lên tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp đại học có việc làm phù hợp với trình độ chuyên môn được đào tạo, tự tạo việc làm hoặc học tiếp trình độ cao hơn trong thời gian 12 tháng sau khi tốt nghiệp.
4. Đạt 100% triển khai thực hiện kế hoạch khảo sát sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ, toàn khóa học; khảo sát sự hài lòng của cán bộ - giảng viên - nhân viên về điều kiện làm việc mỗi năm.
5. Đạt từ 80% trở lên mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng và đối tác về người học và chương trình đào tạo.
6. Đạt từ 80% trở lên các quy trình quản lý điều hành trong nhà trường được tăng cường ứng dụng công nghệ số.

***Mục tiêu dài hạn**

7. Đạt từ 5 trở lên mỗi năm ở mỗi Khoa về số lượng giáo trình, tài liệu tham khảo được thẩm định và xuất bản.
8. Đạt 100% môn học ứng dụng công nghệ thông tin, định hướng chuyển đổi số trong hoạt động giáo dục nhà trường đến năm 2030.
9. Đạt từ 30% trở lên các học phần lý thuyết được hoàn thiện và vận hành hiệu quả trên hệ thống học tập trực tuyến đến năm 2030.
10. Đạt từ 80% trở lên mức độ hài lòng trở lên của viên chức, người lao động về môi trường làm việc thân thiện, hiện đại và chuyên nghiệp, cơ chế quản lý và hỗ trợ phát

mt

triển nghề nghiệp của các thành viên.

11. Đạt 100% việc triển khai, duy trì kiểm định cấp cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo theo quy định trong nước.

12. Đạt 100% chương trình đào tạo có sự tham gia góp ý của cơ sở y tế, nhà tuyển dụng trong quá trình xây dựng, rà soát, đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực.

13. Đạt từ 1 trở lên chương trình đào tạo đạt kiểm định chất lượng theo chuẩn quốc tế trước năm 2030.

14. Đạt từ 40% trở lên năm 2025 và từ năm 2030 đạt từ 50% trở lên tỷ lệ giảng viên toàn thời gian có trình độ tiến sĩ.

15. Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được áp dụng tại Trường và thường xuyên được duy trì, cải tiến.

16. Mở thêm từ 2 ngành đào tạo trình độ đại học trở lên.

17. Mở thêm từ 5 mã ngành đào tạo sau đại học trở lên.

18. Đạt từ 90% trở lên mã ngành đào tạo của các cấp đào tạo sau đại học.

19. Đạt từ 90% trở lên chương trình đào tạo thạc sĩ, tiến sĩ được rà soát, cập nhật và chỉnh lý theo quy định.

20. Đạt 100% sinh viên tốt nghiệp sau khi vượt qua kỳ thi M2; chỉ tiêu tuyển sinh hằng năm Khoa Y Việt Đức đạt từ 20 sinh viên trở lên.

Nhóm mục tiêu Nghiên cứu khoa học:

***Mục tiêu chung**

1. Đạt từ 5% trở lên tỉ trọng thu từ các hoạt động khoa học, công nghệ trên tổng thu của Trường (có tính trọng số theo lĩnh vực), tính trung bình trong 3 năm gần nhất.

***Mục tiêu dài hạn**

2. Đạt từ 50% trở lên giảng viên tham gia nghiên cứu khoa học (bao gồm hướng dẫn khóa luận tốt nghiệp, luận văn, luận án) ở mỗi khoa.

3. Số lượng công bố khoa học và công nghệ tính bình quân trên một giảng viên toàn thời gian đạt từ 0,6 bài/người/năm trở lên trong đó số bài có trong danh mục Web of Science hoặc Scopus (có tính trọng số theo lĩnh vực) đạt từ 0,3 bài/người/năm trở lên.

Nhóm mục tiêu Phục vụ cộng đồng:

***Mục tiêu chung**

1. Đạt từ 10 trở lên chương trình hoạt động tình nguyện phục vụ cộng đồng dành cho sinh viên, giảng viên, viên chức, người lao động mỗi năm.

12

2. Đạt từ 3 trở lên chương trình tuyên truyền các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước với nhiều nội dung, hình thức phù hợp cho sinh viên, giảng viên, viên chức, người lao động mỗi năm.

3. Mỗi năm, triển khai và hoàn thành đạt từ 1 trở lên công trình mới hoặc nâng cấp có biên bản nghiệm thu đưa vào sử dụng, được thiết kế và sử dụng nhằm phục vụ ít nhất một trong các mục tiêu: giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học hoặc hoạt động phục vụ cộng đồng.

4. Tổ chức chiến dịch Xuân tình nguyện.

5. Tổ chức chiến dịch tình nguyện Mùa hè xanh.

6. Tổ chức hoạt động hiến máu tình nguyện.

***Mục tiêu dài hạn**

7. Tổ chức 195 khóa đào tạo/hội thảo CME.

8. Tổ chức 12 chương trình truyền thông giáo dục sức khỏe của nhà trường và Phòng khám Đa khoa.

9. Tổ chức 12 buổi truyền thông giáo dục sức khỏe phục vụ các đơn vị, trường học trên địa bàn.

10. Tổ chức 500 lượt khám điều trị Âm ngữ trị liệu, 24.000 lượt can thiệp Âm ngữ trị liệu.

11. Tổ chức 3 khóa đào tạo liên tục Âm ngữ trị liệu.

12. Khám quản lý sức khỏe 1.500 lượt bệnh nhân theo nguyên lý Y học gia đình.

Nhóm mục tiêu Quản trị đại học

***Mục tiêu chung**

1. Đạt từ 3% trở lên chênh lệch thu chi hằng năm.

***Mục tiêu dài hạn**

2. Đạt từ 60% trở lên hạng mục mua sắm, sửa chữa được thực hiện đúng tiến độ, đúng quy định, theo dự toán mua sắm sửa chữa hằng năm được phê duyệt.

3. Đạt từ 80% trở lên cơ sở vật chất của Trường được quản lý, vận hành đảm bảo cho các hoạt động của Trường.

4. Đạt từ 3 trở lên dự án chương trình hợp tác quốc tế mới đến năm 2030.

5. Đạt 100% các hồ sơ xin phép tổ chức lớp học, hội thảo, các hoạt động có yếu tố nước ngoài được hoàn tất thủ tục đúng thời hạn theo kế hoạch đề ra của các đơn vị./.

TH
NG
KH
THA

nh

Phụ lục 4: Các quy trình

Phụ lục 4.1: Quy trình đánh giá nội bộ

Phụ lục 4.2: Quy trình quản lý hồ sơ

Phụ lục 4.3: Quy trình kiểm soát tài liệu (hệ thống quản lý chất lượng)

Phụ lục 4.4: Quy trình xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng

Phụ lục 4.5: Quy trình thực hiện hành động khắc phục và cải tiến

Phụ lục 4.6: Quy trình kiểm soát đầu ra không phù hợp

Phụ lục 4.7: Quy trình đánh giá nhà cung cấp liên quan đến mua sắm, cải tạo, sửa chữa, bảo trì và các hoạt động dịch vụ khác

Biểu mẫu quy trình:

Vui lòng truy cập theo đường link: <https://bit.ly/4lFytBs>

(Lưu ý: cần đăng nhập bằng email có đuôi @pnt.edu.vn)

Hoặc quét mã QR-code dưới đây để truy cập nhanh:





QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025

Trang: 2/16

I. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức tiến hành đánh giá nội bộ, đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (sau đây gọi tắt là Trường) luôn phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và duy trì hiệu lực.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Đối tượng: Tất cả các đơn vị thuộc (trực thuộc) Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (không áp dụng cho Phòng Khám đa khoa) (sau đây gọi tắt là "các đơn vị").

2. Phạm vi áp dụng: Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (không áp dụng cho Phòng Khám đa khoa).

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

- Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015.
- Nghị quyết số 45/NQ-HĐT-TĐHYKPNT ngày 28 tháng 01 năm 2022 của Hội đồng trường Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch;
- Các quyết định phân công chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị thuộc (trực thuộc) Trường.

IV. ĐỊNH NGHĨA, CHỮ VIẾT TẮT

1. Định nghĩa

- **Đánh giá:** Là đánh giá hoạt động độc lập của các đơn vị phù hợp với các yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2015, luật định, quy định (quy chế, quy trình, hướng dẫn) của Trường về tính phù hợp và tính hiệu lực.

- **Đánh giá viên (nội bộ):** Là các nhân sự đã được đào tạo về đánh giá chất lượng nội bộ, đạt yêu cầu năng lực, được phân công tham gia nhóm đánh giá. Đánh giá viên phải hoàn toàn độc lập với đơn vị được phân công đánh giá.

- **Trưởng đơn vị:** Là người đứng đầu của đơn vị, đại diện cho bên được đánh giá.

- **Đoàn đánh giá:** Gồm trưởng đoàn, trưởng nhóm và đánh giá viên.

- **Sự không phù hợp (NC: Non-conformity):** Là sự không đáp ứng một trong các điều khoản/yêu cầu bắt buộc của ISO 9001:2015 hoặc của Pháp luật hoặc Quy định (quy chế, quy trình, hướng dẫn) được Ban Giám hiệu hoặc Trường các đơn vị phê duyệt. Được phân loại thành 03 nhóm chính như sau:

+ **Sự không phù hợp nặng (MJ: Major):** Là sự không phù hợp vi phạm đến các yêu cầu chính của Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 hoặc vi phạm pháp luật trong lĩnh vực hoạt động hoặc sự không phù hợp đó đe dọa đến việc đáp ứng đại đa số các yêu cầu của các bên liên quan của Trường.

MJ



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01-BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025

Trang: 3/16

+ **Sự không phù hợp nhẹ (MN: Minor):** Là điểm không phù hợp được phát hiện khi đơn vị áp dụng không đầy đủ hoặc không duy trì liên tục trong khoảng thời gian dài các qui định của Trường hoặc không rơi vào trường hợp là điểm không phù hợp nặng ở trên.

+ **Quan sát, góp ý (OB: Observer):** Là sự không đáp ứng một yêu cầu của tài liệu, biểu mẫu, với mức độ nhỏ lẻ, trong thời gian ngắn, không ảnh hưởng đến tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL, ở mức độ nhẹ (không ảnh hưởng đến nhiều đơn vị) và không rơi vào trường hợp là điểm không phù hợp nặng hoặc không phù hợp nhẹ nêu ở trên. Góp ý là ý kiến đóng góp nhằm cải tiến hiệu quả công việc, tiết kiệm thời gian, chi phí và tăng hiệu quả áp dụng HTQLCL. Góp ý xuất phát từ hai nguồn: từ bên trong nội bộ của đơn vị được đánh giá và từ đoàn đánh giá. Góp ý giúp cho việc phòng ngừa để tránh xảy ra sự không phù hợp tiềm năng.

- **Hành động khắc phục (HĐKP):** Là hoạt động được tiến hành nhằm loại bỏ nguyên nhân gốc của sự không phù hợp nặng/nhẹ hoặc các quan sát hoặc nhằm ngăn ngừa sự tái diễn việc lặp lại sự không phù hợp trong tương lai.

- **Hành động phòng ngừa (HĐPN):** Là hoạt động được tiến hành nhằm ngăn ngừa sự xuất hiện của sự không phù hợp nặng, nhẹ, quan sát. Là hoạt động thực hiện các góp ý để ngăn các nguyên nhân tiềm năng không xuất hiện.

2. Chữ viết tắt

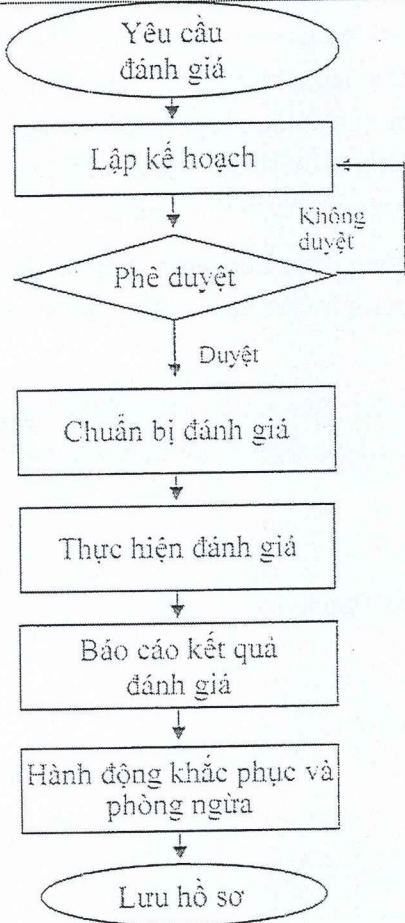
- PNTU: Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch
- BDCL: Bảo đảm chất lượng
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- HĐKP: Hành động khắc phục
- HĐPN: Hành động phòng ngừa
- NC: Sự không phù hợp
- MJ: Sự không phù hợp nặng
- MN: Sự không phù hợp nhẹ
- OB: Quan sát, góp ý
- NLV: Ngày làm việc
- BGH: Ban Giám hiệu
- KPH: Không phù hợp
- KP: Khắc phục
- PN: Phòng ngừa

nt

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ		Mã số: QT-01/BĐCL
			Lần ban hành: 01
			Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025
			Trang: 4/16

V. NỘI DUNG

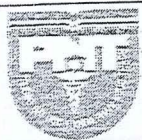
1. Lưu đồ của quy trình

Bước	Lưu đồ	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu / Hồ sơ
1		BGH		
2		Phòng BĐCL	7 NLV	Kế hoạch ĐGNB
3		BGH	7 NLV	
4		Đoàn ĐGNB/ Phòng BĐCL	3 NLV	
5		Đoàn ĐGNB	2 NLV	BM.01/QT-01/BĐCL
6		Phòng BĐCL	3 NLV	BM.02/QT-01/BĐCL
7		Trưởng nhóm	30 NLV	BM.03/QT-01/BĐCL
8		Phòng BĐCL	2 NLV	

2. Diễn giải lưu đồ

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
Bước 1	Yêu cầu đánh giá	BGH	Theo yêu cầu hoặc		- Căn cứ vào tình hình thực tế, BGH đưa ra yêu cầu đánh giá hoặc thực hiện đánh giá theo kế hoạch, chương trình đã được phê duyệt. Ít nhất cần thực hiện đánh	

mt



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: .../.../2025

Trang: 5/16

			định kỳ	giá 1 lần cho mỗi năm. Đơn vị bị lỗi nặng, sẽ đánh giá nội bộ kỳ tiếp theo sau 1 quý, có lỗi nhẹ sẽ đánh giá nội bộ sau 6 tháng. Không bị lỗi và không có góp ý sẽ đánh giá nội bộ định kỳ hàng năm (một lần/năm).	
Bước 2	Lập kế hoạch đánh giá	P. BĐCL	07 NLV	- Phòng BĐCL tham mưu và lập kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trình BGH phê duyệt. - Chu kỳ đánh giá: ít nhất 1 lần/năm đối với các đơn vị đang triển khai HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015. + Các chuyên gia đánh giá trong đoàn đánh giá phải độc lập với các đơn vị được đánh giá nhằm đảm bảo tính khách quan trong quá trình đánh giá. + Các chuyên gia đánh giá phải có năng lực đánh giá dựa trên cơ sở đã được tập huấn, đào tạo (nội bộ hoặc bên ngoài), có kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp. - Căn cứ để xây dựng nội dung đánh giá: + Các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 + Các yêu cầu của pháp luật và các nhu cầu cần đáp ứng của khách hàng (học viên, sinh viên, bên liên quan...). + Các quy định (quy chế, quy trình, hướng dẫn) do Trường	Kế hoạch Đánh giá nội bộ

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12

mt



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025

Trang: 6/16

					Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (PNTU) ban hành. + Việc thực hiện các quy trình của PNTU. + Tính phù hợp và kết quả thực hiện chính sách và mục tiêu chất lượng. + Các yêu cầu về kiểm soát hồ sơ, tài liệu trách nhiệm, quyền hạn, trao đổi thông tin nội bộ. + Kiểm tra kết quả thực hiện hành động khắc phục, hành động phòng ngừa của đợt đánh giá trước. + Kết quả đánh giá nội bộ lần trước. + Các yêu cầu liên quan khác.	
Bước 3	Phê duyệt kế hoạch	BGH		07 NLV	- Phòng BĐCL trình kế hoạch để BGH xem xét và phê duyệt.	Kế hoạch Đánh giá nội bộ
Bước 4	Chuẩn bị đánh giá	Đoàn ĐGNB, P.BĐCL		03 NLV	- Phòng BĐCL phổ biến kế hoạch đã được phê duyệt cho các đơn vị và các cá nhân liên quan. - Công tác chuẩn bị cho đánh giá: - Nhóm đánh giá liên hệ bên được đánh giá và thông báo về lịch đánh giá tối thiểu 7 ngày trước khi tiến hành đánh giá. - Nhóm đánh giá xem xét hồ sơ, tài liệu của bên được đánh giá cung cấp trước khi tiến hành đánh giá chính thức (nếu có).	

mt



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: .../.../2025

Trang: 7/16

				- Nhóm đánh giá liên hệ trước bên được đánh giá để đảm bảo có đủ thành phần tham dự quan trọng của bên được đánh giá (trưởng đơn vị, có các thành viên có liên quan tới nội dung được đánh giá). - Nhóm đánh giá chuẩn bị sẵn các biểu mẫu để đánh giá, phân công trách nhiệm trong nhóm khi tiến hành đánh giá. - Triển khai hoạt động đánh giá: - Đoàn đánh giá họp để thống nhất nội dung đánh giá theo kế hoạch đã phê duyệt: + Thông tin đánh giá, phạm vi đánh giá. + Xem xét tài liệu, tìm hiểu hoạt động của bộ phận được đánh giá. + Chuẩn bị nội dung đánh giá. + Chuẩn bị Phiếu đánh giá nội bộ theo biểu mẫu Phiếu đánh giá nội bộ (BM.01/QT-01/BĐCL).	
Bước 5	Thực hiện đánh giá	Đoàn DGNB	02 NLV	- Tiến hành đánh giá các đơn vị theo chương trình đã duyệt. Phương pháp đánh giá là thu thập bằng chứng và đối chiếu với các chuẩn mực đánh giá để xác định sự phù hợp với HTQLCL. Các cách thức đánh giá được áp dụng: + Xem xét tài liệu, hồ sơ, báo cáo. + Phỏng vấn nhân viên, trao đổi với nhân viên, ghi nhận góp ý.	BM.01/QT-01/BĐCL

10/11/2025
KINH
THAM

mt



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: .../.../2025

Trang: 8/16

					+ Quan sát, ghi nhận tại hiện trường (có thể chụp ảnh nếu cần). - Các điểm không phù hợp được phát hiện phải có bằng chứng rõ ràng và đối chứng với chuẩn mực đánh giá và được ghi chép theo biểu mẫu Phiếu đánh giá nội bộ (BM.01/QT-01/BDCL). Các điểm quan sát, góp ý cũng được ghi nhận trong quá trình đánh giá. - Sau khi đánh giá, đoàn đánh giá họp thống nhất kết quả đánh giá. Trao đổi với bên được đánh giá để thống nhất các nội dung đánh giá, hành động khắc phục, hành động phòng ngừa ... và lịch trình đánh giá kế tiếp.	
Bước 6	Báo cáo đánh giá	P.BDCL		03 NLV	- Phòng BDCL lập Báo cáo đánh giá nội bộ theo biểu mẫu Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ (BM.02/QT-01/BDCL). - Báo cáo đánh giá nội bộ sẽ bao gồm các nội dung, không giới hạn: + Kết quả thực hiện công việc theo các quy định (quy chế, quy trình, hướng dẫn) do PNTU ban hành. + Kết quả các chỉ số đầu ra của các hoạt động có phù hợp với chính sách và mục tiêu chất lượng đã đề ra. + Hồ sơ thực hiện các quy trình và kết quả thực hiện.	BM.02/QT -01/BDCL

ML



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: .../.../2025

Trang: 9/16

					+ Kết quả thực hiện hành động khắc phục và hành động phòng ngừa. + Kết quả thực hiện của xem xét lãnh đạo từ lần trước. + Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến HTQLCL. + Các khuyến nghị cải tiến. + Các nội dung khác	
Bước 7	Hành động khắc phục và phòng ngừa	Trưởng nhóm		30 NLV	- Các đơn vị thực hiện hành động khắc phục, hành động phòng ngừa (nếu có) theo Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ (BM.02/QT-01/BDCL). - Kết quả thực hiện sẽ được gửi về cho trưởng nhóm đánh giá để kiểm tra xác nhận, sau đó sẽ chuyển về cho Phòng BDCL để theo dõi, tổng hợp và báo cáo BGH và Ban ISO. - Khi yêu cầu khắc phục thì thực hiện biểu mẫu Phiếu hành động khắc phục (BM.03/QT-01/BDCL). Bộ phận tìm hiểu nguyên nhân sẽ là đơn vị được đánh giá, các trường hợp khác do Trưởng ban Chỉ đạo ISO chỉ đạo. - Nội dung 3 của biểu mẫu Phiếu hành động khắc phục (BM.03/QT-01/BDCL). Đại diện 1 là chuyên viên trực tiếp thực hiện, Đại diện 2 là lãnh đạo của đơn vị được giao nhiệm vụ xác định nguyên nhân, Đại diện 3 là	BM.03/QT-01/BDCL



124



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: .../.../2025

Trang: 10/16

					đại diện đơn vị khác có liên quan (nếu có). - Nội dung 4 của biểu mẫu Phiếu hành động khắc phục (BM.03/QT-01/BĐCL). nội dung, ngày, người đề xuất là do trưởng nhóm đánh giá của đơn vị thực hiện. Duyệt do Trưởng ban Chỉ đạo ISO duyệt. Nội dung xử lý, ký tên do lãnh đạo đơn vị xử lý thực hiện. Nhóm đánh giá của đơn vị có nhiệm vụ thẩm tra các nội dung đã xử lý, trưởng nhóm xác nhận kết quả thẩm tra. - Nội dung 5 của biểu mẫu Phiếu hành động khắc phục (BM.03/QT-01/BĐCL), trưởng nhóm đánh giá tham mưu xem xét mức độ. Nếu xác định mức độ nghiêm trọng và được sự chấp thuận của Ban Giám hiệu sẽ thực hiện nội dung 6. - Nội dung 6 của biểu mẫu Phiếu hành động khắc phục (BM.03/QT-01/BĐCL). thực hiện như nội dung 4 của biểu mẫu Phiếu hành động khắc phục (BM.03/QT-01/BĐCL).	
Bước 8	Lưu hồ sơ	P.BĐCL		02 NLV	- Phòng Bảo đảm chất lượng thực hiện lưu hồ sơ công việc theo quy định.	

nt

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT-01/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: .../.../2025
		Trang: 11/16

VI. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Hình thức lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch đánh giá nội bộ	Bản gốc	Phòng BĐCL	10 năm
2	Phiếu đánh giá nội bộ	Bản gốc	Phòng BĐCL	10 năm
3	Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ	Bản gốc	Phòng BĐCL	10 năm
4	Phiếu hành động khắc phục	Bản gốc	Phòng BĐCL	10 năm
5	Kết quả thực hiện hành động khắc phục và hành động phòng ngừa	Bản gốc	Phòng BĐCL	10 năm

VII. QUẢN LÝ RỦI RO

STT	Nội dung rủi ro	Biện pháp khắc phục
1	Đơn vị không phối hợp đánh giá	Trưởng ban hoặc Phó Trưởng ban Chỉ đạo cùng Thư ký ban. Nhóm được phân công đánh giá sẽ tiến hành đánh giá lại trong vòng 1 tuần kể từ ngày đánh giá chính thức.

VIII. CÁC BIỂU MẪU

BM.01/QT-01/BĐCL: Phiếu đánh giá nội bộ.

BM.02/QT-01/BĐCL: Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ.

BM.03/QT-01/BĐCL: Phiếu hành động khắc phục.

TRƯỜNG
HỌC
M. NGUYỄN
7

nt



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025

Trang: 12/16

BM.01/QT-01/BDCL

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH

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

PHIẾU ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

1. Ngày đánh giá:

.....
.....
.....

2. Đơn vị được đánh giá:

- Người đại diện:

3. Đánh giá viên:

- Trưởng nhóm:

- Thành viên:

4. Nội dung kiểm tra, đánh giá:

TT	Nội dung đánh giá	Bảng chứng ghi nhận Cái gì, tại sao, ai, khi nào, ở đâu và như thế nào (What, Who, Where, When, How ...)	Đánh giá			Lý do không đạt
			KPH Nặng	KPH Nhẹ	Quan sát, Góp ý	

nt



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: .../.../2025

Trang: 13/16

TT	Nội dung đánh giá	Bảng chứng ghi nhận Cái gì, tại sao, ai, khi nào, ở đâu và như thế nào (What, Who, Where, When, How ...)	Đánh giá			Lý do không đạt
			KPH Nặng	KPH Nhẹ	Quan sát, Góp ý	

ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ
KHOA/PHÒNG/TRUNG TÂM

ĐÁNH GIÁ VIÊN

TRƯỞNG NHÓM
ĐÁNH GIÁ

mt



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: .../.../2025

Trang: 14/16

BM.02/QT-01/BĐCL

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH

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

Số: /BC-TĐHYKPNT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20...

BÁO CÁO KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ Tháng năm 20...

1. Phạm vi đánh giá:
2. Nội dung đánh giá:

Thời gian	Phạm vi đánh giá	Đánh giá viên	Đơn vị
	-		
	-		
	-		

3. Chuẩn mực đánh giá:

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
- Luật định liên quan.
- Chức năng & nhiệm vụ của các đơn vị.
- Quy chế, quy định, quy trình, hướng dẫn của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

4. Thời gian đánh giá: / /202...

5. Danh sách Đoàn đánh giá

TT	Họ và tên	Nhiệm vụ
1		
2		

6. Kết quả đánh giá

nt

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT-01/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: .../.../2025
		Trang: 15/16

TT	Đơn vị	Tổng số mục kiểm tra	Kết quả đạt (%)	Kết quả không đạt (%)
1				
2				

Ghi chú: các Phiếu đánh giá nội bộ (BM.01/QT-01/BĐCL) được đính kèm theo báo cáo này.

7. Đề nghị hành động khắc phục

TT	Đơn vị	Hành động KP	Thời gian hoàn thành

8. Đề nghị hành động phòng ngừa

TT	Đơn vị	Hành động PN	Thời gian hoàn thành

9. Kết luận và kiến nghị

Nơi nhận:

- ĐU, HĐT (để b/c);
- HT và các Phó HT (để b/c);
- Các đơn vị được ĐGNB (để th/h);
- Lưu: VT, BĐCL (tên viết tắt người soạn thảo).

TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ

11/11

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT-01/BDCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025
		Trang: 16/16

BM.03/QT-01/BDCL

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH

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

PHIẾU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số: _____

1. PHẠM VI PHÁT HIỆN SỰ KHÔNG PHÙ HỢP:

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ Khiếu nại/phản hồi CBLQ | ☐ Hợp XXLĐ | ☐ Hành vi KPH |
| ☐ Sản phẩm KPH | ☐ Đo lường sự thỏa mãn CBLQ | ☐ Đánh giá nội bộ |
| ☐ Thăm dò ý kiến VC-NLD | ☐ Đánh giá bên ngoài | ☐ Khác |

2. MÔ TẢ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP:

.....
.....
.....
Phát hiện bởi: Ngày: / /
Tài liệu/dẫn chứng kèm theo (nếu có):
.....
Chuyên bộ phận tìm hiểu nguyên nhân:

3. NGUYÊN NHÂN GÂY RA SỰ KHÔNG PHÙ HỢP:

.....
.....
.....
Ngày: / /
Đại diện 1 Đại diện 2 Đại diện 3

(Việc phân tích nguyên nhân có thể thực hiện sau khi xử lý xong Sự không phù hợp)

4. HOẠT ĐỘNG XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP:

Bộ phận	Đề xuất hiện pháp xử lý		Hoạt động xử lý trong thực tế	
	Nội dung	Ngày	Nội dung	Ngày/kỳ tên
	Người đề xuất: Duyệt:		Thẩm tra: ☐ Đạt ☐ Chưa đạt ☐ Thẩm tra lại Người thẩm tra:	

5. XEM XÉT MỨC ĐỘ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP:

- ☐ Không nghiêm trọng ---> Dừng ☐ Nghiêm trọng ---> Cần có HDKP (thực hiện tiếp mục 6)

QA ký: _____

Ban GH ký: _____

6. HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA:

(xử lý nguyên nhân gây ra sự không phù hợp đã phân tích ở mục 3)

Bộ phận	Đề xuất hiện pháp xử lý nguyên nhân		Hoạt động xử lý trong thực tế	
	Nội dung	Ngày	Nội dung	Ngày/kỳ tên
	Người đề xuất: Duyệt:		Thẩm tra: ☐ Đạt ☐ Chưa đạt ☐ Thẩm tra lại Người thẩm tra:	

7. Đánh giá hiệu lực:

- ☐ Cao ☐ Trung bình ☐ Thấp

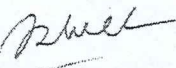
QA ký: _____

Ban GH ký: _____

Ghi chú: - Có thể kèm theo các diễn giải trong trường hợp không đủ chỗ ghi chép trong các mục trên.
- Phiếu HDKP có thể photo để các bộ phận có thể xử lý cùng lúc.

ML

	QUY TRÌNH QUẢN LÝ HỒ SƠ	Mã số: QT-02/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 11 / 3 / 2025
		Trang: 1/10

	Biên soạn		Xem xét	Phê duyệt
Chữ ký				
Họ tên	Nguyễn Phan Huỳnh Châu	Nguyễn Tuấn Kiệt	Phùng Đức Nhật	Nguyễn Thanh Hiệp
Chức danh	Chuyên viên	Phụ trách quản lý, điều hành Phòng Bảo đảm chất lượng	Phó Trưởng Phòng Bảo đảm chất lượng	Hiệu trưởng



THEO DÕI SỬA ĐỔI

Ngày	Nội dung sửa đổi	Lần ban hành

mt

	QUY TRÌNH QUẢN LÝ HỒ SƠ		Mã số: QT-02/BĐCL
			Lần ban hành: 01
			Ngày hiệu lực: ... / ... / ...
			Trang: 2/10

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định về việc lưu trữ, bảo quản, sử dụng và hủy các hồ sơ tại các đơn vị trong các lĩnh vực hoạt động.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Tất cả các đơn vị thuộc Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (sau đây gọi tắt là Trường) khi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2015.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

- Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2015.
- Luật Lưu trữ số 01/2011/QH-13 ngày 11 tháng 11 năm 2011.
- Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.
- Thông tư số 10/2022/TT-BNV ngày 19 tháng 12 năm 2022 của Bộ Nội vụ quy định thời hạn bảo quản tài liệu.
- Quyết định số 9296/QĐ-TĐHYKPNT ngày 09 tháng 12 năm 2022 về việc ban hành Quy chế công tác văn thư, lưu trữ của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

IV. CHỮ VIẾT TẮT, THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

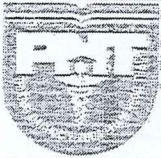
1. Chữ viết tắt

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- TCVN: Tiêu chuẩn Việt Nam
- P.BĐCL: Phòng Bảo đảm chất lượng
- LD: Lãnh đạo
- CV: Chuyên viên
- BM: Biểu mẫu
- QT: Quy trình

2. Định nghĩa

- Hồ sơ: Là tập hợp các văn bản, tài liệu có liên quan với nhau về một vấn đề, một sự việc, một đối tượng cụ thể hoặc có đặc điểm chung, hình thành trong quá trình theo dõi, giải quyết công việc thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức, cá nhân.
- Tài liệu: Là vật mang tin được hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Tài liệu bao gồm văn bản, dự án, bản vẽ thiết kế, công trình nghiên cứu, sổ

MA

	QUY TRÌNH QUẢN LÝ HỒ SƠ		Mã số: QT-02/BĐCL
			Lần ban hành: 01
			Ngày hiệu lực: ... / ... / ...
			Trang: 3/10

sách, biểu mẫu thống kê; âm bản, dương bản phim, ảnh, vi phim; băng, đĩa ghi âm, ghi hình; tài liệu điện tử; ấn phẩm và vật mang tin khác.

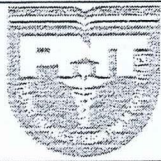
V. NỘI DUNG

1. Lưu đồ của quy trình

STT	TRÁCH NHIỆM	CÁC BƯỚC THỰC HIỆN (Lưu đồ)	THỜI GIAN GIẢI QUYẾT
1	CV, LĐ các đơn vị	Lập danh mục	07 NLV
2	CV các đơn vị	Thu thập, phân loại, sắp xếp và kiểm soát hồ sơ	Khi có phát sinh
3	CV các đơn vị	Truy cập, sử dụng hồ sơ	Khi có phát sinh
4	CV các đơn vị	Lưu trữ, bảo quản hồ sơ	Định kỳ
5	CV, LĐ các đơn vị	Hủy hồ sơ	Khi hết thời hạn lưu trữ

2. Diễn giải lưu đồ

Handwritten signature



QUY TRÌNH QUẢN LÝ HỒ SƠ

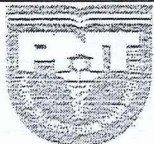
Mã số: QT-02/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / ...

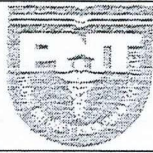
Trang: 4/10

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
Bước 1	Lập danh mục hồ sơ	CV, LD các đơn vị	Đầu năm	07 NLV	- Viên chức của Trường khi thực hiện nhiệm vụ được giao đều có trách nhiệm lập danh mục hồ sơ theo biểu mẫu đã quy định. - Các loại hồ sơ phải được điền đầy đủ các mục, ghi ngày, tháng, năm và có đủ chữ ký của những người có liên quan. - Các đơn vị cử người theo dõi việc quản lý hồ sơ của đơn vị theo các biểu mẫu đã được thông qua và được áp dụng chung trong toàn trường (hoặc biểu mẫu riêng của đơn vị).	BM.01/QT-02/BĐCL Danh mục hồ sơ
Bước 2	Thu thập, phân loại, sắp xếp và kiểm soát hồ sơ	CV các đơn vị		Khi có phát sinh	Hồ sơ lưu trữ theo phân loại danh mục, được sắp xếp thống nhất như sau: - Sắp xếp theo trình tự thời gian, (công văn đến trước đặt ở dưới, đến sau đặt ở trên). - Sắp xếp theo số của công văn (từ nhỏ đến lớn). - Khi kết thúc năm dương lịch, hồ sơ phải được sắp xếp lại (số nhỏ lên trên và số lớn ở dưới) để khi tìm kiếm hồ sơ	BM.01/QT-02/BĐCL Danh mục hồ sơ

	QUY TRÌNH QUẢN LÝ HỒ SƠ	Mã số: QT-02/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: .../.../...
		Trang: 5/10

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
					được thuận tiện. - Các hợp đồng cùng loại sắp xếp theo số hợp đồng theo thứ tự từ nhỏ đến lớn (nếu có).	
Bước 3	Truy cập, sử dụng hồ sơ	CV các đơn vị		Khi có phát sinh	Chỉ những người có trách nhiệm xử lý những công việc liên quan mới được phép sử dụng các hồ sơ. Sau khi dùng, người sử dụng có trách nhiệm trả hồ sơ vào đúng vị trí lưu trữ. Người ngoài bộ phận khi cần sử dụng hồ sơ phải được sự đồng ý của Trưởng bộ phận quản lý hồ sơ hoặc những người có trách nhiệm bảo quản hồ sơ. Khi mượn hồ sơ phải ký vào "Sổ mượn hồ sơ".	BM.02/QT-02/BĐCL Sổ mượn/ trả hồ sơ
Bước 4	Lưu trữ, bảo quản hồ sơ	CV các đơn vị		Định kỳ	Các đơn vị khi thực hiện các quy trình của HTQLCL có trách nhiệm áp dụng các phương pháp thích hợp (phương tiện lưu, hình thức nhận biết) để lưu trữ một cách khoa học các loại hồ sơ, đảm bảo thuận tiện khi lưu trữ, sử dụng và tránh nhầm lẫn, mất mát hoặc hư hỏng	BM.02/QT-02/BĐCL Sổ mượn/ trả hồ sơ

mt



QUY TRÌNH QUẢN LÝ HỒ SƠ

Mã số: QT-02/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / ...

Trang: 6/10

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
					do tác động của môi trường. - Việc lưu trữ, bảo quản các loại hồ sơ: hình thức trình bày, phương pháp lưu, thời gian lưu, quyền hạn sử dụng hoặc hình thức hủy được quy định trong Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư. Trước khi đưa vào nơi lưu trữ, người được giao nhiệm vụ có trách nhiệm: - Sắp xếp lại hồ sơ cho phù hợp với quy luật sắp xếp. - Đóng gói lại hồ sơ thành từng gói, mỗi loại hồ sơ thành một gói riêng biệt có nhãn hồ sơ để nhận dạng.	
Bước 5	Hủy hồ sơ	CV, LD các đơn vị		Khi hết thời hạn lưu trữ	- Thời gian lưu trữ hồ sơ theo quy định của Luật Lưu trữ. - Hết thời hạn lưu trữ, các loại hồ sơ được hủy và cập nhật vào Biên bản hủy hồ sơ. Đối với những loại hồ sơ có tính bảo mật phải do	BM.03/QT-02/BĐCL Biên bản hủy hồ sơ

mt

	QUY TRÌNH QUẢN LÝ HỒ SƠ	Mã số: QT-02/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: ... / ... / ...
		Trang: 7/10

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
					những người có trách nhiệm hủy theo phương pháp cần thiết và có hội đồng giám sát, thực hiện theo quy định riêng cho hồ sơ bảo mật.	

VI. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên biểu mẫu	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục hồ sơ	BM.01/QT-02/BĐCL	Các bộ phận	Đến khi hủy theo quy định
2	Sổ mượn/trả hồ sơ	BM.02/QT-02/BĐCL	Các bộ phận	05 năm
3	Biên bản hủy hồ sơ	BM.03/QT-02/BĐCL	Các bộ phận	05 năm

- BM.01/QT-02/BĐCL: Danh mục hồ sơ (Theo Phụ lục V Nghị định 30/2020/NĐ-CP)
- BM.02/QT-02/BĐCL: Sổ mượn/trả hồ sơ
- BM.03/QT-02/BĐCL: Biên bản hủy hồ sơ

VII. QUẢN LÝ RỦI RO

STT	Nội dung rủi ro	Biện pháp khắc phục
1	Các đơn vị không lập danh mục hồ sơ	Ghi nhận lỗi và báo cáo trong các đợt đánh giá nội bộ
2	Các đơn vị mượn hồ sơ mà không ghi vào sổ mượn hồ sơ	Định kỳ kiểm tra và kiểm kê, đối chiếu hồ sơ với danh mục hồ sơ đang có

nh



QUY TRÌNH QUẢN LÝ HỒ SƠ

Mã số: QT-02/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / ...

Trang: 10/10

BM.03/QT-02/BĐCL

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH

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

Đơn vị:

BIÊN BẢN HỦY HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Mã số	Số lượng	Ngày ban hành	Phân loại (gốc/chính/sao)	Lý do hủy

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20...

Người lập biên bản

(Ký và ghi rõ họ, tên)

Trưởng đơn vị

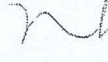
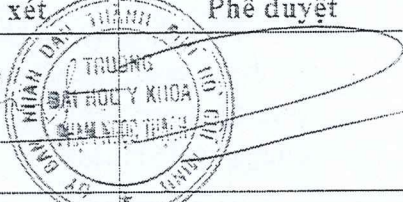
(Ký và ghi rõ họ, tên)

Đại diện lãnh đạo

(Ký và ghi rõ họ, tên)

Mt

	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU (HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)		Mã số: QT-03/BDCL
			Lần ban hành: 01
			Ngày hiệu lực: 12/3/2025
			Trang: 1/21

	Biên soạn		Xem xét	Phê duyệt
Chữ ký				
Họ tên	Nguyễn Phan Huỳnh Châu	Nguyễn Tuấn Kiệt	Phùng Đức Nhật	Nguyễn Thanh Hiệp
Chức danh	Chuyên viên	Phụ trách quản lý, điều hành Phòng Bảo đảm chất lượng	Phó Trưởng Phòng Bảo đảm chất lượng	Hiệu trưởng

THEO DÕI SỬA ĐỔI

Ngày	Nội dung sửa đổi	Lần ban hành

mt



QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU (HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)

Mã số: QT-03/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / ...

Trang: 2/21

I. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất cách thức thực hiện việc kiểm soát các tài liệu liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (sau đây gọi tắt là Trường) nhằm đảm bảo tài liệu được sử dụng đúng nguồn, đúng nơi và đúng phạm vi hiệu lực.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng với mọi tài liệu thuộc HTQLCL bao gồm:

- Các tài liệu nội bộ do Trường ban hành: Sổ tay chất lượng, quy trình, quy định, biểu mẫu, quy chế, hướng dẫn.

- Các tài liệu bên ngoài có liên quan đến việc quản lý HTQLCL của Trường.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

- Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2015.

- Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

- Các quy trình, quy định được ban hành và áp dụng tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

- Quy chế tổ chức và hoạt động của các đơn vị thuộc Trường và các văn bản liên quan.

- Quy trình xây dựng, điều chỉnh các quy trình.

- Quy trình soạn thảo, thẩm định và ban hành văn bản quy phạm nội bộ.

IV. ĐỊNH NGHĨA, CHỮ VIẾT TẮT

1. Định nghĩa

- Tài liệu: Bao gồm thông tin và phương tiện chứa đựng thông tin.

- Tài liệu nội bộ: Là những tài liệu thuộc HTQLCL do Trường biên soạn và ban hành, đã được soát xét về nội dung và phê duyệt tại trang nhất của tài liệu.

- Tài liệu bên ngoài: Là tài liệu do bên ngoài ban hành, được các phòng, khoa, trung tâm, tổ (các đơn vị) trong Trường sử dụng để phục vụ HTQLCL; những tài liệu được viện dẫn trong các quy trình, quy định.

2. Chữ viết tắt

- Các đơn vị thuộc Trường: Khoa, phòng, trung tâm, các đơn vị khác thuộc (hoặc trực thuộc) Trường.

- Ban điều hành ISO: Ban Chỉ đạo và Tổ Thư ký triển khai xây dựng và áp dụng

114

	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU (HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)	
	Mã số: QT-03/BĐCL	
	Lần ban hành: 01	
	Ngày hiệu lực: .../.../...	
		Trang: 3/21

HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

- TĐHYKPNT: Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch
- HT: Hiệu trưởng
- DMTL: Danh mục tài liệu
- DMTL&BH: Danh mục tài liệu và ban hành
- ĐV: Đơn vị
- LĐĐV: Lãnh đạo đơn vị
- NLV: Ngày làm việc
- BGH: Ban Giám hiệu

3. Hình thức và mã số

3.1. Hình thức

- Quy trình, quy định trình bày đơn giản, ngắn gọn, dễ hiểu cho người thực hiện.
- Hình thức và định dạng trình bày trong tài liệu, số tay chất lượng, quy trình, quy định, hướng dẫn, biểu mẫu tuân thủ Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

- Tài liệu nội bộ, bản cứng được in trên khổ giấy A4.

- Các nội dung về hình thức và định dạng trang bìa thực hiện theo Quy trình xây dựng, điều chỉnh các quy trình. Trang 1 (trang bìa) phải đảm bảo các thông tin để nhận biết như sau:

- Tên Trường
- Logo Trường
- Tên tài liệu gồm có Tên chung (quy trình/quy định) + tên riêng
- Mã tài liệu
- Lần ban hành và phiên bản
- Ngày hiệu lực
- Trang: Trang số/Tổng số trang
- Họ tên và chữ ký của người biên soạn, người xem xét, người phê duyệt
- Bảng theo dõi sửa đổi bao gồm: Ngày sửa đổi, nội dung sửa đổi, lần ban hành

Handwritten signature



**QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU
(HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)**

Mã số: QT-03/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / ...

Trang: 4/21

3.2. Mã số

Các tài liệu được đánh mã số theo quy định sau:

Quy trình: QT-XX/YYY

Quy định: QĐ-XX/YYY

Hướng dẫn: HD-XX/YYY

Biểu mẫu: BM.ZZ/QT-XX/YYY (là biểu mẫu của Quy trình)

Hoặc: BM.ZZ/QĐ-XX/YYY (là biểu mẫu của Quy định)

Trong đó:

Mã số phiên bản tài liệu:

PB X.Y: - X: Phiên bản đánh số theo thứ tự tăng dần, áp dụng khi có các thay đổi lớn hoặc quan trọng.

- Y: Số phụ của phiên bản, áp dụng khi phiên bản chỉ có thay đổi nhỏ.

QT: Quy trình

QĐ: Quy định

HD: Hướng dẫn

XX: Số thứ tự quy trình/quy định/hướng dẫn (từ 01 - 99)

YYY: Viết tắt của đơn vị ban hành

ZZ: Số thứ tự của biểu mẫu (từ 01 - 99)

BM: Biểu mẫu

Ví dụ:

- BM.01/QT-05/TCCB: Biểu mẫu thứ 01 của Quy trình số 05, do Phòng Tổ chức Cán bộ xây dựng và được Trường ban hành.

- BM.03/QĐ-02/KT: Biểu mẫu thứ 03 của Quy định số 02, do Phòng Khảo thí xây dựng và được Trường ban hành.



QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU
(HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)

Mã số: QT-03/BĐCL

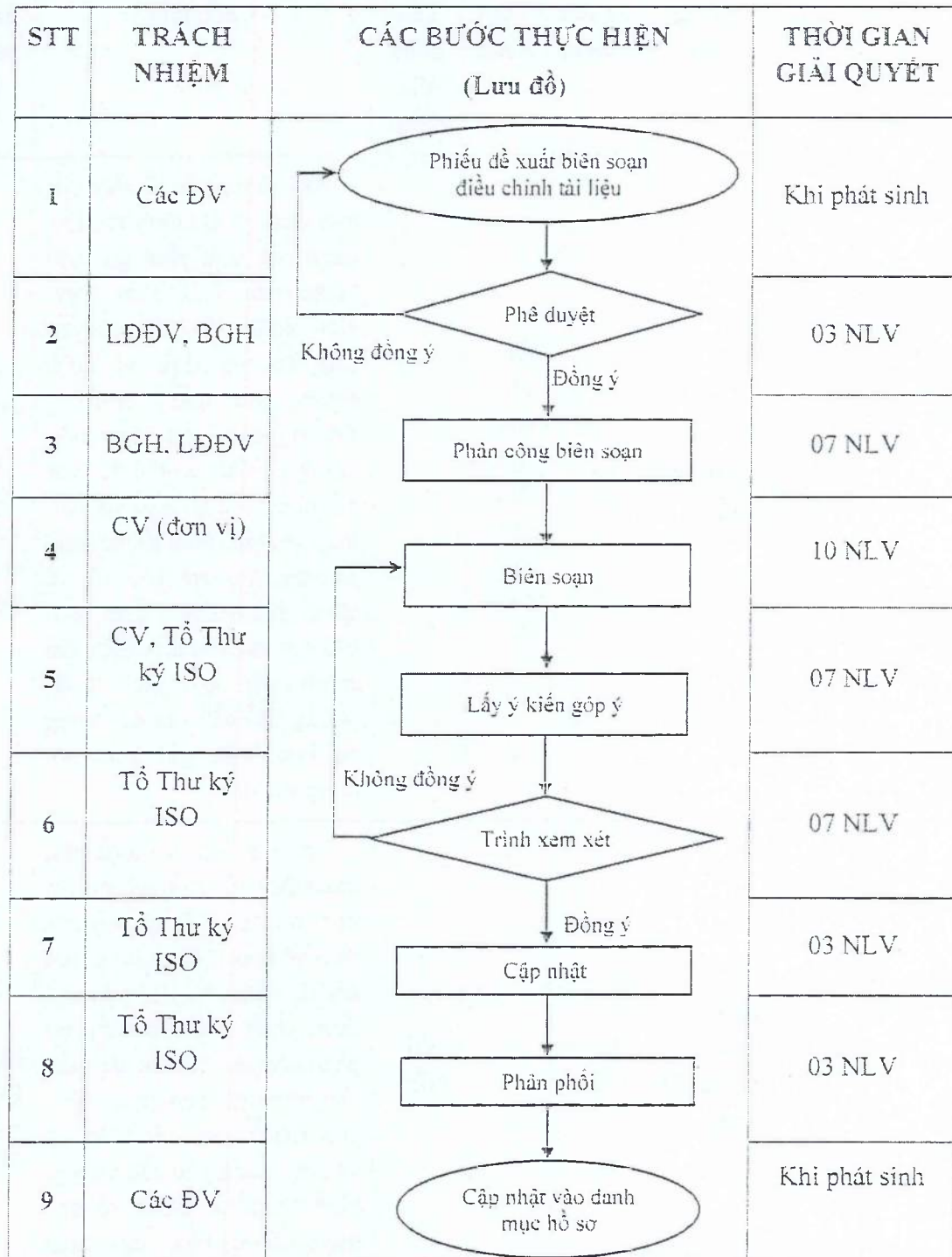
Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / ...

Trang: 5/21

V. NỘI DUNG

1. Lưu đồ của quy trình



THU
QUY
TRÌNH

74



QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU
(HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)

Mã số: QT-03/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: .../.../...

Trang: 6/21

2. Diễn giải lưu đồ

TT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
Bước 1	Phiếu đề xuất	Các ĐV	Khi có phát sinh theo yêu cầu thực tế		Khi có yêu cầu về việc viết mới hoặc điều chỉnh tài liệu, người đề xuất phải ghi vào "Phiếu đề xuất biên soạn, điều chỉnh tài liệu" chuyên cho Trưởng đơn vị hoặc người phụ trách đơn vị. Trường hợp cần viết mới, người đề xuất có thể đề xuất nội dung của tài liệu và kèm theo các biểu mẫu tương ứng. Trường hợp cần yêu cầu về chỉnh sửa thì phải kèm theo bản sao của trang tài liệu cần chỉnh sửa có gạch chân những chỗ cần sửa đổi trong tài liệu hoặc gửi kèm nội dung sửa đổi.	BM.01/QT-03/BĐCL Phiếu đề xuất biên soạn, điều chỉnh tài liệu
Bước 2	Phê duyệt phiếu đề xuất	LĐĐV BGH		03 NLV	Trưởng đơn vị (hoặc phụ trách đơn vị) có trách nhiệm xem xét và quyết định sự cần thiết phải ban hành hoặc sửa đổi tài liệu này. Khi yêu cầu được chấp nhận, Trưởng bộ phận chuyển "Phiếu đề xuất biên soạn, điều chỉnh tài liệu" cho BGH xem xét. Căn cứ vào nội dung yêu cầu và tình hình thực tế, BGH sẽ phê duyệt thực hiện chỉ định người biên soạn hoặc sửa tài	Phiếu trình BGH Kết quả phê duyệt

mt



QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU
(HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)

Mã số: QT-03/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / ...

Trang: 7/21

TT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
					liệu.	
Bước 3	Phân công biên soạn	BGH LDDV		07 NLV	Đại diện lãnh đạo xem xét mức độ tính chất của tài liệu để phân công đơn vị/người soạn thảo.	
Bước 4	Biên soạn	CV (đơn vị)		10 NLV	Cá nhân (hoặc đơn vị) được phân công biên soạn (và phối hợp) sẽ thực hiện biên soạn dự thảo trên cơ sở tham khảo các văn bản quy phạm đảm bảo sự phù hợp của nội dung dự thảo văn bản với đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, với các quy phạm pháp luật liên quan; tính hợp pháp và tính thống nhất của dự thảo với hệ thống pháp luật hiện hành; sự phù hợp của dự thảo với các văn bản quản lý hành chính khác đã được Trường ban hành, đang có hiệu lực. Quy trình trình bày theo biểu mẫu trong Quy trình xây dựng, điều chỉnh các quy trình.	Bản dự thảo
Bước 5	Lấy ý kiến góp ý	Tổ Thư ký ISO		07 NLV	Các tài liệu sau khi được người biên soạn, được Tổ Thư ký ISO lấy ý kiến đóng góp để hoàn thiện.	BM.02/QT-03/BĐCL Phiếu góp ý



mt



**QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU
(HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)**

Mã số: QT-03/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: .../.../...

Trang: 8/21

TT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
Bước 6	Trình xem xét	Tổ Thư ký ISO		07 NLV	Tổ Thư ký ISO tập hợp tất cả ý kiến đóng góp để tổng hợp theo biểu mẫu để trình lãnh đạo xem xét ra quyết định. Nếu xét thấy các ý kiến đóng góp về việc cần viết/ sửa lại là phù hợp thì Tổ Thư ký ISO trình cho BGH xem xét. BGH chỉ đạo đơn vị chịu trách nhiệm cập nhật, điều chỉnh cho phù hợp. Các Phiếu góp ý và Phiếu tổng hợp góp ý được lưu làm hồ sơ xây dựng tài liệu.	BM.03/QT-03/BĐCL Phiếu tổng hợp góp ý
Bước 7	Cập nhật	Tổ Thư ký ISO		03 NLV	Sau khi Hiệu trưởng (hoặc người được ủy quyền) phê duyệt tài liệu, Tổ Thư ký ISO lưu giữ bản gốc. Bản gốc của tài liệu được kiểm soát là bản có đầy đủ 3 chữ ký gốc (Lãnh đạo phê duyệt; người xem xét; cá nhân biên soạn). Hiệu lực của tài liệu được tính từ ngày ban hành. Tổ Thư ký ISO cập nhật tất cả vào Danh mục tài liệu nội bộ và kiểm soát phân phối để theo dõi. - Quy định Người xem xét các văn bản như sau: + Các văn bản do chuyên viên các đơn vị biên soạn.	BM.05/QT-03/BĐCL Danh mục tài liệu nội bộ và kiểm soát phân phối

17/

	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU (HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)	Mã số: QT-03/BDCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: .../.../...
		Trang: 9/21

TT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
					Trưởng các đơn vị ký phân kiểm tra, trình BGH phê duyệt. + Các văn bản do Trưởng các đơn vị biên soạn, hướng dẫn nội bộ. BGH ký phân kiểm tra.	
Bước 8	Phân phối	Tổ Thư ký ISO		03 NLV	Phân phối tài liệu nội bộ: - Sau khi ban hành, Tổ Thư ký ISO căn cứ vào chức năng, quyền hạn, nhiệm vụ của từng đơn vị để lập danh mục tài liệu và phân phối theo Danh mục tài liệu nội bộ và kiểm soát phân phối, sau đó thực hiện việc nhân bản đủ số lượng cần thiết và đóng dấu "Tài liệu được kiểm soát" tại trang 1 của tài liệu trước khi cấp phát cho các đơn vị. - Dấu kiểm soát tài liệu của Trường được quy định là: TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA PHẠM NGỌC THẠCH TÀI LIỆU ĐƯỢC KIỂM SOÁT Đơn vị: - Các đơn vị chịu trách nhiệm quản lý việc sao chụp và cấp phát các bản sao cho các cá nhân, bộ phận (nếu có). - Tài liệu nội bộ sau khi được	BM.05/QT-03/BDCL Danh mục tài liệu nội bộ và kiểm soát phân phối

nh



QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU
(HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)

Mã số: QT-03/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: .../.../...

Trang: 10/21

TT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
					ban hành lần thứ hai trở đi, căn cứ vào Danh mục tài liệu nội bộ và kiểm soát phân phối. Thư ký Ban Chỉ đạo ISO tiến hành cập nhật tài liệu mới cho các đơn vị có liên quan theo danh sách, thực hiện việc thu hồi lại đầy đủ các tài liệu ban hành lần trước để tránh sử dụng tài liệu đã lỗi thời. - Sau khi sửa đổi, việc ban hành sẽ được Tổ Thư ký ISO cập nhật về sự thay đổi tại mục theo dõi sửa đổi của tài liệu để nhận biết thông tin. - Tài liệu nội bộ mà nội dung sửa đổi có ảnh hưởng đến quá trình thực hiện các hoạt động thì sẽ được phê duyệt, ban hành và cập nhật trở lại (số lần ban hành sẽ tăng lên 01 đơn vị). Ngoài ra, đánh mã của phiên bản tài liệu. Phân phối tài liệu bên ngoài: - Tài liệu bên ngoài bao gồm: Các quy định của pháp luật, các văn bản tạp chí, công văn; các văn bản pháp quy, tài liệu kỹ thuật, ấn phẩm (Catalogue), Tiêu chuẩn Việt Nam (TCVN), Tiêu chuẩn	

ml



QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU
(HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)

Mã số: QT-03/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: .../.../...

Trang: 12/21

TT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
					kỹ thuật đi kèm máy móc thiết bị, các ấn phẩm của Nhà nước, các văn bản trước đây đã được đóng dấu của Trường. + Các yêu cầu của đơn vị bên ngoài, các loại công văn, thư từ ... khi có dấu công văn đến của văn thư hoặc dấu tròn của Trường và được lưu giữ theo quy định của Nhà nước. - Các tài liệu của HTQLCL ban hành đều được Tổ Thư ký ISO đóng dấu kiểm soát. Đối với biểu mẫu, được kiểm soát thông qua Quy trình. Quy định liên quan và Danh mục tài liệu nội bộ và kiểm soát phân phối. Không đóng dấu kiểm soát lên các biểu mẫu để thuận tiện cho việc sử dụng sau này. Đối với tài liệu lỗi thời. Tổ Thư ký ISO có trách nhiệm thu hồi đầy đủ và tiến hành hủy. Trong trường hợp cần giữ lại nhằm mục đích nào đó, Tổ Thư ký ISO lưu riêng trong một hồ sơ riêng có dán nhãn "Tài liệu lỗi thời". Các tài liệu lỗi thời sẽ được đóng dấu "Hết hiệu lực".	BM.05/QT-03/BĐCL Danh mục tài liệu nội bộ và kiểm soát phân phối BM.07/QT-03/BĐCL Sổ thu hồi tài liệu

mt



**QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU
(HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)**

Mã số: QT-03/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / ...

Trang: 13/21

TT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
					HẾT HIỆU LỰC Ngày: ... / ... / ...	
Bước 9	Cập nhật vào danh mục hồ sơ	Các ĐV	Khi có phát sinh		Đơn vị đề xuất cập nhật lại Danh mục tài liệu nội bộ ban hành.	BM.04/QT-03/BĐCL Danh mục tài liệu nội bộ ban hành

VI. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên biểu mẫu	Mã số	Thời gian	Nơi lưu
1	Phiếu đề xuất biên soạn, điều chỉnh tài liệu	BM.01/QT-03/BĐCL	05 năm	Tổ Thư ký ISO
2	Phiếu góp ý	BM.02/QT-03/BĐCL	05 năm	Tổ Thư ký ISO
3	Phiếu tổng hợp góp ý	BM.03/QT-03/BĐCL	05 năm	Tổ Thư ký ISO, các đơn vị
4	Danh mục tài liệu nội bộ ban hành	BM.04/QT-03/BĐCL	Khi có bản cập nhật	Tổ Thư ký ISO, các đơn vị
5	Danh mục tài liệu nội bộ và kiểm soát phân phối	BM.05/QT-03/BĐCL	Khi có bản cập nhật	Tổ Thư ký ISO, các đơn vị

ML

	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU (HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)	Mã số: QT-03/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: ... / ... / ...
		Trang: 14/21

STT	Tên biểu mẫu	Mã số	Thời gian	Nơi lưu
6	Danh mục tài liệu bên ngoài	BM.06/QT-03/BĐCL	Khi có bản cập nhật	Tổ Thư ký ISO, các đơn vị
7	Sổ thu hồi tài liệu	BM.07/QT-03/BĐCL	Khi có bản cập nhật	Tổ Thư ký ISO, các đơn vị

VII. QUẢN LÝ RỦI RO

STT	Nội dung rủi ro	Biện pháp khắc phục
1	Các đơn vị bổ sung tài liệu bên ngoài mà không cập nhật vào danh mục.	Tổ Thư ký ISO rà soát các viện dẫn trong các quy trình, các sửa đổi để cập nhật thêm.
2	Các đơn vị vẫn lưu giữ và sử dụng các tài liệu, quy trình đã hết hiệu lực.	Tổ Thư ký ISO theo dõi danh sách các đơn vị được cấp phát, các đơn vị đã thu hồi để đảm bảo thu hồi toàn bộ các tài liệu hết hiệu lực.

VIII. CÁC BIỂU MẪU

ML

	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU (HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)	Mã số: QT-03/BĐCL Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: ... / ... / ... Trang: 15/21

BM.01/QT-03/BĐCL

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
 PHẠM NGỌC THẠCH
ĐƠN VỊ (*)

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

PHIẾU ĐỀ XUẤT
BIÊN SOẠN, ĐIỀU CHỈNH TÀI LIỆU

1. Tên Tài liệu cần biên soạn mới/điều chỉnh:

.....

2. Lý do biên soạn mới/điều chỉnh tài liệu:

a) Biên soạn mới Tài liệu:

.....

b) Điều chỉnh Tài liệu:

STT	Nội dung cũ	Nội dung đề xuất điều chỉnh	Căn cứ	Ghi chú
1.				
...				

3. Đề xuất đơn vị biên soạn mới/điều chỉnh tài liệu:

.....

(*) Nếu do đơn vị đề xuất

NGƯỜI ĐỀ XUẤT

Ngày tháng năm 20...

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

Ý KIẾN
 PHÒNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG

Ý KIẾN
 PHÒNG THANH TRA - PHÁP CHẾ

Ý KIẾN BAN GIÁM HIỆU

Handwritten signature



QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU
(HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)

Mã số: QT-03/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: .../.../...

Trang: 16/21

BM.02/QT-03/BDCL

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA

PHẠM NGỌC THẠCH

ĐƠN VỊ: ...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20...

PHIẾU GÓP Ý

Tài liệu:

1. NỘI DUNG GÓP Ý

STT	Nội dung trong tài liệu cần góp ý	Đề xuất điều chỉnh (Kèm căn cứ pháp lý (nếu có))	Ghi chú
1			
2			
3			
...			

2. CÁC Ý KIẾN KHÁC (NẾU CÓ)

(Kèm căn cứ pháp lý (nếu có))

.....
.....
.....

3. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT (NẾU CÓ)

(Kèm căn cứ pháp lý (nếu có))

.....
.....
.....

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

16

	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU (HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)	Mã số: QT-03/BDCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: ... / ... / ...
		Trang: 17/21

BM.03/QT-03/BDCL

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH

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

ĐƠN VỊ: ...

PHIẾU TỔNG HỢP GÓP Ý

Tài liệu:

1. NỘI DUNG GÓP Ý

STT	Đơn vị góp ý	Nội dung cần góp ý	Nội dung góp ý	Ý kiến của đơn vị chủ trì	Ghi chú
1					
2					
3					
...					

2. CÁC Ý KIẾN KHÁC (NẾU CÓ)

.....

3. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT (NẾU CÓ)

.....

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

Handwritten signature



QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU
(HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)

Mã số: QT-03/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: .../.../...

Trang: 18/21

BM.04/QT-03/BDCL

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH
ĐƠN VỊ: ...

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

DANH MỤC TÀI LIỆU NỘI BỘ BAN HÀNH
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-TĐHYKPNT ngày... /... /20...)

STT	TÊN TÀI LIỆU	MÃ SỐ	GHI CHÚ
1			
2			
3			
...			

mt

	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU (HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)	Mã số: QT-03/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: .../.../...
		Trang: 19/21

BM.05/QT.03/BĐCL

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
 PHẠM NGỌC THẠCH
ĐƠN VỊ: ...

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

DANH MỤC TÀI LIỆU NỘI BỘ VÀ KIỂM SOÁT PHÂN PHỐI

STT	TÊN TÀI LIỆU	MÃ SỐ	LẦN BAN HÀNH	NGÀY BAN HÀNH	NƠI NHẬN, SỐ LƯỢNG

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20...

PHÊ DUYỆT

NGƯỜI LẬP BẢNG

nh



QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU
(HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG)

Mã số: QT-03/BĐCL
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: .../.../...
Trang: 20/21

BM.06/QT-03/BĐCL

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH
ĐƠN VỊ: ...

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

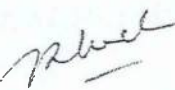
DANH MỤC TÀI LIỆU BÊN NGOÀI

STT	TÊN TÀI LIỆU	MÃ HIỆU	CƠ QUAN BAN HÀNH	NGÀY BAN HÀNH	NGÀY CÓ HIỆU LỰC	NGÀY CẬP NHẬT	NGƯỜI CẬP NHẬT	GHI CHÚ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20...

106

	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Mã số: QT-04.BDCL
			Lần ban hành: 01
			Ngày hiệu lực: 12 / 4 / 2023
			Trang: 1/13

	Biên soạn		Xem xét	Phê duyệt
Chữ ký				
Họ tên	Nguyễn Phan Huỳnh Châu	Nguyễn Tuấn Kiệt	Phùng Đức Nhật	Nguyễn Thanh Hiệp
Chức danh	Chuyên viên	Phụ trách quản lý, điều hành Phòng Bảo đảm chất lượng	Phó Trưởng Phòng Bảo đảm chất lượng	Hiệu trưởng

THEO DÕI SỬA ĐỔI

Ngày	Nội dung sửa đổi	Lần ban hành



QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã số: QT-04/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... /2025

Trang: 2/13

I. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức tiến hành hoạt động xem xét của lãnh đạo Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch đối với Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL).

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này được áp dụng đối với các cuộc họp định kỳ và đột xuất để xem xét HTQLCL của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

- Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Quy trình xây dựng, điều chỉnh các quy trình

IV. CHỮ VIẾT TẮT, ĐỊNH NGHĨA

1. Chữ viết tắt

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- TCVN: Tiêu chuẩn Việt Nam
- ĐHYKPNT: Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch
- BGH: Ban Giám hiệu
- P.BĐCL: Phòng Bảo đảm chất lượng
- BM: Biểu mẫu
- QT: Quy trình

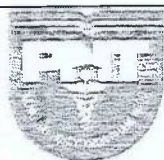
2. Định nghĩa:

Lãnh đạo cao nhất phải xem xét HTQLCL của tổ chức theo những khoảng thời gian được hoạch định để đảm bảo sự thích hợp, thỏa đáng, có hiệu lực và phù hợp với định hướng chiến lược của tổ chức.

V. NỘI DUNG



mt



**QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

Mã số: QT-04/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025

Trang: 3/13

1. Lưu đồ của quy trình

STT	TRÁCH NHIỆM	CÁC BƯỚC THỰC HIỆN (Lưu đồ)	THỜI GIAN GIẢI QUYẾT
1	Ban Chỉ đạo ISO	Xác định nội dung họp xem xét	07 NLV
2	Tổ Thư ký ISO	Soạn thảo Giấy mời và nội dung họp	05 NLV
3	Trưởng Ban Chỉ đạo ISO	Phê duyệt	04 NLV
4	Lãnh đạo các đơn vị, Tổ Thư ký ISO	Xây dựng báo cáo chuẩn bị cuộc họp	07 NLV
5	Ban Chỉ đạo ISO, các đơn vị	Tiến hành họp xem xét	
6	Chủ trì cuộc họp. Thư ký ISO	Lập biên bản và thông báo kết luận cuộc họp	04 NLV
7	Các đơn vị	Triển khai các quyết định/ Báo cáo kết quả	30 NLV
8	Tổ Thư ký ISO	Theo dõi và tổng hợp các báo cáo hoạt động cải tiến trình Ban Chỉ đạo ISO	
9	Tổ Thư ký ISO	Lưu hồ sơ	



QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã số: QT-04/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025

Trang: 4/13

2. Diễn giải lưu đồ

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
Bước 1	Xác định nội dung họp xem xét	Ban Chỉ đạo ISO	Mỗi quý	07 NLV	Cuộc họp xem xét của lãnh đạo TĐHYKPNT về HTQLCL được tổ chức định kỳ mỗi quý. Tùy theo tình hình thực tế, BGH TĐHYKPNT có thể quyết định các cuộc họp xem xét đột xuất đối với HTQLCL. Căn cứ trên tình hình thực tế của HTQLCL, kết quả đánh giá nội bộ của TĐHYKPNT và nhu cầu xem xét của BGH TĐHYKPNT về HTQLCL xác định nội dung họp cụ thể đối với từng đợt. Nội dung xem xét tối thiểu bao gồm: a) Tình trạng các hành động từ cuộc họp xem xét của lãnh đạo lần trước; b) Những thay đổi trong các vấn đề bên ngoài và nội bộ có liên quan đến HTQLCL; c) Thông tin về kết quả hoạt động và tính hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các xu hướng về: + Sự thỏa mãn của	

12/



QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã số: QT-04/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025

Trang: 5/13

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
					khách hàng và phản hồi từ các bên liên quan: + Mức độ đáp ứng các mục tiêu chất lượng; + Kết quả hoạt động và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ; + Sự không phù hợp và các hành động khắc phục, hành động phòng ngừa; + Các kết quả theo dõi và đo lường; + Các kết quả đánh giá; + Kết quả hoạt động của nhà cung cấp bên ngoài. d) Sự đầy đủ của việc cung cấp nguồn lực cho HTQLCL: e) Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội; f) Cơ hội để cải tiến. Đầu ra của xem xét: Đầu ra của việc xem xét của lãnh đạo TDHYKPNT phải bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến: - Các cơ hội cải tiến; - Mọi nhu cầu thay đổi đến HTQLCL:	

ML



QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã số: QT-04/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... /2025

Trang: 6/13

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
					- Nhu cầu về nguồn lực. Tổ Thư ký ISO phải lưu giữ thông tin dạng văn bản như là bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.	
Bước 2	Soạn thảo Giấy mời và nội dung họp	Tổ Thư ký ISO		05 NLV	Tổ Thư ký ISO có trách nhiệm xác định rõ nội dung, chương trình họp từng đợt và thông báo đến các đơn vị. Thành phần tham dự họp bao gồm: Lãnh đạo TĐHYKPNT, Lãnh đạo các đơn vị, Ban Chỉ đạo ISO và các cá nhân có liên quan trong việc triển khai vận hành HTQLCL của TĐHYKPNT. Các thành phần này được nêu cụ thể trong Giấy mời họp.	BM.01/QT-04/BĐCL Giấy mời họp
Bước 3	Phê duyệt	Trưởng Ban Chỉ đạo ISO		04 NLV	Trưởng Ban Chỉ đạo ISO phê duyệt Giấy mời họp.	BM.01/QT-04/BĐCL Giấy mời họp
Bước 4	Xây dựng báo cáo chuẩn bị cuộc họp	Lãnh đạo các đơn vị, Tổ Thư ký ISO		07 NLV	Ban Chỉ đạo ISO chuẩn bị báo cáo chung về tình hình thực hiện của HTQLCL; chính sách và mục tiêu chất lượng; các thay đổi ảnh hưởng tới hệ	

mt



**QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

Mã số: QT-04/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025

Trang: 7/13

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
					thống (nếu có): kết quả thực hiện các yêu cầu cải tiến của cuộc họp lần trước (nếu có): Tổ Thư ký ISO chuẩn bị báo cáo kết quả đánh giá chất lượng nội bộ gần nhất và tình hình khắc phục chung tại các đơn vị: Thủ trưởng các đơn vị báo cáo tình hình thực hiện HTQLCL tại đơn vị mình: các khó khăn, khuyến nghị cải tiến; tình hình thực hiện các mục tiêu chất lượng liên quan; tình hình thực hiện các yêu cầu khắc phục hoặc cải tiến tại đơn vị; phản hồi của các bên liên quan đến hoạt động của đơn vị và các nội dung khác, nếu được lãnh đạo yêu cầu.	
Bước 5	Tiến hành họp xem xét	Ban Chỉ đạo ISO, các đơn vị			Các đơn vị, cá nhân trình bày các báo cáo được phân công để cùng xem xét, các thành viên tham gia ý kiến thảo luận làm rõ như: ý kiến phản hồi của các bên liên quan, kết quả thực hiện các quy trình, mức độ sai sót trong quá trình thực hiện.	BM.02/QT-04/BDCL Báo cáo của đơn vị

IG
KH
HĐ

ml



QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã số: QT-04/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... /2025

Trang: 8/13

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
					các biện pháp khắc phục sai lỗi, những thay đổi ảnh hưởng đến HTQLCL, các đề xuất cải tiến. Thư ký ISO có trách nhiệm ghi biên bản nội dung đã thảo luận trong cuộc họp theo biểu mẫu. Biên bản cuộc họp phải ghi rõ kết luận và quyết định đối với mỗi vấn đề được xem xét.	
Bước 6	Lập biên bản và thông báo kết luận cuộc họp	Chủ trì cuộc họp. Thư ký ISO		04 NLV	Căn cứ vào các báo cáo, ý kiến phát biểu của các thành viên dự họp, chủ trì cuộc họp sẽ kết luận và quyết định đối với mỗi vấn đề được xem xét, phân công trách nhiệm thực hiện công việc cụ thể và ấn định thời gian hoàn thành đối với đơn vị, cá nhân được phân công. Căn cứ kết luận của người chủ trì cuộc họp về các nội dung đã thảo luận, đại diện lãnh đạo lập các yêu cầu cải tiến cần thiết (nếu có) để theo dõi và thực hiện. Căn cứ vào biên bản cuộc họp, thư ký ISO có	BM.03/QT-04/BDCL Biên bản họp xem xét của lãnh đạo

nh



QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã số: QT-04/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025

Trang: 9/13

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
					trách nhiệm ra thông báo kết luận của cuộc họp để gửi tới các cá nhân và đơn vị liên quan và đơn đốc, báo cáo lên BGH TDHYKPNT và Ban Chỉ đạo ISO. Thư ký ISO gửi biên bản họp và thông báo kết luận cuộc họp tới các cá nhân và đơn vị liên quan.	
Bước 7	Triển khai các quyết định/ Báo cáo kết quả	Các đơn vị		30 NLV	Các đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện các kết luận và quyết định của Ban Chỉ đạo ISO sau cuộc họp xem xét, kết quả của các hành động khắc phục và cải tiến phải được báo cáo Ban Chỉ đạo ISO theo đúng thời gian và nội dung công việc được quy định.	
Bước 8	Theo dõi và tổng hợp các báo cáo hoạt động cải tiến trình Ban Chỉ đạo ISO	Tổ Thư ký ISO			Thư ký Ban ISO. Trưởng các đơn vị có trách nhiệm theo dõi và đánh giá hiệu lực thực hiện hành động khắc phục và cải tiến. Thư ký Ban ISO tổng hợp báo cáo của các đơn vị, trình Ban Chỉ đạo ISO.	



14

	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Mã số: QT-04/BĐCL
			Lần ban hành: 01
			Ngày hiệu lực: ... / ... /2025
			Trang: 10/13

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
Bước 9	Lưu hồ sơ	Tổ Thư ký ISO			Tổ Thư ký ISO thực hiện lưu hồ sơ theo đúng quy định.	

VI. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên biểu mẫu	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Giấy mời họp	BM.01/QT-04/BĐCL	Phòng BĐCL, Văn phòng Trường	05 năm
2	Báo cáo của đơn vị	BM.02/QT-04/BĐCL	Phòng BĐCL, Văn phòng Trường	05 năm
3	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo	BM.03/QT-04/BĐCL	Phòng BĐCL, Văn phòng Trường	05 năm

VII. QUẢN LÝ RỦI RO

STT	Nội dung rủi ro	Biện pháp khắc phục
1	Không có sự theo dõi và kiểm soát trong quá trình thực hiện	Thiết lập kế hoạch thực hiện chi tiết với các mốc thời gian cụ thể để theo dõi tiến độ

VIII. CÁC BIỂU MẪU

mt



QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã số: QT-04/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025

Trang: 11/13

BM.01/QT-04/BĐCL

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH

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

Số: /GM-TĐHYKPNT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm ...

GIẤY MỜI

Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch trân trọng kính mời:

Đến tham dự của Trường Đại học Y khoa Phạm
Ngọc Thạch.

Chủ trì:

Thời gian:

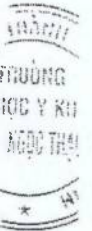
Địa điểm:, Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT.

TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO ISO



mt



**QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

Mã số: QT-04/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... /2025

Trang: 12/13

BM.02/QT-04/BDCL

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH
PHÒNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG**

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

Số: /BC-BDCL

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm 20...

BÁO CÁO

**Tình hình thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng
tại Phòng/Khoa/Trung tâm/Đơn vị ...**

Thời gian:

Thực hiện

Phòng/Khoa/Trung tâm/Đơn vị ... báo cáo như sau:

I. Hiện trạng

.....

II. Hành động khắc phục, hành động phòng ngừa, cải tiến

II.1. Hành động khắc phục

.....

II.2. Hành động phòng ngừa

.....

II.3. Cải tiến

.....

III. Kiến nghị

III.1. Thuận lợi

.....

III.2. Khó khăn

.....

III.3. Đề xuất

.....

Trên đây là Báo cáo của Phòng/Khoa/Trung tâm/Đơn vị/.

Nơi nhận:

- HT và các Phó HT (để b/c);
- Ban Chỉ đạo ISO;
- Lưu: VT.

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

mt



**QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

Mã số: QT-04/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiện lực: ... / ... /2025

Trang: 13/13

BM.03/QT-04/BĐCL

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH

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

Số: /BB-TĐHYKPNT

**BIÊN BẢN
HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO**

I. Thời gian, địa điểm

Thời gian:

Địa điểm:, Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

II. Thành phần tham dự

1. Chủ trì:

2. Thư ký:

3. Thành phần tham gia:

-

-

-

III. Nội dung cuộc họp

1. TS. Nguyễn Văn A:

-

-

2. ThS. Nguyễn Văn B:

-

-

.....

IV. Kết luận cuộc họp

.....

Cuộc họp kết thúc lúc ... giờ ... phút cùng ngày. Tất cả thành viên dự họp thống nhất thông qua./.

THƯ KÝ

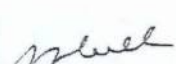
CHỦ TRÌ

Nơi nhận:

mt



Trang: 1/11

	Biên soạn		Xem xét	Phê duyệt
Chữ ký				
Họ tên	Hoàng Thị Diễm Phương	Nguyễn Tuấn Kiệt	Phùng Đức Nhật	Nguyễn Thanh Hiệp
Chức danh	Chuyên viên Phòng Bảo đảm chất lượng	Phụ trách Quản lý, điều hành Phòng Bảo đảm chất lượng	Phó trưởng Phòng Bảo đảm chất lượng	Hiệu trưởng

[illegible]

nt



QUY TRÌNH THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN

Mã số: QT-05.BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:/2025

Trang: 2/11

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này nhằm đảm bảo chất lượng, ngăn ngừa rủi ro, nâng cao hiệu suất và đáp ứng các tiêu chuẩn kiểm định. Đồng thời, quy trình này giúp cải thiện dịch vụ, tăng sự hài lòng của các bên liên quan và đảm bảo hệ thống vận hành hiệu quả, bền vững.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm giảng dạy, nghiên cứu, quản lý và dịch vụ hỗ trợ, nhằm đảm bảo và cải tiến liên tục theo tiêu chuẩn kiểm định.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015
- Quy trình quản lý hồ sơ
- Quy trình kiểm soát tài liệu
- Quy trình đánh giá nội bộ
- Quy trình xem xét lãnh đạo
- Quy trình xây dựng, điều chỉnh các quy trình

IV. ĐỊNH NGHĨA, CHỮ VIẾT TẮT

1. Định nghĩa

- **Sự khắc phục:** là hành động loại bỏ sự không phù hợp đã phát sinh mà không giải quyết nguyên nhân gốc rễ của nó.

- **Sự không phù hợp (NC: Non-conformity):** Là sự không đáp ứng một trong các điều khoản/yêu cầu bắt buộc của ISO 9001:2015 hoặc của Pháp luật hoặc Quy định (quy chế, quy trình, hướng dẫn) được Ban Giám hiệu hoặc Trường các đơn vị phê duyệt. Được phân loại thành 03 nhóm chính như sau:

+ **Sự không phù hợp nặng (MJ: Major):** Là sự không phù hợp vi phạm đến các yêu cầu chính của Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 hoặc vi phạm pháp luật trong lĩnh vực hoạt động hoặc sự không phù hợp đó đe dọa đến việc đáp ứng đại đa số các yêu cầu của các bên liên quan của Trường.

+ **Sự không phù hợp nhẹ (MN: Minor):** Là điểm không phù hợp được phát hiện khi đơn vị áp dụng không đầy đủ hoặc không duy trì liên tục trong khoảng thời gian dài các qui định của Trường hoặc không rơi vào trường hợp là điểm không phù hợp nặng ở trên.

- **Hành động khắc phục (HĐKP):** Là hoạt động được tiến hành nhằm loại bỏ nguyên nhân gốc của sự không phù hợp nặng/nhẹ hoặc các quan sát hoặc nhằm ngăn ngừa sự tái diễn việc lặp lại sự không phù hợp trong tương lai.

	QUY TRÌNH THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN	Mã số: QT-05/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực:/...../2025
		Trang: 3/11

- **Hành động phòng ngừa (HĐPN):** Là hoạt động được tiến hành nhằm ngăn ngừa sự xuất hiện của sự không phù hợp nặng, nhẹ, quan sát. Là hoạt động thực hiện các góp ý để ngăn các nguyên nhân tiềm năng không xuất hiện.

- **Cải tiến:** là quá trình liên tục nâng cao và hoàn thiện các yếu tố trong hệ thống, quy trình, sản phẩm hoặc dịch vụ để đạt được hiệu quả cao hơn, đáp ứng tốt hơn nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan.

- Các thuật ngữ, định nghĩa có liên quan được sử dụng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

2. Từ viết tắt

- HT: Hiệu trưởng
- KPH: Không phù hợp
- HĐKP: Hành động khắc phục
- HĐPN: Hành động phòng ngừa
- HĐ KP-PN: Hành động khắc phục - phòng ngừa
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- NC (non – conformity): Sự không phù hợp
- MJ (major): Sự không phù hợp nặng
- MN (minor): Sự không phù hợp nhẹ.

V. NỘI DUNG

1. Lưu đồ của quy trình



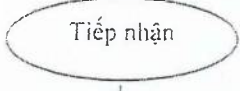
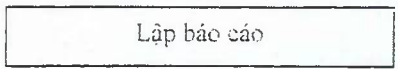
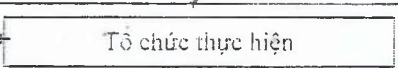
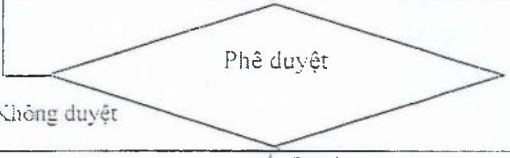
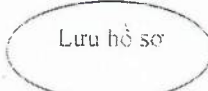
QUY TRÌNH THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN

Mã số: QT-05.BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:/...../2025

Trang: 4/11

Bước	Các bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu/hồ sơ
1		Các đơn vị		
2		Đại diện lãnh đạo	7 NLV	BM.01/QT-05/BDCL
3		Đại diện lãnh đạo	7 NLV	BM.02/QT-05/BDCL
4	 Không duyệt	Ban ISO	7 NLV	
5	 Duyệt	Ban ISO	2 NLV	

2.Diễn giải lưu đồ

Stt	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Cách làm	Biểu mẫu/sản phẩm đầu ra
Bước 1	Tiếp nhận thông tin	Các đơn vị		- Xác định các vấn đề cần phải thực hiện hành động khắc phục. phòng ngừa: Khi có khiếu nại của các bên liên quan; Khi có yêu cầu thực hiện HDKP trong quá trình xử lý sự KPH; Khi có các kết luận về sự KPH hoặc các vấn đề cần thực hiện nhằm phòng ngừa và cải tiến chất lượng từ các cuộc họp xem xét lãnh đạo hoặc từ kết quả thu thập và phân tích dữ liệu; Khi có các điểm KPH. các điểm lưu ý từ kết quả đánh giá nội bộ hoặc đánh giá của tổ chức chứng nhận.	



QUY TRÌNH THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG
KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN

Mã số: QT-05/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:/2025

Trang: 5/11

Stt	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Cách làm	Biểu mẫu/sản phẩm đầu ra
Bước 2	Lập báo cáo	Đại diện lãnh đạo		- Sau khi tiếp nhận thông tin không phù hợp và yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa. Các đơn vị tiếp nhận thông tin vấn đề không phù hợp thực hiện lập báo cáo và yêu cầu xử lý KPH theo biểu mẫu BM.01/QT-05/BDCL và gửi cho Trường bộ phận để giải quyết.	BM.01/QT-05/BDCL
Bước 3	Tổ chức thực hiện	Đại diện lãnh đạo		- Các đơn vị căn cứ theo nhiệm vụ quyền hạn được giao xử lý sự KPH đã xảy ra trước khi thực hiện các HĐKP. Đồng thời các đơn vị phải lập sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp, hành động khắc phục và phòng ngừa theo biểu mẫu BM.02/QT-05/BDCL để đảm bảo rằng sự không phù hợp được khắc phục triệt để và tránh tái diễn về sau. Trong đó các nội dung HĐKP và phòng ngừa phải đảm bảo: - Khắc phục: + Xem xét vấn đề phải chỉ ra được cốt lõi vấn đề là gì, quá trình xảy ra như thế nào; + Xác định nguyên nhân: phân tích, tìm nguyên nhân gây ra vấn đề; + Xác định và thực hiện các hoạt động khắc phục: xác định các biện pháp loại trừ nguyên nhân đã xác định và thực hiện đầy đủ các biện pháp đó; + Xem xét sự phù hợp và tính hiệu quả hành động khắc phục phòng ngừa; khẳng định xem xét vấn đề không còn lặp lại.	BM.02/QT-05/BDCL

mt



QUY TRÌNH THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG
KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN

Mã số: QT-05/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:/...../2025

Trang: 6/11

Stt	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Cách làm	Biểu mẫu/sản phẩm đầu ra
				Nếu sự không phù hợp vẫn xảy ra thì làm lại từ bước xác định nguyên nhân. - Phòng ngừa: + Xác định vấn đề, lựa chọn vấn đề quan trọng, đáng quan tâm hơn những vấn đề còn lại để có các HDPN trước. + Xác định nguyên nhân: phải xác định rõ nguyên nhân gây ra nguy cơ đã được đề cập ở bước trên. Nếu cần thiết có thể thu thập thêm thông tin để có cơ sở xác định đúng bản chất của vấn đề. + Xác định và thực hiện các biện pháp phòng ngừa: • Chỉ thực hiện đối với sự việc chưa xảy ra nhưng có nguy cơ gây ra sự KPH. • Việc thực hiện các biện pháp phòng ngừa không gây ra các kết quả không mong muốn khác. Nếu có, phải khắc phục ngay và tìm biện pháp phù hợp hơn. + Kiểm tra xác nhận hiệu quả của HDPN: trên cơ sở các thông tin có được trước và sau khi thực hiện các biện pháp phòng ngừa, xác định mức độ hiệu quả của các biện pháp. + Tiến hành sửa đổi, hoàn thiện các tài liệu có liên quan nếu cần thiết.	
Bước 4	Kiểm tra thực hiện	Ban ISO		- Khi kết thúc thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa được xác nhận là có hiệu quả, hồ sơ về việc thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa sau khi hoàn tất phải chuyển cho thư ký ban ISO bộ gốc, bản sao được lưu tại đơn vị có liên quan. - Thư ký ban ISO/Trưởng các đơn vị có trách nhiệm theo dõi và đánh giá hiệu lực	



**QUY TRÌNH THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG
KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN**

Mã số: QT-05-BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:/...../2025

Trang: 7/11

Stt	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Cách làm	Biểu mẫu/sản phẩm đầu ra
				thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa qua các cuộc họp xem xét lãnh đạo kỳ sau đó.	

VI. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Biểu mẫu	Hình thức lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Các cơ sở (bằng chứng) trước khi thực hiện HĐKP/PN (như kết quả phân tích dữ liệu...)		01 bản gốc	Thường trực ISO/ các đơn vị liên quan	05 năm
2	Báo cáo và yêu cầu xử lý thực hiện HĐKP/PN	BM.01/QT-05/BĐCL	01 bản gốc	Thường trực ISO/ các đơn vị liên quan	05 năm
3	Sổ theo dõi hành động KP-PN	BM.02/QT-05/BĐCL	01 bản gốc	Thường trực ISO/ các đơn vị liên quan	05 năm
4	Hồ sơ thực hiện KP/PN nhận/lập được trong quá trình thực hiện (nếu có)		01 bản gốc	Thường trực ISO/ các đơn vị liên quan	05 năm

mt



**QUY TRÌNH THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG
KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN**

Mã số: QT-05/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:/...../2025

Trang: 8/11

VII. QUẢN LÝ RỦI RO

STT	Nội dung rủi ro	Biện pháp khắc phục
1	Thiếu sự tham gia của các bên liên quan trong việc xác định nguyên nhân và đề xuất giải pháp.	Lập danh sách các bên liên quan có liên quan trực tiếp và gián tiếp đến vấn đề
2	Thiếu sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan.	Phân công đầu mối liên lạc tại mỗi bộ phận để chịu trách nhiệm điều phối và kết nối thông tin.
3	Không có sự theo dõi tiến độ và kiểm soát trong quá trình thực hiện.	Thiết lập kế hoạch thực hiện chi tiết với các mốc thời gian cụ thể để theo dõi tiến độ

VIII. CÁC BIỂU MẪU

STT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu	Nơi ban hành
1	Báo cáo và yêu cầu xử lý thực hiện HĐKP/PN	BM.01/QT-05/BDCL	Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch – P.BDCL
2	Sổ theo dõi hành động KP-PN	BM.02/QT-05/BDCL	Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch – P.BDCL

mt



Trang: 9/11

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

Ký hiệu/Số phiếu:

Chuẩn mực: Yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001; Các quy định nội bộ của Trường. tài liệu khác:

(Ký tên)

Nguyên nhân:

Biên pháp:



mb



QUY TRÌNH THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG
KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN

Mã số: QT-05-BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:/2025

Trang: 10/11

.....
.....
.....
.....

Ngày hoàn thành khắc phục:...../...../20

Đại diện phòng/đơn vị thực hiện khắc phục
phòng ngừa:

(Ký tên, ghi rõ họ tên, chức vụ)

Thẩm tra xác nhận việc thực hiện HĐKP, PN:

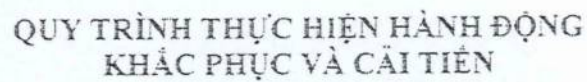
☐ Đạt yêu cầu: ☐ Không đạt yêu cầu:

☐ Biện pháp tiếp theo (nếu có):

.....
.....
.....
.....
.....

Đại diện phòng/ban/khoa/đơn vị thực hiện khắc phục phòng ngừa ký tên xác nhận đã thực hiện KP-PN.

mt

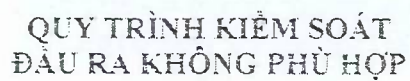


Trang: 11/11

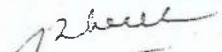
SỞ THEO DÕI XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC
VÀ CẢI TIẾN

TÊN PHÒNG/BAN/KHOA/ĐƠN VỊ THEO DÕI:

[illegible]



Trang: 1/12

	Biên soạn		Xem xét	Phê duyệt
Chữ ký				
Họ tên	Hoàng Thị Diễm Phương	Nguyễn Tuấn Kiệt	Phùng Đức Nhật	Nguyễn Thanh Hiệp
Chức danh	Chuyên viên Phòng Bảo đảm chất lượng	Phụ trách Quản lý, điều hành Phòng Bảo đảm chất lượng	Phó trưởng Phòng Bảo đảm chất lượng	Hiệu trưởng

THEO DÔI SỮA ĐÔI

[illegible]mt

	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP	Mã số: QT-06/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực:/...../2025
		Trang: 2/12

I. MỤC ĐÍCH

Quy định này nhằm đảm bảo cải tiến liên tục tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (gọi tắt là PNTU), thông qua việc thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa để phát hiện, kiểm tra và xử lý kịp thời các đầu ra không phù hợp, sự không phù hợp và lỗi/sai sót liên quan đến dịch vụ, quy trình vận hành và hệ thống quản lý chất lượng.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng với tất cả các đơn vị thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của PNTU.

- Áp dụng cho mọi sự không phù hợp hiện tại, không phù hợp tiềm ẩn đối với các quá trình liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Quy trình quản lý hồ sơ
- Quy trình kiểm soát tài liệu
- Quy trình đánh giá nội bộ
- Quy trình xem xét lãnh đạo
- Quy trình xây dựng, điều chỉnh các quy trình

IV. ĐỊNH NGHĨA, CHỮ VIẾT TẮT

1. Định nghĩa

- **Quá trình:** Tập hợp các hoạt động tương quan hoặc tương tác với nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra.

- **Sự khắc phục:** là hành động loại bỏ sự không phù hợp đã phát sinh mà không giải quyết nguyên nhân gốc rễ của nó.

- **Sự không phù hợp (NC: Non-conformity):** Là sự không đáp ứng một trong các điều khoản/yêu cầu bắt buộc của ISO 9001:2015 hoặc của Pháp luật hoặc Quy định (quy chế, quy trình, hướng dẫn) được Ban Giám hiệu hoặc Trưởng các đơn vị phê duyệt. Được phân loại thành 03 nhóm chính như sau:

- **Hành động khắc phục (HĐKP):** Là hoạt động được tiến hành nhằm loại bỏ nguyên nhân gốc của sự không phù hợp nặng/nhẹ hoặc các quan sát hoặc nhằm ngăn ngừa sự tái diễn việc lặp lại sự không phù hợp trong tương lai.

- **Hành động phòng ngừa (HĐPN):** Là hoạt động được tiến hành nhằm ngăn ngừa sự xuất hiện của sự không phù hợp nặng, nhẹ, quan sát. Là hoạt động thực hiện các góp ý để ngăn các nguyên nhân tiềm năng không xuất hiện.



nh

	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP	Mã số: QT-06/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực:/...../2025
		Trang: 3.12

- **Cải tiến:** là quá trình liên tục nâng cao và hoàn thiện các yếu tố trong hệ thống, quy trình, sản phẩm hoặc dịch vụ để đạt được hiệu quả cao hơn, đáp ứng tốt hơn nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan.

- Các thuật ngữ, định nghĩa có liên quan được sử dụng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

2. Từ viết tắt

- CAR: Corrective Action Request - Phiếu yêu cầu hành động khắc phục.
- KPH: Không phù hợp
- HDKP: Hành động khắc phục
- HDPN: Hành động phòng ngừa
- HD KP-PN: Hành động khắc phục - phòng ngừa
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- NC (non – conformity): Sự không phù hợp

V. NỘI DUNG

1. Lưu đồ của quy trình

12/



QUY TRÌNH KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP

Mã số: QT-06/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:/...../2025

Trang: 4/12

Bước	Các bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu/hồ sơ
1	Yêu cầu HDKP			BM.01/QT-06/BDCL
2	Mở phiếu yêu cầu HDKP	Lãnh đạo các đơn vị	7 NLV	BM.02/QT-06/BDCL
3	Xem xét	Ban chỉ đạo ISO	7 NLV	BM.02/QT-06/BDCL
4	Phân tích yêu cầu HDKP	Ban chỉ đạo ISO Lãnh đạo các đơn vị	7 NLV	BM.02/QT-06/BDCL
5	Đề ra biện pháp khắc phục	Ban chỉ đạo ISO Lãnh đạo các đơn vị	7 NLV	BM.02/QT-06/BDCL
6	Thực hiện, theo dõi HDKP	Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện	7 NLV	BM.02/QT-06/BDCL
7	Kiểm tra Không duyệt Duyệt	Ban chỉ đạo ISO	7 NLV	
8	Đồng Phiếu	Ban chỉ đạo ISO	2 NLV	

nt



QUY TRÌNH KIỂM SOÁT
ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP

Mã số: QT-06/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:/2025

Trang: 5/12

2. Diễn giải lưu đồ

Stt	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Cách làm	Biểu mẫu/sản phẩm đầu ra
Bước 1	Yêu cầu hành động khắc phục			Khi có yêu cầu hành động khắc phục từ: - Kết quả đánh giá chất lượng - Kết luận từ đoàn đánh giá nội bộ. - Kết luận từ đoàn đánh giá ngoài. - Báo cáo đánh giá nội bộ thể hiện sự không phù hợp. - Phản hồi và yêu cầu từ các bên liên quan - Phản ánh, khiếu nại từ sinh viên, học viên và các bên liên quan. - Yêu cầu từ giảng viên, nhân viên, nhà tuyển dụng, cơ quan quản lý nhà nước, xã hội và cộng đồng. - Ý kiến phản hồi của cá nhân, tổ chức về các hoạt động chức năng. - Xác định sự không phù hợp trong hoạt động - Các hoạt động chức năng không đáp ứng yêu cầu hoặc có dấu hiệu không phù hợp. - Kết quả phân tích dữ liệu về quá trình hoạt động chức năng. - Xác định sự không phù hợp trong quá trình thực hiện hoạt động. - Quyết định và cải tiến hệ thống - Kết quả họp xem xét lãnh đạo và các quyết định liên quan. - Hồ sơ có liên quan trong hệ thống quản lý chất lượng. - Kết quả đánh giá hành động khắc phục đã thực hiện trước đó. - Thông tin cải tiến từ các bên liên quan. - Bài học kinh nghiệm từ quá trình thực hiện và cải tiến.	BM.01/QT-06/BĐCL

mt



QUY TRÌNH KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP

Mã số: QT-06/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:/...../2025

Trang: 6/12

Stt	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Cách làm	Biểu mẫu/sản phẩm đầu ra
Bước 2	Mở phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Lãnh đạo các đơn vị		- Tất cả các đơn vị, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL có trách nhiệm phát hiện và báo cáo Lãnh đạo đơn vị về các hoạt động yêu cầu khắc phục. - Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục: Lãnh đạo các đơn vị, Trưởng nhóm/đoàn đánh giá (trong trường hợp phát hiện Lãnh đạo đơn vị không mở phiếu hoặc điểm không phù hợp lặp lại quá 02 lần) có trách nhiệm xem xét mở "Phiếu yêu cầu hành động khắc phục", ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.02/QT-06/BĐCL và báo cáo Lãnh đạo PNTU và Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO. - Hành động khắc phục được thực hiện khi: + Có dấu hiệu, hiện tượng các sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được mục tiêu chất lượng của cơ quan, không đáp ứng chính sách chất lượng. + Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại. + Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn. + Khi các hồ sơ sự không phù hợp được lập lại quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung không phù hợp tại cùng đơn vị được đánh giá. + Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL. + Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến chất lượng hoạt động chức năng nhằm nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, bên liên quan.	BM.02/QT-06/BĐCL

nt



**QUY TRÌNH KIỂM SOÁT
ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP**

Mã số: QT-06/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:/...../2025

Trang: 7/12

Stt	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Cách làm	Biểu mẫu/sản phẩm đầu ra
				+ Các yêu cầu cần thực hiện khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi phạm vi HTQLCL, thay đổi hoạt động chức năng, định hướng thực hiện hoạt động chức năng.	
Bước 3	Xem xét	Ban chỉ đạo ISO		"Phiếu yêu cầu hành động khắc phục" BM.02/QT-06/BĐCL sau khi được mở phải được Ban chỉ đạo ISO xem xét.	BM.02/QT-06/BĐCL
Bước 4	Phân tích yêu cầu hành động khắc phục	Ban chỉ đạo ISO Lãnh đạo các đơn vị		- Ban chỉ đạo ISO yêu cầu các bộ phận có liên quan phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp, đề ra biện pháp khắc phục, cải tiến thích hợp (có sự tham gia của Trưởng đơn vị phát sinh sự KPH).	BM.02/QT-06/BĐCL
Bước 5	Đề ra biện pháp khắc phục	Ban chỉ đạo ISO Lãnh đạo các đơn vị		- Căn cứ kết quả phân tích nguyên nhân yêu cầu hành động khắc phục, Ban chỉ đạo ISO chỉ định rõ bộ phận, cá nhân có trách nhiệm thực hiện và thời gian hoàn thành. Ghi vào ô thứ hai "Phiếu yêu cầu hành động khắc phục" BM.02/QT-06/BĐCL. - Lãnh đạo PNTU (hoặc Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO) phê duyệt biện pháp thực hiện hành động khắc phục.	BM.02/QT-06/BĐCL



**QUY TRÌNH KIỂM SOÁT
ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP**

Mã số: QT-06/BDCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:/...../2025

Trang: 8/12

Stt	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Cách làm	Biểu mẫu/sản phẩm đầu ra
Bước 6	Thực hiện, theo dõi hành động khắc phục	Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện		- Bộ phận, cá nhân được phân công tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao. - Trong quá trình thực hiện, bộ phận, cá nhân được phân công có thể phối hợp với các đơn vị khác để thực hiện các biện pháp được nhanh chóng, có hiệu quả. - Đối với các hoạt động khắc phục có thời gian thực hiện kéo dài thì bộ phận, cá nhân được phân công thực hiện có trách nhiệm định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện cho Ban chỉ đạo ISO. - Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, bộ phận, cá nhân được phân công có thể yêu cầu Ban chỉ đạo ISO xem xét bổ sung các nguồn lực cần thiết hoặc thay đổi biện pháp thực hiện. Mọi sự thay đổi bổ sung sẽ được cập nhật đầy đủ vào ô thứ hai "Phiếu yêu cầu hành động khắc phục". - Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến bộ phận, cá nhân được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả cho Lãnh đạo đơn vị.	BM.02/QT-06/BDCL
Bước 7	Kiểm tra	Ban chỉ đạo ISO		- Đúng thời hạn đã đề ra trong "Phiếu yêu cầu hành động khắc phục" Lãnh đạo PNTU, Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO (hoặc người được ủy quyền) có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện.	

ML



**QUY TRÌNH KIỂM SOÁT
ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP**

Mã số: QT-06-BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:/2025

Trang: 9/12

Stt	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Cách làm	Biểu mẫu/sản phẩm đầu ra
Bước 8	Đóng phiếu	Ban chỉ đạo ISO		- Ban chỉ đạo ISO sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng "Phiếu yêu cầu hành động khắc phục" ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba. - Trường hợp hoạt động khắc phục chưa được thực hiện hoặc kết quả thực hiện không đầy đủ nội dung yêu cầu người kiểm tra có trách nhiệm mở Phiếu mới chuyển cho Lãnh đạo PNTU xem xét cho ý kiến giải quyết.	

VI. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Biểu mẫu	Hình thức lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp	BM.01/QT-06/BĐCL	01 bản gốc	Các đơn vị (P.BĐCL, VPT, đơn vị có phát sinh KPH)	05 năm
2	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	BM.02/QT-06/BĐCL	01 bản gốc	Các đơn vị	05 năm

VII. QUẢN LÝ RỦI RO

STT	Nội dung rủi ro	Biện pháp khắc phục
1	Không xác định được nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp	Tổ chức họp phân tích và đánh giá rủi ro định kỳ giữa các đơn vị liên quan
2	Hành động khắc phục không hiệu quả	Kiểm tra và điều chỉnh phương pháp phân tích nguyên nhân gốc rễ. Đề xuất phương án mới để giải quyết sự KPH

	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP	Mã số: QT-06/BDCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực:/...../2025
		Trang: 10/12

VIII. CÁC BIỂU MẪU

STT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu	Nơi ban hành
1	Sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp	BM.01/QT-06/BDCL	Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch – P.BDCL
2	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	BM.02/QT-06/BDCL	Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch – P.BDCL



mt



Trang: 11/12

ĐƠN VỊ:

[illegible]

	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP	Mã số: QT-06/BDCL
		Lần bsm hành: 01
		Ngày hiệu lực:/...../2025
		Trang: 12/12

BM.02/QT-06/BDCL

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

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHÁC PHỤC

Số phiếu:.....

1. Đơn vị lập:

2. Nội dung:

.....

.....

.....

Người mở:

3. Nguyên nhân và biện pháp

.....

.....

.....

.....

4. Người thực hiện:

Duyệt

5. Thời gian hoàn thành:

6. Kết quả thực hiện:

.....

.....

.....

Đạt: ☐ Không đạt: ☐

Số phiếu mới:

Ngày.....tháng.....năm.....

Người kiểm tra:

mt



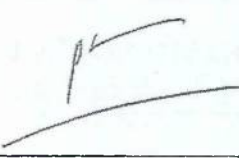
QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP LIÊN
QUAN ĐẾN MUA SẮM, CẢI TẠO, SỬA
CHỮA, BẢO TRÌ VÀ CÁC HOẠT
ĐỘNG DỊCH VỤ KHÁC

Mã số: QT-05/HCQT

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 17/01/2025

Trang: 1/8

	Biên soạn		Xem xét	Phê duyệt
Chữ ký			 	
Họ tên	Nguyễn Hoàng Thái	Bùi Đặng Phương Chi	Phùng Đức Nhật	Nguyễn Thanh Hiệp
Chức danh	Chuyên viên Phòng Hành chính Quản trị	Trưởng Phòng Hành chính Quản trị	Phó trưởng Phòng Bảo đảm chất lượng	Hiệu trưởng

THEO DÕI SỬA ĐỔI

Ngày	Nội dung sửa đổi	Lần Ban hành

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP LIÊN QUAN ĐẾN MUA SẮM, CẢI TẠO, SỬA CHỮA, BẢO TRÌ VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ KHÁC	Mã số: QT-05 /HCQT
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 17/01/2025
		Trang: 2/8

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này giúp Đơn vị được giao chức năng, nhiệm vụ thực hiện việc mua sắm tài sản, hàng hoá, cải tạo, sửa chữa, dịch vụ tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (ĐVMS) quản lý, đánh giá, phân loại tiêu chuẩn của các nhà cung cấp giao dịch với Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Đối tượng áp dụng:

Các đơn vị được giao chức năng, nhiệm vụ thực hiện việc mua sắm tài sản, hàng hoá, cải tạo, sửa chữa, dịch vụ tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (ĐVMS), Phòng Tài chính Kế toán và các nhà cung cấp giao dịch với Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

2. Phạm vi áp dụng:

Các gói thầu tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch được áp dụng theo hình thức Chỉ định thầu (theo Điều 23 Luật Đấu thầu ngày 23 tháng 6 năm 2023 và Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật quy hoạch, Luật đầu tư, Luật đầu tư theo phương thức đối tác công tư và Luật đấu thầu ngày 29 tháng 11 năm 2024).

III. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Luật Đấu thầu ngày 23 tháng 6 năm 2023;
- Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Quy hoạch, Luật Đầu tư, Luật Đầu tư theo phương thức đối tác công tư và Luật Đấu thầu ngày 29 tháng 11 năm 2024;
- Luật Xây dựng ngày 18 tháng 6 năm 2014;
- Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật xây dựng 2014 ngày 17 tháng 6 năm 2020;
- Quyết định số 24/QĐ-TTg ngày 07 tháng 01 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch;

Handwritten signature

	QUY TRÌNH		Mã số: QT-05 /HCQT
	ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP LIÊN		Lần ban hành: 01
	QUAN ĐẾN MUA SẮM, CẢI TẠO, SỬA		Ngày hiệu lực: 15/5/2024
	CHỮA, BẢO TRÌ VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ KHÁC		Trang: 3/8

- Quyết định 50/2017/QĐ-TTg ngày 31 tháng 12 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị;

- Nghị quyết số 45/NQ-HĐT-TĐHYKPNT ngày 28 tháng 01 năm 2022 của Hội đồng trường về ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch;

- Nghị quyết 145/NQ-TĐHYKPNT-HĐT ngày 23 tháng 6 năm 2023 của Hội đồng Trường Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch về việc ban hành Quy chế quản lý tài chính tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch;

- Quy chế chi tiêu nội bộ của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch;

- Quy trình lập, phê duyệt kế hoạch tài chính và dự toán ngân sách hằng năm mã số QT-02/TCKT ngày 10/10/2023 của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch;

- Quy trình mua sắm, cải tạo, sửa chữa, bảo trì và các hoạt động dịch vụ khác mã số QT-04/HCQT ngày 15/5/2024 của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

TH
AI III
PHAM
4/11

MT 21 2

	QUY TRÌNH		Mã số: QT-05/HCQT
	ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP LIÊN		Lần ban hành: 01
	QUAN ĐẾN MUA SẮM, CẢI TẠO, SỬA		Ngày hiệu lực: 17/01/2025
	CHỮA, BẢO TRÌ VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ KHÁC		Trang: 4/8

IV. LƯU ĐỒ

1. Lưu đồ

CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	LƯU ĐỒ	BIỂU MẪU/ HỒ SƠ
Bước 1	Đơn vị mua sắm		
Bước 2	Đơn vị mua sắm		Biểu mẫu Form Đánh giá Mẫu BM.01/QT-05/HCQT
Bước 3	Đơn vị mua sắm / Phòng Tài chính Kế toán		
Bước 4	Đơn vị mua sắm		
Bước 5	Đơn vị mua sắm		Báo cáo đánh giá Mẫu BM.02/QT-05/HCQT
Bước 6	Đơn vị mua sắm		
Bước 7			

Handwritten signature/initials

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP LIÊN QUAN ĐẾN MUA SẮM, CẢI TẠO, SỬA CHỮA, BẢO TRÌ VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ KHÁC	Mã số: QT-05 /HCQT
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 12/12/2025
		Trang: 5/8

2. Diễn giải lưu đồ

STT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	DIỄN GIẢI
1	Xây dựng Tiêu chí Đánh giá	Tiêu chí đánh giá dựa trên Các hình thức mua sắm cụ thể
2	Tạo biểu mẫu đánh giá	Đơn vị mua sắm xây dựng Biểu mẫu phiếu đánh giá
3	Hoàn tất hồ sơ thanh toán	Sau khi hoàn tất các thủ tục hồ sơ thanh toán cho các nhà cung cấp, tiến hành thực hiện nội dung đánh giá
4	Đánh giá nhà cung cấp	Đơn vị mua sắm triển khai thực hiện đánh giá theo Biểu mẫu phiếu đánh giá
5	Lập báo cáo đánh giá	Đơn vị mua sắm tổng hợp phiếu đánh giá, lập hồ sơ báo cáo cho từng nhà cung cấp
6	Kiểm soát nhà cung cấp	Đơn vị mua sắm theo dõi đánh giá việc thực hiện cung ứng của các nhà cung cấp. Lưu hồ sơ
7	Tái Đánh giá	Thực hiện định kỳ hằng năm, nhằm đánh giá lại nhà cung cấp có tuân thủ hợp đồng hay không.

V. HỒ SƠ LƯU

STT	NỘI DUNG	HÌNH THỨC LƯU	NƠI LƯU	THỜI HẠN LƯU
1	Biểu mẫu đánh giá	Bản gốc	Đơn vị mua sắm (Nhân viên Mua sắm)	05 năm
2	Báo cáo Đánh giá	Bản gốc/ File mềm	Đơn vị mua sắm (Nhân viên Mua sắm)	05 năm

VI. QUẢN LÝ RỦI RO

STT	NỘI DUNG RỦI RO	BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC
1	Nhà cung cấp chậm trễ hoặc cung cấp hàng hóa không đúng hạn	Yêu cầu ràng buộc trong hợp đồng
2	Chất lượng hàng hóa	Yêu cầu cam kết ràng buộc trong hợp đồng

h
nh

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP LIÊN QUAN ĐẾN MUA SẴM, CẢI TẠO, SỬA CHỮA, BẢO TRÌ VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ KHÁC	Mã số: QT-05/HCQT
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 17/01/2025
		Trang: 6/8

VII. BIỂU MẪU

1. Biểu mẫu Phiếu đánh giá nhà cung cấp

Mẫu BM.01/QT-05/HCQT

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
 PHẠM NGỌC THẠCH
 ĐƠN VỊ:.....

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

PHIẾU ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA PHẠM NGỌC THẠCH
 Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng cũng như đánh giá năng lực của nhà cung cấp, Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch đưa ra các nội dung đánh giá như sau:

1. Nhân sự đánh giá:

2. Ngày điền phiếu

THÔNG TIN NHÀ CUNG CẤP

A1.	Tên nhà cung cấp:
A2.	Lĩnh vực kinh doanh:
A3.	Thời gian bắt đầu hợp tác:
A4.	Gói thầu thực hiện:

ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC NHÀ CUNG CẤP

Ông/Bà đánh dấu gạch chéo vào một trong các ô, tương ứng với các tiêu chí cho từng câu hỏi dưới đây:

① là:	② là:	N/A là:
Không đạt	Đạt	Không áp dụng

① là:	② là:	③ là:
Kém	Trung bình	Tốt

A. HIỆU SUẤT NHÀ CUNG CẤP				
		① Không đạt	② Đạt	N/A Không áp dụng
A1.	Hàng hóa, dịch vụ được cung cấp theo yêu cầu của chủ đầu tư			
A2.	Hàng hóa, dịch vụ có chất lượng tốt			
A3.	Quá trình giao dịch với nhà cung cấp diễn ra dễ dàng			



mt



QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP LIÊN
QUAN ĐẾN MUA SẴM, CẢI TẠO, SỬA
CHỮA, BẢO TRÌ VÀ CÁC HOẠT
ĐỘNG DỊCH VỤ KHÁC

Mã số: QT-05 /HCQT

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 15/01/2025

Trang: 7/8

A4.	Nhiệt tình hỗ trợ khách hàng			
A5.	Trả lời các câu hỏi, thắc mắc của khách hàng nhanh chóng			
A6.	Giải quyết triệt để các vấn đề khách hàng gặp phải			
A7.	Nhân viên của nhà cung cấp chuyên nghiệp, lịch sự			
A8.	Thực tế cung cấp hàng hóa, dịch vụ khớp với hóa đơn chi phí			

B. CHẤT LƯỢNG NHÀ CUNG CẤP

		① Kém	② Trung bình	③ Tốt
B1.	Dịch vụ			
B2.	Đúng hạn			
B3.	Tình trạng hàng hóa cung cấp			
B4.	Tuân thủ hướng dẫn			
B5.	Hàng hóa bị từ chối nhận			
B6.	Xử lý hàng hóa bị từ chối nhận			
B7.	Xử lý khiếu nại			
B8.	Hệ thống kỹ thuật - trợ giúp			
B9.	Hỗ trợ khẩn cấp			
B10.	Giữ đúng cam kết			
B11.	Mức độ tin cậy			
B12.	Kỹ năng chuyên môn			

St
nt

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP LIÊN QUAN ĐẾN MUA SẮM, CẢI TẠO, SỬA CHỮA, BẢO TRÌ VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ KHÁC	Mã số: QT-05/HCQT
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 17/12/2025
		Trang: 8/8

2. Biểu mẫu báo cáo đánh giá

Mẫu BM.02/QT-05/HCQT

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
 PHẠM NGỌC THẠCH
 ĐƠN VỊ:.....

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP

I. THÔNG TIN NHÀ CUNG CẤP:

- Tên nhà cung cấp:
- Lĩnh vực kinh doanh:
- Thời gian đánh giá:

II. ĐÁNH GIÁ:

STT	NỘI DUNG	ĐÁNH GIÁ		GHI CHÚ
		ĐẠT	KHÔNG ĐẠT	
1	Năng lực			
2	Chất lượng cung cấp			
3	Đúng hạn cung cấp			
4	Kỹ năng giao tiếp			
5	Sự chủ động			
6	Độ tin cậy			
7	Đánh giá tổng thể			

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ

NGƯỜI BÁO CÁO



ML