

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Chính sách chất lượng của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam

TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM

Căn cứ Quyết định số 09/QĐ-BTTTT ngày 06/01/2015 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc tổ chức lại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam;

Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 1538/QĐ-BTTTT ngày 01/09/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Căn cứ Tờ trình số 598/TTr-QLCL, ngày 26/03/2021 của Ban Quản lý chất lượng về việc báo cáo khung quản trị chất lượng và một số đề xuất mang tính định hướng công tác QLCL của Tổng công ty giai đoạn 2021-2025.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành Chính sách chất lượng của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các Ban chức năng thuộc Tổng công ty, Giám đốc Ban Quản lý các công trình Bưu điện, Giám đốc các đơn vị hạch toán phụ thuộc, Thủ trưởng các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như "Điều 3";
- Chủ tịch HĐQT (để b/c);
- Hội đồng thành viên TCT;
- Các PTGD;
- Các Ban, Trung tâm, VPTCT;
- Các BĐT/TP;
- TCT CPN BĐ; Cty PHBCTW;
Cty VCKV BĐ; DataPost;
- Trung tâm Đào tạo.
- Lưu: VT, QLCL.

TỔNG GIÁM ĐỐC

Chu Quang Hào



CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với sứ mệnh: “*Phục vụ cộng đồng và gắn kết mọi người bằng dịch vụ chất lượng, thân thiện, hiện đại, mang lại trải nghiệm và giá trị khác biệt cho khách hàng*”, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cam kết:

1. Với xã hội:

Tuân thủ luật pháp và đảm bảo các Tiêu chuẩn quản lý chất lượng trong nước và quốc tế về cung cấp dịch vụ bưu chính, khẳng định trách nhiệm, vai trò của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

2. Với khách hàng:

Thấu hiểu và không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ & thái độ phục vụ nhằm đáp ứng kịp thời các yêu cầu của khách hàng với phương châm:

“NHANH CHÓNG - CHÍNH XÁC - AN TOÀN - TIỆN LỢI - VĂN MINH”

3. Với tổ chức:

Cải tiến liên tục, đổi mới sáng tạo, ứng dụng công nghệ thông tin nhằm nâng cao năng suất lao động và hiệu quả công việc. Chú trọng phát triển nguồn nhân lực và đảm bảo tính kỷ luật, chuyên môn hóa.

Toàn thể cán bộ công nhân viên Tổng công ty Bưu điện Việt Nam quyết tâm thực hiện. *so*

Hà Nội, ngày 08 tháng 5 năm 2021

**TỔNG GIÁM ĐỐC
TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM**

CHU QUANG HÀO

PHỤ LỤC 2:

**DỰ THẢO KHUNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH
TẠI TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM**

NỘI DUNG	BAN CHỦ TRÌ	BAN PHỐI HỢP	THỜI GIAN
I. KẾ HOẠCH CHẤT LƯỢNG (P): Xác định mục tiêu, định hướng chất lượng, nguồn lực hỗ trợ			
1. HOẠCH ĐỊNH			
Xây dựng chiến lược chất lượng thành phần trong chiến lược phát triển tổng thể của TCT	Ban NCPT	Ban (mềm) ISO	Năm 2021
Xây dựng và công bố chính sách chất lượng của TCT tại từng giai đoạn phù hợp với chiến lược chất lượng của TCT	Ban QLCL		Năm 2021
Xây dựng, ban hành mục tiêu chất lượng của TCT dài hạn, ngắn hạn (mục tiêu chất lượng nhất quán với chính sách chất lượng)	Ban (mềm) ISO	Ban QLCL, DVBC, TTCNTT, KTCN, TT CSKH, TCLĐ	Hàng năm (vào đầu năm)
Xây dựng, ban hành kế hoạch chất lượng để đạt được mục tiêu chất lượng. Kế hoạch bao gồm nội dung công việc cần triển khai, nguồn lực cần thiết, bộ phận thực thi, thời hạn hoàn thành <i>Ghi chú: Các nội dung trên phải được ban hành bằng hình thức văn bản truyền thông rộng rãi trên toàn mạng lưới cho mọi CBCNV biết và thực hiện</i>	Ban (mềm) ISO	Ban DVBC, TCLĐ, KTCN, Trung tâm CNTT, Trung tâm CSKH	Hàng năm (vào đầu năm)
2. BAN HÀNH HỆ THỐNG TÀI LIỆU			
Xây dựng nguyên tắc quản lý hệ thống tài liệu/ hồ sơ theo chuẩn mực ISO : Form mẫu tài liệu, mã số tài liệu, loại tài liệu, nguyên tắc quản lý, thay thế, bổ sung ...	Ban (mềm) ISO	Ban QLCL, DVBC, TTCNTT, KTCN, TT CSKH, TCLĐ	Năm 2021

Chuẩn hóa, ban hành hệ thống tài liệu: - Xây dựng Sổ tay nghiệp vụ Bưu chính chuyển phát (tài liệu quan trọng phục vụ tham chiếu và tuân thủ): + Xây dựng, sửa đổi, bổ sung, thay thế và ban hành bộ tài liệu các qui trình, bước tác nghiệp CHUẨN. + CHUẨN HOÁ và MÃ HÓA hệ thống tài liệu nghiệp vụ bao gồm (quy trình/ quy định, hướng dẫn công việc, form biểu/ mẫu báo cáo). - Định kỳ rà soát, cập nhật, thay thế, loại bỏ các tài liệu lỗi thời bao gồm: nội dung, thời gian sửa đổi, ngày sửa đổi, người sửa đổi (các tài liệu lỗi thời có dấu hiệu nhận biết để ngăn ngừa sử dụng sai)	Ban DVBC	Ban (mềm) ISO, Ban QLCL, TCLĐ, KTCN, Trung tâm CNTT	
2. NGUỒN LỰC HỖ TRỢ ĐẢM BẢO TRIỂN KHAI CÁC NỘI DUNG ĐÃ HOẠCH ĐỊNH			
- Xây dựng các kế hoạch nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu sản xuất, bảo đảm chất lượng. - Xây dựng, ban hành quy trình tuyển dụng, đào tạo, đánh giá nhân sự - Rà soát, sắp xếp, bố trí lao động đáp ứng yêu cầu công việc theo các tiêu chuẩn, chức danh. Đánh giá, đào tạo hoặc có kế hoạch đào tạo để nâng cao năng lực, trình độ lao động để đáp ứng yêu cầu công việc. - Xây dựng, bổ sung, hoàn thiện các định mức kỹ thuật cho từng khâu công đoạn sản xuất làm cơ sở đánh giá năng suất, hiệu quả và bố trí lao động. - Đảm bảo môi trường làm việc hiệu quả, an toàn cho người lao động. <i>Ghi chú: các nội dung trên cần rà soát, cập nhật điều chỉnh</i>	Ban TCLĐ	Ban (mềm) ISO	Hàng năm

<i>thường xuyên phù hợp với yêu cầu sản xuất hiện hành</i>			
Cơ sở hạ tầng (gồm trang thiết bị, máy móc, cơ sở khai thác, ...): - Ban hành các mô hình TCSX Bưu cục giao dịch, Bưu cục khai thác, Bưu cục phát CHUẨN làm cơ sở để trang bị CCDC, máy móc, thiết bị phù hợp - Trang bị CCDC phù hợp, đáp ứng yêu cầu sản xuất theo các mô hình TCSX CHUẨN	Ban DVBC Ban KTCN	Ban KTCN Ban DVBC	Hàng năm Thường xuyên
Hệ thống công nghệ thông tin: - Xây dựng các công cụ đo kiểm, đánh giá, cảnh báo chất lượng toàn trình, công đoạn theo các chỉ tiêu, kịch bản sản xuất. - Cải thiện năng lực hạ tầng CNTT để đảm bảo vận hành mạng lưới.	Trung tâm CNTT	Ban QLCL, DVBC	Thường xuyên
Thiết lập và chuẩn hóa các kênh trao đổi thông tin liên quan đến HTQLCL và vận hành mạng lưới, đảm bảo thông suốt, kịp thời và chính xác	Ban DVBC	Trung tâm CNTT, Ban Tuyên giáo truyền thông, Ban QLCL	Thường xuyên
II. THỰC THI (D)			
Quản lý yêu cầu của Khách hàng, cập nhật điều chỉnh các thay đổi từ phía Khách hàng (hợp đồng, thông tin phản hồi của Khách hàng liên quan đến dịch vụ, các yêu cầu đối với dịch vụ)	Ban DVBC	TT CSKH, Ban QLCL	Thường xuyên
Thiết kế và phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới phù hợp với yêu cầu khách hàng, gồm: triển khai, đánh giá và cải tiến.	Ban DVBC	Ban QLCL	Định kỳ theo kế hoạch
Kiểm soát, đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ do đối tác bên ngoài cung cấp (Hàng không, đường sắt, đơn vị vận chuyển, đơn vị cung cấp các phần mềm,...)	Ban DVBC, Trung tâm CNTT	TTCSKH, Ban QLCL	Thường xuyên
Giải quyết các yêu cầu sau giao hàng (các yêu cầu và phản hồi của Khách hàng, .	TT CSKH	Ban DVBC	Thường xuyên

Duy trì và phát triển mối quan hệ với cơ quan ban ngành có liên quan (An ninh, Hải Quan, Quản lý thị trường, Bô/Sở ban ngành) - Tổ chức trao đổi thông tin với đối tác nhằm cập nhật, triển khai các nội dung quy định mới của hai bên đồng thời nắm bắt giải quyết các tồn tại, bất cập	Ban DVBC	Ban QLCL	Hàng năm
III. KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN (C):			
Đo kiểm, phân tích, đánh giá, đề xuất các giải pháp để đạt các mục tiêu chất lượng: - So sánh chất lượng thực tế với kế hoạch để phát hiện các sai lệch và đánh giá các sai lệch - Phân tích các nguyên nhân không đạt mục tiêu chất lượng đặt ra. - Đề xuất giải pháp cải tiến để đạt được các mục tiêu chất lượng và yêu cầu của khách hàng	Ban QLCL	Ban DVBC, TTCNTT	Thường xuyên
Kiểm soát tuân thủ các quy trình, qui định đã ban hành	Ban DVBC, Ban QLCL	Trung tâm CNTT	Thường xuyên
Phát hiện sự không phù hợp và đề xuất điều chỉnh, cải tiến	Ban QLCL, Bureau điện tỉnh/TP	Ban DVBC, TT CNTT	Thường xuyên
IV. ĐIỀU CHỈNH, CẢI TIẾN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG (A):			
- Báo cáo định kỳ các phản ánh, ý kiến của khách hàng, đơn vị làm cơ sở cải tiến chất lượng dịch vụ: + Khảo sát, thu thập ý kiến của khách hàng để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ. + Lấy ý kiến các Bureau điện tỉnh thành phố, các bộ phận trực tiếp sản xuất tại các công đoạn bao gồm: Thực trạng, khó khăn để đề xuất giải pháp phù hợp.	TT CSKH Ban DVBC	Ban DVBC, Ban QLCL, Ban TGTT BĐ Tỉnh/TP, Ban QLCL	Định kỳ theo kế hoạch năm
- Hành động khắc phục, cải tiến	Ban DVBC	Ban QLCL, TT	Thường xuyên

+ Thực hiện các hành động khắc phục sự không phù hợp. + Cải tiến liên tục sự phù hợp, thỏa đáng và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng Lưu ý: các hành cải tiến phải được Lãnh đạo phê duyệt, đồng thời thông tin khắc phục phải được lưu giữ thành hồ sơ.		DVKH, TT CNTT	
---	--	---------------	--

Ghi chú: Việc xây dựng, ban hành các nguyên tắc vận hành hệ thống quản lý chất lượng theo ISO, xây dựng các kế hoạch chất lượng và điều kiện đáp ứng trong từng thời kỳ, đề nghị sẽ do **Ban (mềm) ISO** của TCT, với sự tham gia Lãnh đạo TCT đứng đầu chỉ đạo và các Ban chức năng liên quan (QLCL, DVBC, TCLĐ, KTCN, TTCNTT, TT CSKH,...) tham gia thực hiện.

