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: 02
Ngày ban hành: 05/10/2026
Tổng số trang: 04

KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI

STT	NỘI DUNG	Ngày cập nhật
1	Ban hành lần đầu theo ISO 21001:2018	04/3/2025
2	Cập nhật nội dung bước 6 của quy trình	05/10/2026

Người soạn thảo	Chữ ký
Huỳnh Thị Kim Lan	

Xem xét	Phê duyệt
Trịnh Thanh Đèo (Trưởng phòng)	**Trần Lê Quan** (Hiệu trưởng)

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.01).

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

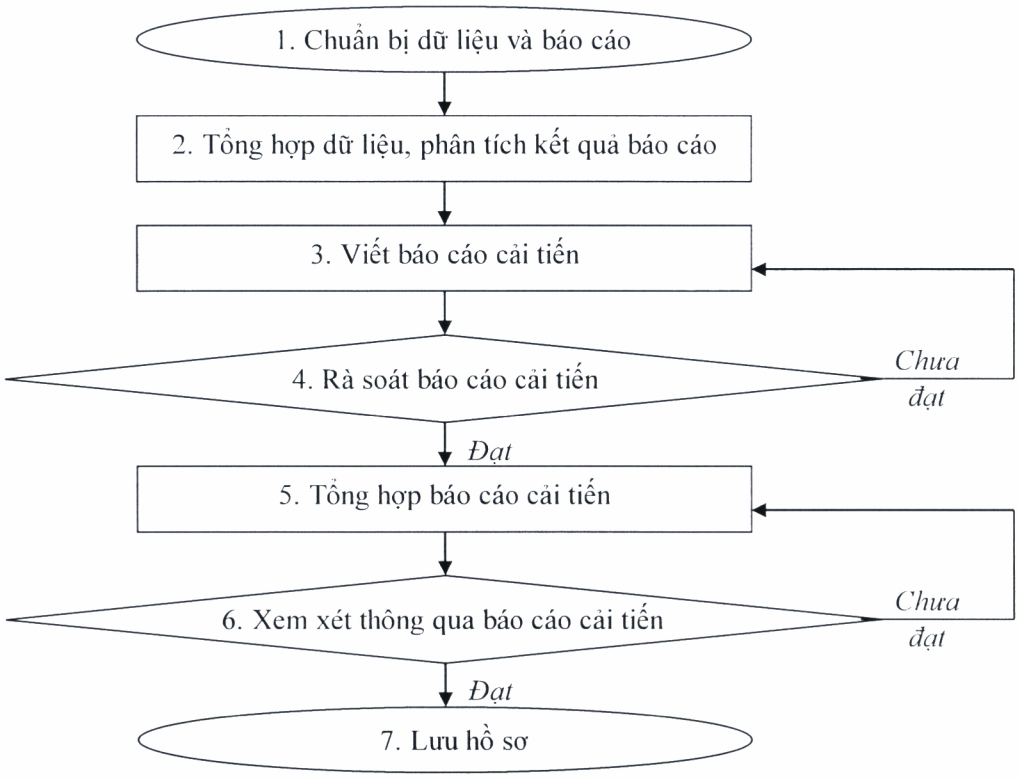
- Không có.

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
- NĐPC: Chuyên viên phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng được phân công
- ĐBCL: Đảm bảo chất lượng

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ



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 báo 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.KTĐBCL 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 các cuộc họp xem xét gần nhất của nhà trường, Ban giám Hiệu xem xét thông qua nếu đạt và công khai báo cáo lên website P.KT&ĐBCL, nếu chưa đạt tiếp tục chỉnh sửa, hoàn thiện báo cáo.	Trưởng phòng P.KT&ĐBCL, Ban giám hiệu	-	Theo biên bản họp và kết luận buổi họp
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