

ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN



QUY TRÌNH THỰC HIỆN CẢI TIẾN
SAU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC BÊN
LIÊN QUAN

Số hiệu: QT.ĐBCL.04
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 04/03/2025
Tổng số trang: 04

KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI

STT	NỘI DUNG	Ngày cập nhật
1	Ban hành lần đầu theo ISO 21001:2018	-

Người soạn thảo	Chữ ký	Xem xét	Phê duyệt
Huỳnh Thị Kim Lan		 Trịnh Thanh Đèo (Trưởng phòng)	 Trần Lê Quan (Hiệu trưởng)

	PHÒNG KHẢO THÍ VÀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG QUY TRÌNH THỰC HIỆN CẢI TIẾN SAU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN	Số hiệu: QT.ĐBCL.04 Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 04/03/2025 Trang: 2/4
---	--	---

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn thực hiện cải tiến sau khảo sát sự hài lòng các bên liên quan tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1 Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng để kiểm soát công tác cải tiến sau khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM.

2.2 Trách nhiệm áp dụng

Các phòng chức năng, Thư viện, các khoa của Trường.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019 và Tiêu chuẩn quốc tế ISO 21001:2018.
- Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT.KHTN.01)
- Danh mục tài liệu bên ngoài (BM05.KHTN)

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

- Không có.

4.2 Từ viết tắt

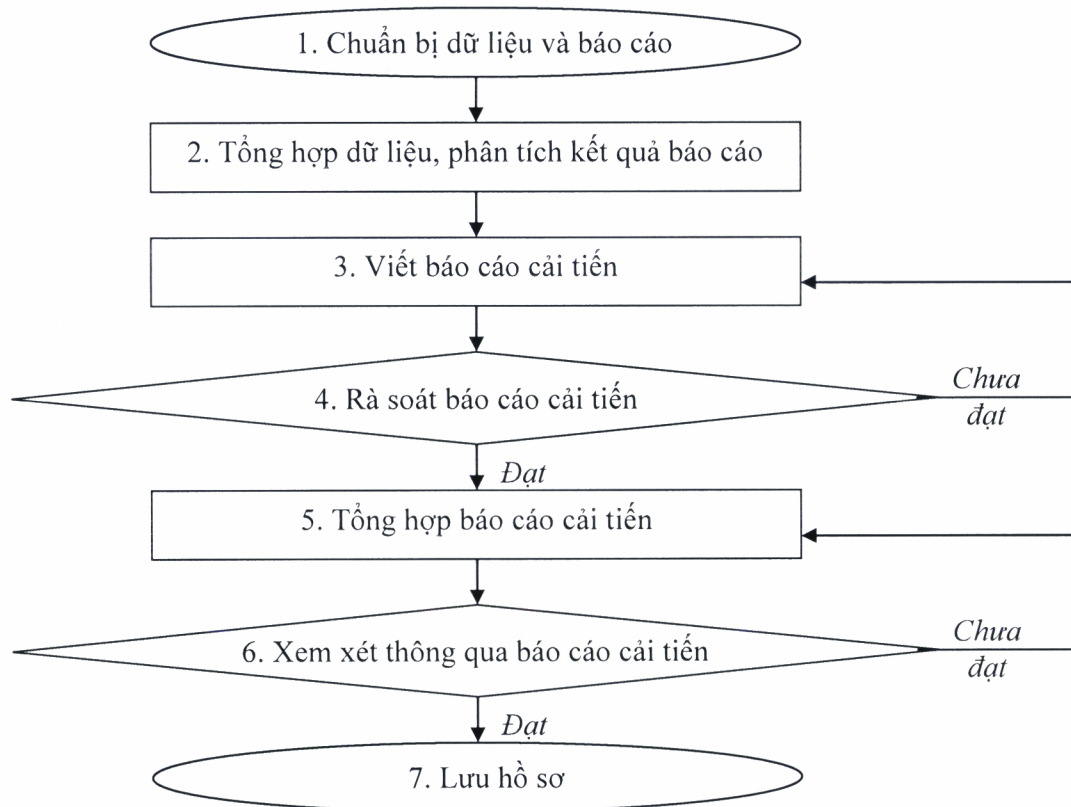
- P.KT&ĐBCL: Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng
- ĐVLQ: Đơn vị liên quan bao gồm các phòng chức năng, thư viện, các khoa
- NDPC: Chuyên viên phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng được phân công
- ĐBCL: Đảm bảo chất lượng



	PHÒNG KHẢO THÍ VÀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: QT.ĐBCL.04
	QUY TRÌNH THỰC HIỆN CẢI TIẾN SAU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 04/03/2025 Trang: 3/4

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ



	PHÒNG KHẢO THÍ VÀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: QT.ĐBCL.04 Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 04/03/2025 Trang: 4/4
	QUY TRÌNH THỰC HIỆN CẢI TIẾN SAU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN	

5.2 Nội dung diễn giải

MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
Bước 1. Chuẩn bị dữ liệu và báo cáo khảo sát - P.KT&ĐBCL tập hợp tất cả các dữ liệu và các báo cáo khảo sát liên quan (theo QT.ĐBCL.03), gửi công văn đến các đơn vị triển khai thực hiện.	NĐPC	Theo kế hoạch ĐBCL hằng năm	QT.ĐBCL.03 BM01.ĐBCL.04
Bước 2. Tổng hợp dữ liệu, phân tích kết quả báo cáo Các đơn vị liên quan tổng hợp dữ liệu, phân tích đánh giá các kết quả báo cáo liên quan đơn vị mình.	ĐVLQ	Theo công văn triển khai	BM02.ĐBCL.04
Bước 3. Viết báo cáo cải tiến Các đơn vị liên quan viết báo cáo thực hiện các hoạt động cải tiến sau khảo sát theo mẫu báo cáo cải tiến từng đơn vị	ĐVLQ	-	BM02.ĐBCL.04
Bước 4. Rà soát báo cáo cải tiến P.KT&ĐBCL rà soát báo cáo cải tiến: - Nếu báo cáo cần điều chỉnh thì P.KT&ĐBCL gửi phản hồi góp ý qua mail về các đơn vị liên quan, các đơn vị điều chỉnh theo góp ý gửi lại báo cáo hoàn chỉnh cho P.KT&ĐBCL. - Nếu báo cáo đạt thì P.KT&ĐBCL tổng hợp vào báo cáo cải tiến chung của trường	P.KT&ĐBCL ĐVLQ	1-2 tuần	
Bước 5. Tổng hợp báo cáo cải tiến - P.KT&ĐBCL tổng hợp hoàn thiện báo cáo cải tiến	NĐPC	1 tuần	BM03.ĐBCL.04
Bước 6. Xem xét và thông qua báo cáo cải tiến Báo cáo được trình bày, xin ý kiến tại Hội đồng ĐBCL vào đợt họp Hội đồng tiếp theo của trường. - Nếu Hội đồng chưa thông qua thì P.KT&ĐBCL tiếp tục điều chỉnh báo cáo. - Nếu Hội đồng thông qua thì công bố báo cáo lên website trường và lưu báo cáo.	Trưởng phòng P.KT&ĐBCL Chủ tịch HĐ ĐBCL	-	Theo biên bản họp và kết luận của Chủ tịch Hội đồng
Bước 7. Lưu hồ sơ - Lưu trữ hồ sơ theo quy định	NĐPC		

6. PHỤ LỤC VÀ BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu	Tên Phụ lục/ Biểu mẫu
1	BM01.ĐBCL.04	Mẫu công văn triển khai thực hiện báo cáo cải tiến sau kết quả khảo sát các bên liên quan
2	BM02.ĐBCL.04	Mẫu báo cáo thực hiện cải tiến của từng đơn vị
3	BM03.ĐBCL.04	Mẫu báo cáo cải tiến chung của trường

CHỖ CHỮ MÍN