

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ NGOẠI VỤ

TCVN ISO 9001:2015

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

Mã số: QT.SNV.05
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 20/8/2025

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét, phê duyệt
Họ và tên	Đỗ Quang Minh	Trần Việt Tuấn
Chữ ký		
Chức vụ	Thư ký ISO	Giám đốc Sở

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã số: QT.SNV.05 Lần ban hành: 01 Trang: 2/7
-------------	---	--

THEO DÕI VÀ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã số: QT.SNV.05 Lần ban hành: 01 Trang: 3/7
--------------------	---	--

1. Mục đích

Quy định cách thức tiến hành hoạt động xem xét của lãnh đạo Sở Ngoại vụ đối với Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của Sở.

2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng đối với các cuộc họp định kỳ xem xét HTQLCL của Sở Ngoại vụ.

3. Tài liệu tham khảo

- Sổ tay chất lượng;
- Quy trình Đánh giá nội bộ;
- Quy trình kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục và cải tiến;
- TCVN ISO 9001:2015, mục 9.3 Xem xét của lãnh đạo.

4. Khái niệm/Thuật ngữ/Chữ viết tắt

- **ĐDLĐ (QMR)**: Đại diện lãnh đạo.
- **BCĐ ISO**: Ban Chỉ đạo ISO.
- **Phòng**: Các phòng thuộc Sở Ngoại vụ.

5. Nội dung quy trình

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
1	Xác định nội dung xem xét	Trưởng BCĐ ISO	- Cuộc họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL được tổ chức định kỳ 1 lần/1 năm. Tùy theo tình hình thực tế, lãnh đạo Sở Ngoại vụ có thể quyết định các cuộc họp xem xét đột xuất đối với hệ thống quản lý chất lượng. - Căn cứ trên tình hình thực tế của HTQLCL, kết quả đánh giá nội bộ của Sở và nhu cầu xem xét của lãnh đạo Cơ quan về hệ thống quản lý chất lượng xác định nội dung họp cụ thể đối với từng đợt. - Nội dung xem xét tối thiểu bao gồm: Đầu vào (9.3.2-ISO 9001:2015): a) Tình trạng các hành động từ cuộc xem xét của lãnh đạo lần	

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã số: QT.SNV.05 Lần ban hành: 01 Trang: 4/7
-------------	--	--

		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 xu hướng về: + Sự thỏa mãn của khách hàng và phản hồi từ các bên quan tâm; + Mức độ các mục tiêu chất lượng đáp ứng; + Kết quả hoạt động và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ; + Sự không phù hợp và các hành động khắc phục; + Các kết quả theo dõi và đo lường; + Các kết quả đánh giá; + Kết quả hoạt động của nhà cung cấp bên ngoài; d) Nguồn lực đầy đủ. e) Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội (xem 6.1) f) Cơ hội để cải tiến. Đầu ra của xem xét (9.3.2) Bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến: a) Các cơ hội cải tiến; b) Mọi nhu cầu thay đổi đến hệ thống quản lý chất lượng. c) Nhu cầu về nguồn lực. Các phòng phải lưu giữ thông tin dạng văn bản như là bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.	
--	--	---	--

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã số: QT.SNV.05 Lần ban hành: 01 Trang: 5/7
-------------	--	--

2	Chuẩn bị nội dung/ Thông báo họp	Thư ký ISO	Xác định rõ nội dung, chương trình họp từng đợt và thông báo đến các phòng liên quan theo BM.SNV.05.01. - Thành phần tham dự họp bao gồm: Lãnh đạo Sở, lãnh đạo các phòng, thư ký ISO và các công chức có liên quan trong việc triển khai vận hành Hệ thống quản lý chất lượng của Sở.	BM.SNV .05.01
3	Xây dựng báo cáo chuẩn bị cuộc họp	Lãnh đạo các phòng, Thư ký ISO	- Trưởng 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 thống (nếu có); kết quả thực hiện các yêu cầu cải tiến của cuộc họp lần trước (nếu có); - 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 phòng; - Trưởng các phòng chuẩn bị báo cáo tình hình thực hiện HTQLCL tại phòng 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 các phòng; phản hồi của khách hàng và các bên liên quan đến hoạt động của phòng và các nội dung khác, nếu được lãnh đạo yêu cầu (<i>trường hợp yêu cầu báo cáo bằng văn bản phải gửi về Ban chỉ đạo ISO trước cuộc họp 01 ngày</i>);	
4	Tiến hành họp xem xét	Ban Chỉ đạo ISO Các	Các phòng, cá nhân trình bày các báo cáo được phân công để cùng xem xét, các thành viên tham gia	BM.SNV .05.02

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã số: QT.SNV.05 Lần ban hành: 01 Trang: 6/7
-------------	--	--

		phòng/ cá nhân liên quan	ý kiến thảo luận làm rõ như: ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân, kết quả thực hiện các quy trình, mức độ sai sót trong quá trình thực hiện, 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 BM.SNV.05.02. Biên bản cuộc họp phải ghi rõ kết luận và quyết định đối với mỗi vấn đề được xem xét.	
5	Kết luận cuộc họp và quyết định	Chủ trì cuộc họp	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 các phòng, phòng, 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.	
6	Thông báo kết luận cuộc họp	Thư ký ISO	Căn cứ vào kết quả, biên bản cuộc họp, Thư ký ISO có trách nhiệm ra thông báo kết luận cuộc họp báo cáo Lãnh đạo Sở. Thư ký ISO gửi Biên bản cuộc họp, thông báo kết luận cuộc họp tới các phòng và cá nhân có liên quan.	
7	Triển khai quyết định	Các phòng liên quan	Các phòng, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện kết luận	

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã số: QT.SNV.05 Lần ban hành: 01 Trang: 7/7
-------------	---	--

	/Báo cáo kết quả		của lãnh đạo Sở tại Biên bản cuộc họp đảm bảo theo đúng thời gian và nội dung công việc được quy định.	
8	Lưu hồ sơ	Thư ký ISO	Tiến hành theo mục 7 của quy trình	Theo mục 7

6. Biểu mẫu

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM.SNV.05.01	Thông báo họp xem xét của lãnh đạo
2	BM.SNV.05.02	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo

7. Hồ sơ lưu

TT	Văn bản lưu	Thời gian lưu	Trách nhiệm lưu
1.	Thông báo họp xem xét của lãnh đạo	02 năm	Thư ký ISO/ các phòng
2.	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo		

UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ NGOẠI VỤ

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

Số:...../TB-NV

Hải Phòng, ngày tháng năm....

THÔNG BÁO
Về việc tổ chức họp xem xét của lãnh đạo Sở Ngoại vụ
đối với Hệ thống quản lý chất lượng

Để đánh giá tình hình thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và những vấn đề cần phải cải tiến, Sở Ngoại vụ thông báo tổ chức họp như sau:

Nội dung:

Thời gian họp:

Địa điểm:

Thành phần tham dự họp:.....

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

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở;
- Ban chỉ đạo ISO;
- Bộ phận đánh giá chất lượng;
- Các phòng/cá nhân liên quan;
- Lưu VT,

ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO

Số:...../BB-NV

Hải Phòng, ngày tháng năm....

BIÊN BẢN
Họp xem xét của lãnh đạo Sở Ngoại vụ

Hôm nay, vào hồi ... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm....

Tại:

Lãnh đạo Sở Ngoại vụ tiến hành họp xem xét về hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

I. Thành phần tham dự:

1. Ông (bà):..... Chức vụ:..... chủ trì cuộc họp;
2. Ông (bà):..... Chức vụ:..... thư ký cuộc họp;
3. Các ông (bà) là thành viên Ban Chỉ đạo ISO, đại diện lãnh đạo về chất lượng, đại diện các phòng/cá nhân có liên quan.

II. Nội dung cuộc họp

.....
.....

III. Vấn đề thảo luận

.....
.....

IV. Kết luận

TT	Kết luận đưa ra	Đơn vị/cá nhân thực hiện, thời hạn	Ghi chú

CHỦ TRÌ CUỘC HỌP

THƯ KÝ CUỘC HỌP

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở;
- Ban chỉ đạo ISO;;
- Tổ giúp việc ISO;
- Các phòng, cá nhân liên quan;
- Lưu: VT, Thư ký ISO.

BM.SNV.05.02

Lần ban hành 01