

Số: ~~3444~~ QĐ-QLB

Hà Nội, ngày 29 tháng 6 năm 2022

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy trình Thiết lập và triển khai Mục tiêu chất lượng thuộc Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Tổng công ty**

### TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY QUẢN LÝ BAY VIỆT NAM

Căn cứ Quyết định số 1472/QĐ-BGTVT ngày 13/5/2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về việc phê duyệt Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam; Căn cứ Quyết định số 2379/QĐ-BGTVT ngày 01/8/2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về việc Sửa đổi, bổ sung một số điều của Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam;

Căn cứ Phiếu đề nghị ban hành/sửa đổi tài liệu của Ban An toàn – Chất lượng và An ninh;

Theo đề nghị của Đại diện lãnh đạo về chất lượng - QMR Tổng công ty,


## QUYẾT ĐỊNH

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình Thiết lập và triển khai Mục tiêu chất lượng (QT-MTCL) Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Tổng công ty.


**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế cho Quy trình Thiết lập và triển khai Mục tiêu chất lượng đã được ban hành tại Quyết định 2151/QĐ-QLB ngày 10 tháng 4 năm 2017.

**Điều 3.** Giao Ban An toàn - Chất lượng và An ninh:

- Thực hiện ban hành, phân phối tài liệu theo đúng quy định tại Quy trình Kiểm soát tài liệu;
- Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị trong quá trình đưa Quy trình vào áp dụng.

**Điều 4.** Các cơ quan, đơn vị triển khai Hệ thống chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. 

#### Nơi nhận:

- Lãnh đạo TCT (để b/c);
- Các Ban, VP Khối cơ quan;
- Công ty QLB MB, MT, MN;
- TT: ĐTHL, KTHK, QLLKL, TBTHK;
- Lưu: VT, ATCLAN (Lay 



**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC  
*Lê Quốc Khánh*

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI  
TỔNG CÔNG TY QUẢN LÝ BAY VIỆT NAM



**QUY TRÌNH  
THIẾT LẬP VÀ TRIỂN KHAI  
MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3444/QĐ-QLB ngày 29 tháng 6 năm 2022  
của Tổng giám đốc Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam)*

**Trụ sở chính: Số 6/200 – Đường Nguyễn Sơn – Quận Long Biên – Thành phố Hà Nội  
Điện thoại : (84.4) 38271513 – Fax : (84.4) 38272597**




	<b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> Tiêu chuẩn ISO 9001:2015	Mã hiệu: QT-MTCL Ban hành lần: 02 Ngày: 29/6/2022
	<b>QUY TRÌNH</b> <b>THIẾT LẬP VÀ TRIỂN KHAI</b> <b>MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG</b>	

### PHÂN PHỐI, SỬ DỤNG TÀI LIỆU

Quy trình Thiết lập và triển khai Mục tiêu chất lượng được phân phối và sử dụng như sau:

1. Bản chính của Quy trình được lưu giữ tại Ban An toàn - Chất lượng và An ninh.
2. Ban An toàn - Chất lượng và An ninh có trách nhiệm đăng tải Quy trình lên mục Tài liệu của Hệ thống Văn phòng điện tử Tổng công ty và thông báo tới các cơ quan, đơn vị liên quan.
3. Các cơ quan, đơn vị tra cứu, sử dụng Quy trình trên mục Tài liệu của Hệ thống Văn phòng điện tử Tổng công ty.

	<b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> <b>Tiêu chuẩn ISO 9001:2015</b>	Mã hiệu: QT-MTCL Ban hành lần: 02 Ngày hiệu lực: 29/6/2022 Trang: 1/6
	<b>QUY TRÌNH</b> <b>THIẾT LẬP VÀ TRIỂN KHAI</b> <b>MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG</b>	

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định trình tự, phương pháp và trách nhiệm thiết lập, triển khai và giám sát thực hiện Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng hàng năm của Tổng công ty và các cơ quan, đơn vị.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho các cơ quan, đơn vị triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015;
- Chính sách chất lượng;
- Quy trình Kiểm soát tài liệu.

## 4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

### 4.1. Định nghĩa:

- Tổng công ty: Công ty mẹ - Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam.
- Cơ quan: Các Ban, Văn phòng thuộc Khối cơ quan hoặc tương đương triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của Tổng công ty.
- Đơn vị: Các đơn vị triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.
- Bộ phận Quản lý chất lượng Tổng công ty: Bộ phận chuyên trách về công tác quản lý hệ thống chất lượng của Tổng công ty thuộc Ban An toàn-Chất lượng và An ninh.

### 4.2. Chữ viết tắt:

- BPQLCL: Bộ phận Quản lý chất lượng
- CSCL: Chính sách chất lượng
- MTCL: Mục tiêu chất lượng
- QMR: Đại diện lãnh đạo về chất lượng của Tổng công ty
- TCT: Tổng công ty
- TGD: Tổng giám đốc

	<b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> <b>Tiêu chuẩn ISO 9001:2015</b>	Mã hiệu: QT-MTCL Ban hành lần: 02 Ngày hiệu lực: 29/6/2022 Trang: 2/6
	<b>QUY TRÌNH</b> <b>THIẾT LẬP VÀ TRIỂN KHAI</b> <b>MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG</b>	

## **5. QUY ĐỊNH CHUNG**

### **5.1 Yêu cầu về MTCL**

- Nhất quán với Chính sách chất lượng;
- Hướng đến chất lượng sản phẩm/dịch vụ;
- Hướng đến sự thỏa mãn của khách hàng;
- Tập trung vào các yêu cầu chính của sản phẩm/dịch vụ;
- Đo lường được;
- Được theo dõi;
- Được truyền đạt;
- Được cập nhật khi thích hợp.

### **5.2 Nguyên tắc thiết lập MTCL**

- Mục tiêu phải cụ thể, rõ ràng;
- Mục tiêu phải đo lường được, lượng hóa được;
- Mục tiêu phải hướng đến việc phát triển, nâng cao chất lượng sản phẩm/dịch vụ, hiệu suất công việc;
- Mục tiêu phải có tính khả thi;
- MTCL của các cơ quan, đơn vị phải nhất quán với MTCL của TCT.

### **5.3 Cơ sở để thiết lập MTCL**

Việc thiết lập MTCL phải căn cứ vào:

- Kế hoạch hoạt động của Hội đồng thành viên;
- Kế hoạch sản xuất kinh doanh năm của TCT, các cơ quan, đơn vị;
- Kết quả họp xem xét của lãnh đạo;
- Kết quả và mức độ hoàn thành MTCL năm trước của TCT và các cơ quan, đơn vị.

	<b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> <b>Tiêu chuẩn ISO 9001:2015</b>	Mã hiệu: QT-MTCL Ban hành lần: 02 Ngày hiệu lực: 29/6/2022 Trang: 3/6
	<b>QUY TRÌNH</b> <b>THIẾT LẬP VÀ TRIỂN KHAI</b> <b>MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG</b>	

## 6. NỘI DUNG

### 6.1 Lưu đồ

Bước	Trình tự công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu
1		BPQLCL TCT	Trước ngày 10 tháng 1	BM-MTCL-01
2		TGD		BM-MTCL-01
3		Cơ quan, đơn vị	10 ngày	BM-MTCL-02 BM-MTCL-03
4		BPQLCL TCT, QMR	7 ngày	BM-MTCL-02 BM-MTCL-03
5		Cơ quan, đơn vị	Sau khi phê duyệt	BM-MTCL-01 BM-MTCL-02 BM-MTCL-03
6		BPCL TCT, cơ quan, đơn vị	Định kỳ	BM-MTCL-04
7		BPQLCL TCT, cơ quan, đơn vị	Theo quy định	BM-MTCL-01 BM-MTCL-02 BM-MTCL-03 BM-MTCL-04

	<b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> <b>Tiêu chuẩn ISO 9001:2015</b>	Mã hiệu: QT-MTCL Ban hành lần: 02 Ngày hiệu lực: 29/6/2022 Trang: 4/6
	<b>QUY TRÌNH</b> <b>THIẾT LẬP VÀ TRIỂN KHAI</b> <b>MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG</b>	

## 6.2 Diễn giải

### **Bước 1:** Thiết lập MTCL của TCT

Bộ phận QLCL TCT dự thảo MTCL của TCT theo biểu mẫu BM-MTCL-01, báo cáo Ban chỉ đạo Hệ thống quản lý chất lượng TCT và trình Tổng Giám đốc phê duyệt.

Thời gian thực hiện: Trước ngày 10 tháng 1 hàng năm.

### **Bước 2:** Phê duyệt MTCL của TCT

- Tổng giám đốc phê duyệt MTCL của TCT.
- Sau khi MTCL của TCT được phê duyệt, BP QLCL TCT:
  - + Thông báo đến các cơ quan, đơn vị để thực hiện theo **Bước 3**.
  - + Phối hợp với Văn phòng TCT thực hiện in ấn, treo tại các vị trí thích hợp.

### **Bước 3:** Thiết lập MTCL của các cơ quan, đơn vị

Căn cứ MTCL của TCT và các căn cứ nêu tại mục 5.3, các cơ quan, đơn vị xây dựng MTCL theo biểu mẫu BM-MTCL-02 và lập kế hoạch thực hiện MTCL theo biểu mẫu BM-MTCL-03.

Lập kế hoạch thực hiện MTCL phải xác định những việc cần phải làm, ai chịu trách nhiệm, thời gian hoàn thành và kết quả đánh giá như thế nào.

Hồ sơ thiết lập MTCL bản gốc (bao gồm MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL) được gửi về BP QLCL TCT để thẩm định trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày MTCL của Tổng công ty được phê duyệt.

### **Bước 4:** Thẩm định, phê duyệt MTCL của các cơ quan, đơn vị

#### **Thẩm định:**

- BP QLCL TCT sau khi nhận đủ bộ hồ sơ MTCL của các cơ quan, đơn vị tiến hành xem xét tính hợp lệ, sự tuân thủ các yêu cầu thiết lập MTCL, thể thức, phom mẫu... Trường hợp không đạt, BP QLCL TCT sẽ yêu cầu cơ quan, đơn vị sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện.
- BP QLCL TCT trình QMR phê duyệt.
- Thời hạn thẩm định: Trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày cơ quan, đơn vị cuối cùng nộp hồ sơ.

#### **Phê duyệt:**

- QMR phê duyệt MTCL của các cơ quan, đơn vị.
- Thời gian phê duyệt: Trước ngày 5 tháng 2.



	<b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> <b>Tiêu chuẩn ISO 9001:2015</b>	Mã hiệu: QT-MTCL Ban hành lần: 02 Ngày hiệu lực: 29/6/2022 Trang: 5/6
	<b>QUY TRÌNH</b> <b>THIẾT LẬP VÀ TRIỂN KHAI</b> <b>MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG</b>	

**Bước 5:** Triển khai MTCL tại các cơ quan, đơn vị

Sau khi MTCL được phê duyệt các cơ quan, đơn vị cần thực hiện các công việc sau:

- In ấn, treo MTCL TCT và của cơ quan/đơn vị mình tại nơi dễ nhận biết. *Đối với các cơ sở thuộc đơn vị (các phòng chuyên môn, Trung tâm, Đài KSKL địa phương... treo MTCL của đơn vị và cơ sở mình).*

- Phổ biến tới toàn thể cán bộ, nhân viên.

- Căn cứ vào kế hoạch thực hiện MTCL đã được duyệt, phân công cho các cán bộ, nhân viên liên quan triển khai thực hiện.

**Bước 6:** Báo cáo thực hiện MTCL

a) Kỳ báo cáo: định kỳ theo quý (Quý I, II, III) và báo cáo năm (*Không làm báo cáo quý IV*).

b) Nội dung báo cáo:

- Các cơ quan, đơn vị lập Báo cáo kết quả thực hiện MTCL theo từng nội dung đã đề ra (BM-MTCL-04); Đánh giá mức độ hoàn thành từng nội dung MTCL, trong đó cần nêu những tồn tại, vướng mắc, nguyên nhân ảnh hưởng đến thực hiện MTCL và những kiến nghị (nếu có).

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Khối cơ quan báo cáo tình hình thực hiện MTCL của TCT thuộc phạm vi trách nhiệm của mình nếu mục tiêu đó không có trong MTCL của cơ quan mình.

- BP QLCL TCT tổng hợp, lập báo cáo kết quả thực hiện MTCL của TCT và các cơ quan, đơn vị gửi Ban chỉ đạo HTQLCL TCT (BM-MTCL-04).

c) Thời gian thực hiện và nơi nhận báo cáo:

- Các cơ quan, đơn vị: thực hiện báo cáo, gửi về BP QLCL TCT trước ngày 10 các tháng 4, 7, 10 đối với báo cáo quý và ngày 25 tháng 12 đối với báo cáo năm.

- BP QLCL TCT gửi báo cáo tới QMR trước ngày 15 các tháng 4, 7, 10 đối với báo cáo quý và ngày 30 tháng 12 đối với báo cáo năm.

**Bước 7:** Lưu hồ sơ

Các cơ quan, đơn vị và BP QLCL TCT lưu hồ sơ để theo dõi, tổng hợp và giám sát.

	<b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> <b>Tiêu chuẩn ISO 9001:2015</b>	Mã hiệu: QT-MTCL Ban hành lần: 02 Ngày hiệu lực: 29/6 /2022 Trang: 6/6
	<b>QUY TRÌNH</b> <b>THIẾT LẬP VÀ TRIỂN KHAI</b> <b>MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG</b>	

## 7. HỒ SƠ LƯU

STT	Mã hiệu	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Mục tiêu chất lượng của TCT	BM-MTCL-01	Bộ phận QLCL TCT, cơ quan, đơn vị	03 năm
2	Mục tiêu chất lượng của đơn vị	BM-MTCL-02		
3	Kế hoạch thực hiện MTCL	BM-MTCL-03		
4	Báo cáo tình hình thực hiện MTCL	BM-MTCL-04		

## 8. BIỂU MẪU

STT	Mã hiệu	Nội dung biểu mẫu
1	BM-MTCL-01	MTCL của Tổng công ty
2	BM-MTCL-02	MTCL của các cơ quan, đơn vị
3	BM-MTCL-03	Kế hoạch thực hiện MTCL của các cơ quan, đơn vị
4	BM-MTCL-04	Báo cáo tình hình thực hiện MTCL

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM .....**

**Mục tiêu số 1:**

.....

**Mục tiêu số 2:**

*Nội dung số 1: (nếu có)*

*Nội dung số 2: (nếu có)*

.....

**Mục tiêu số 3:**

*Nội dung số 1: (nếu có)*

*Nội dung số 2: (nếu có)*

.....

*Ngày .... tháng .... năm 20...*

**TÔNG GIÁM ĐỐC**

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM .....**

**Mục tiêu số 1:**

.....

**Mục tiêu số 2:**

*Nội dung số 1: (nếu có)*

*Nội dung số 2: (nếu có)*

.....

**Mục tiêu số 3:**

*Nội dung số 1: (nếu có)*

*Nội dung số 2: (nếu có)*

.....

Ngày .... tháng .... năm 20...

**PHÊ DUYỆT CỦA QMR**

**LÃNH ĐẠO CƠ QUAN/ĐƠN VỊ**

**KẾ HOẠCH**  
Thực hiện mục tiêu chất lượng năm .....

**Mục tiêu số 1:**

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Phương pháp đánh giá kết quả
1				
2				
3				

**Mục tiêu số 2:**  
*Nội dung số 1:*

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Phương pháp đánh giá kết quả
1				
2				
3				

*Nội dung số 2:*

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Phương pháp đánh giá kết quả
1				
2				
3				

Ngày .... tháng .... năm 20....

**LÃNH ĐẠO CƠ QUAN/ĐƠN VỊ**

Số: /BC

Hà Nội, ngày tháng năm 20

**BÁO CÁO**  
**Tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng quý/năm ...**

Kính gửi: Đại diện lãnh đạo về chất lượng

**I. ĐÁNH GIÁ CHUNG:**

.....  
.....

**II. ĐÁNH GIÁ CỤ THỂ:**

**1. Kết quả thực hiện (dữ liệu)**

Nội dung	MTCL	Kết quả thực hiện	Kết luận (Đạt/không đạt)
Mục tiêu số 1:			
Mục tiêu số 2:			
Nội dung số 1			
Nội dung số 2			
.....			

**2. Nguyên nhân, Phương án xử lý (nếu có)**

.....  
.....

**3. Đề xuất/Kiến nghị (nếu có)**

.....  
.....

Kính báo cáo!

Ngày .... tháng .... năm 20...

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- BPQLCL TCT;
- Lưu...

**LÃNH ĐẠO CƠ QUAN/ĐƠN VỊ**