ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

Địa chỉ: **Số 10, đường Nguyễn Văn Huyên, Cầu Giấy, Hà Nội**
Điện thoại: **(024)37673896** Email: **vanthu@dtdl.edu.vn**
Fax: **(84-4)38336184** Website: **www.dtdl.edu.vn**

QUY TRÌNH
CẢI TIẾN HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG

Mã hóa: QT14/PKT
Ban hành lần: 01
Hiệu lực từ ngày: ...../...../2025

(Ban hành kèm theo Quyết định số 271 /QĐ-CĐĐTĐL ngày 13 / 8 /2025 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội)

NGƯỜI SOẠN THẢO	TRƯỞNG ĐƠN VỊ PHỤ TRÁCH	HIỆU TRƯỞNG
Nguyễn Thị Tuyết Nhung	Nguyễn Thị Tuyết Nhung	TS. Trần Xuân Ngọc

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang/phần liên quan đến việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/lần sửa đổi	Ngày ban hành

1. Mục đích, phạm vi áp dụng

a. Mục đích:

Nâng cao nhận thức của cán bộ, giảng viên, nhân viên và học sinh sinh viên của Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội về tầm quan trọng của công tác cải tiến hệ thống quản lý chất lượng, tự đánh giá các điều kiện đảm bảo chất lượng dạy và học của trường theo hệ thống tiêu chí, tiêu chuẩn do Nhà nước ban hành. Qua đó huy động các bộ phận trong toàn trường cùng thực hiện quản lý chất lượng.

Thu thập và xử lý các minh chứng để chứng minh mức độ đạt được của nhà trường dựa trên cơ sở đối chiếu, so sánh với các yêu cầu của quy trình quản lý chất lượng dạy và học của nhà trường, khắc phục những nhược điểm của quy trình, phát huy những thuận lợi để từng bước cải tiến hệ thống quản lý chất lượng đào tạo.

Duy trì tốt và phát huy các điểm mạnh đã đạt được, đồng thời khắc phục những điểm tồn tại, qua đó giúp nhà trường hoạch định chiến lược phát triển các nguồn lực trong từng giai đoạn, tiến tới xây dựng trường trở thành cơ sở đào tạo chất lượng cao, khẳng định uy tín và thương hiệu nhà trường.

b. Phạm vi áp dụng:

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

2. Định nghĩa, thuật ngữ và từ viết tắt

a. Định nghĩa, thuật ngữ:

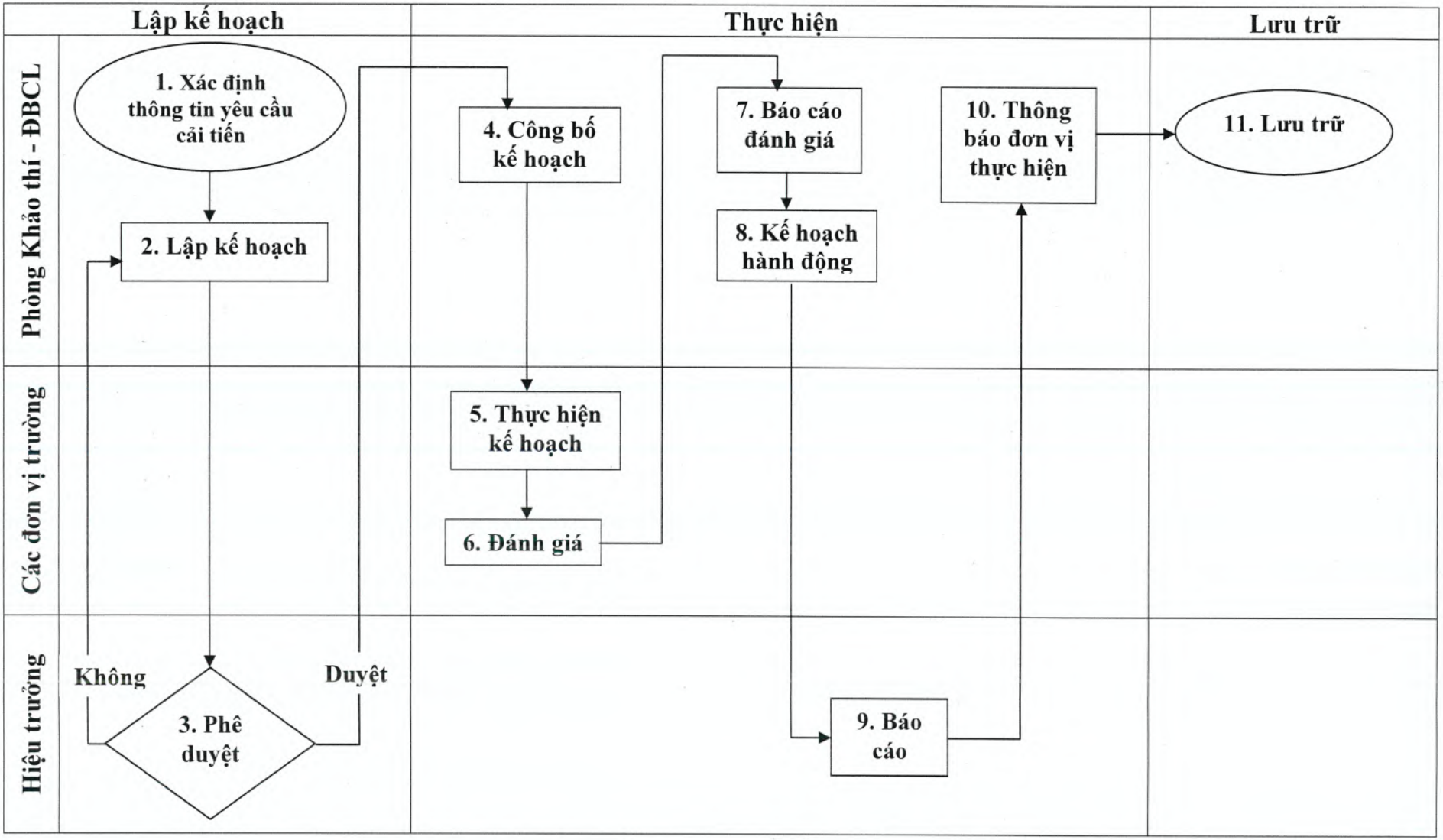
Cải tiến hệ thống quản lý chất lượng: là trong quá trình vận hành các quy trình quản lý chất lượng, cải tiến các quy trình chưa phù hợp để hoàn thiện hơn.

b. Từ viết tắt:

- BGH: Ban giám hiệu;
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- PKT – ĐBCL: Phòng Khảo thí - ĐBCL

3. Lưu đồ *(Xem trang 4)*

4. Đặc tả *(Xem trang 5 đến 7)*


Lập kế hoạch
Thực hiện
Lưu trữ
Phòng Khảo thí - ĐBCL
Các đơn vị trường
Hiệu trưởng
1. Xác định thông tin yêu cầu cải tiến
2. Lập kế hoạch
3. Phê duyệt
Không
Duyệt
4. Công bố kế hoạch
5. Thực hiện kế hoạch
6. Đánh giá
7. Báo cáo đánh giá
8. Kế hoạch hành động
9. Báo cáo
10. Thông báo đơn vị thực hiện
11. Lưu trữ

ĐẶC TẢ QUY TRÌNH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

TT	Tên bước công việc	Nội dung	Bộ phận/ Người thực hiện	Bộ phận/ Người phối hợp thực hiện	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu
1	**Xác định thông tin, yêu cầu cải tiến**	Căn cứ vào kết quả đánh giá nội bộ và kết quả thanh tra, kiểm tra, PKT - ĐBCL xác định các nội dung cần cải tiến hệ thống QLCL theo chức năng nhiệm vụ, bao gồm: • Kết quả xem xét Lãnh đạo về Hệ thống chất lượng. • Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ. • Kết quả thi hành các biện pháp khắc phục/phòng ngừa. • Thông tin phản hồi từ các cá nhân/ đơn vị khác • Hoạt động công tác quản lý thực tế	Các cá nhân/các đơn vị	Các đơn vị liên quan	Các nội dung cần cải tiến	Tuần 1 tháng 9 hàng năm	- Biên bản họp đánh giá nội bộ - Báo cáo kết quả kiểm tra - Phiếu hành động phòng ngừa
2	**Lập kế hoạch**	Lập kế hoạch cải tiến hệ thống QLCL	PKT - ĐBCL		Kế hoạch	Tuần 1 tháng 9 hàng năm	BM01.QT14/PKT
3	**Phê duyệt**	Phê duyệt kế hoạch	Hiệu trưởng		Kế hoạch được phê duyệt	Sau khi lập kế hoạch 3 ngày	BM01.QT14/PKT

TT	Tên bước công việc	Nội dung	Bộ phận/ Người thực hiện	Bộ phận/ Người phối hợp thực hiện	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu
4	**Công bố kế hoạch**	PKT - ĐBCL thông báo kế hoạch cải tiến HTQL chất lượng đến toàn Trường	PKT - ĐBCL	Các đơn vị trong Trường	Kế hoạch	Sau khi kế hoạch được phê duyệt 1 ngày	
5	**Thực hiện kế hoạch**	Các đơn vị được chỉ đạo thực hiện cải tiến/ chỉnh sửa hệ thống quy trình quản lý chất lượng	Các cá nhân được phân công	Các đơn vị trong Trường	Biên bản rà soát	Theo kế hoạch	
6	**Đánh giá**	Thực hiện quy trình đánh giá nội bộ theo QT03/ĐGNB	Các đơn vị trường	Các đơn vị Ban chỉ đạo		Theo kế hoạch đánh giá nội bộ	Theo biểu mẫu quy trình QT03/ĐGNB
7	**Báo cáo đánh giá**	PKT - ĐBCL xây dựng Báo cáo đánh giá nội bộ	PKT - ĐBCL		Báo cáo tổng kết đánh giá nội bộ		
8	**Kế hoạch hành động**	Căn cứ vào kết quả xem xét lãnh đạo vị, PKT - ĐBCL lập phiếu yêu cầu hành động khắc phục - cải tiến theo quy trình QT06/KPPNCT	PKT - ĐBCL	Các đơn vị trong Trường		Theo kế hoạch	Theo biểu mẫu quy trình QT06/KPPNCT
9	**Báo cáo**	Ban giám hiệu xem xét phiếu yêu cầu hành động khắc phục – cải tiến	BGH		Phiếu yêu cầu hành động khắc phục – cải tiến được phê duyệt		BM01.QT06/KPPNCT

TT	Tên bước công việc	Nội dung	Bộ phận/ Người thực hiện	Bộ phận/ Người phối hợp thực hiện	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu
10	**Thông báo đơn vị thực hiện**	PKT – ĐBCL thông báo kế hoạch hành động đến các đơn vị để thực hiện	PKT - ĐBCL	Các đơn vị trong Trường	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục – cải tiến được phê duyệt		BM01.QT06/KPP NCT
11	**Lưu hồ sơ**	Lưu trữ hồ sơ theo quy định	PKT - ĐBCL	Các đơn vị trong Trường			

5. Các công cụ/biểu mẫu/hướng dẫn

STT	Tên công cụ/biểu mẫu/hướng dẫn	Mã hoá
1	Kế hoạch cải tiến hệ thống quản lý chất lượng	BM01.QT14/PKT

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thông tư số 28/2017/TT-BLĐTBXH ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.
2. Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu
3. Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 9002:2015 – Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015
4. Tài liệu tập huấn của Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp.

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

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

Số: /QĐ-CĐĐTĐL

Hà Nội, ngày tháng năm

KẾ HOẠCH
CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

1. Thời gian và địa điểm:

- Thời gian: Từ …/…./…… - …/……/…..;
- Địa điểm: Tại Cơ sở….của Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội;

2. Thành phần tham dự:

- Hội đồng: ……..……..;
- Phòng/ Khoa phụ trách:……...;
- Phòng Khảo thí - ĐBCL: ……...…..;
- Chuyên gia đánh giá:……...;

3. Quy trình cải tiến hệ thống quản lý chất lượng:

- ……..;
- ……..;

4. Kế hoạch cụ thể:

TT	Tên quy trình	Ngày	Giờ	Phòng/ Khoa phụ trách	Thành phần

Ban giám hiệu yêu cầu hội đồng trường và các phòng, khoa tổ chức thực hiện tốt kế hoạch trên.

Nơi nhận:
- Như Điều 1;
- Lưu: VT, PKT.

HIỆU TRƯỞNG

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

BM01.QT06/KPPNCT

YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC - CẢI TIẾN

CAR số: ..... /202.. / .....

Phát hành đến: .....
Bởi: .....
Ngày: ...../ ...../202 Do:
☐ Đánh giá nội bộ lần: ..... ☐ Khiếu nại khách hàng
☐ Xem xét và phân tích về: ..... ☐ Cải tiến

1. Nội dung không sự phù hợp:

.....
.....
Người lập:.....
Ký xác nhận của đại điện đơn vị:.....

2. Phân tích nguyên nhân:

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

3. Hành động khắc phục–cải tiến:

.....
.....
.....
Người được chịu trách nhiệm thực hiện: .....
Ngày đề nghị hoàn thành:...../ ...../202..
Ký xác nhận của đại điện đơn vị:.....

4. Phê duyệt:

Ngày yêu cầu hoàn thành:...../ ...../202..
Người giám sát:.....
BGH phê duyệt:..... Ngày:...../ ...../202..

5. Giám sát:

☐ Thỏa mãn ☐ Không thỏa mãn → CAR mới số: ...../202../.....
Ghi chú: *(Mô tả bằng chứng giám sát)*
.....
.....
.....
Ngày ..... tháng ..... năm 202..
Xác nhận của người giám sát:.....