


**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHIỆP PHÚC YÊN**



**QUY TRÌNH
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/
PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN**

Mã số: QT.04/LĐ

Phúc Yên, năm 2015


	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.04/LĐ
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 29/10/2015 Trang: 2/6

BẢNG THEO DÕI NHỮNG THAY ĐỔI

	Lần sửa đổi	Trang	Nội dung thay đổi	Ngày thay đổi

Trách nhiệm	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Chu Văn Nguyệt	Chu Văn Nguyệt	Nguyễn Tiến Tùng
Ký tên	<i>Đã ký</i>	<i>Đã ký</i>	<i>Đã ký</i>
Chức vụ	Thư ký Ban ISO	Thư ký Ban ISO	Hiệu Trưởng

1. MỤC ĐÍCH:

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.04/LĐ
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 29/10/2015 Trang: 3/6

Qui định phương pháp thống nhất trong việc thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa và cải tiến không ngừng để nâng cao chất lượng công việc nhằm phát hiện, loại trừ và ngăn chặn các nguyên nhân có thể gây nên vấn đề về chất lượng dịch vụ.

2 . PHẠM VI:

Qui trình này áp dụng đối với việc đề xuất và triển khai các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến đối với toàn bộ các hoạt động của Trường CĐ CN Phúc Yên.

3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN:


- TCVN ISO 9001:2008.
- Sổ tay chất lượng của Trường CĐ CN Phúc Yên.

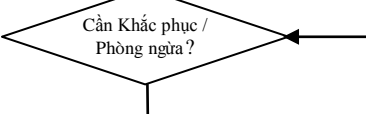
4.THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA:


- * **Biện pháp khắc phục:** Là các biện pháp cần thực hiện nhằm xác định và loại bỏ các nguyên nhân đã gây sự không phù hợp.
- * **Biện pháp phòng ngừa:** là các biện pháp cần thực hiện nhằm xác định và loại bỏ các nguyên nhân đã gây ra sự không phù hợp.

5. NỘI DUNG .

5.1 Lưu đồ:

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.04/LĐ
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 29/10/2015 Trang: 4/6

TT	Trách nhiệm	Lưu đồ	Mô tả công việc/biểu mẫu áp dụng
1	Mọi nhân viên	Xác định vấn đề	Theo mục 5.2 Các vấn đề có thể đã xảy ra hoặc còn tiềm ẩn
2	CB liên quan	Xử lý vấn đề → QT.05/LĐ	
3	Mọi nhân viên		Nếu không cần thiết thì kết thúc. Nếu cần báo cáo ĐDLĐCL
4	Trưởng đơn vị	Báo cáo QMR	BM.01-QT.04/LĐ.
5	ĐDLĐCL	Vào sổ theo dõi	Ghi vào sổ theo dõi các biện pháp khắc phục / phòng ngừa/cải tiến BM.02-QT.04/LĐ
6	ĐDLĐCL Trưởng đơn vị,	Tìm hiểu nguyên nhân	Ghi lại nguyên nhân được phát hiện vào phần 2 của biểu mẫu BM.01-QT.04/LĐ
7	ĐDLĐCL trưởng đơn vị,	Xem xét và Đề xuất biện pháp	Ghi biện pháp đề xuất vào phần tương ứng của BM.01-QT.04/LĐ
8	ĐDLĐCL	Duyệt	Ký duyệt vào phần 3 của BM.01-QT.04/LĐ
9	Bộ phận /Vị trí liên quan	Thi hành biện pháp	Biện pháp được thi hành đúng thời hạn ghi trong BM.01-QT.04/LĐ của phần 2
10	ĐDLĐCL	Đạt ?	Ghi xác nhận vào phần 3 của BM.01-QT.04/LĐ
11	ĐDLĐCL	Kết thúc /Lưu	Lưu các biên bản, tài liệu liên quan và ghi xác nhận trong sổ theo dõi

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.04/LĐ
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 29/10/2015 Trang: 5/6

5.2 Diễn giải

5.2.1. Xác định vấn đề.

Các nguồn thông tin đầu vào để xác định vấn đề có thể là:

- Kết quả xem xét của lãnh đạo, Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ.
- Thông tin phản hồi từ khách hàng, các cá nhân, tổ chức.
- Chất lượng công việc không đạt yêu cầu.
- Kết quả thi hành các biện pháp khắc phục/phòng ngừa.
- Kết quả phân tích các dữ liệu

5.2.1 Nếu các vấn đề thuộc đơn vị chức năng và do cán bộ thuộc đơn vị đó phát hiện và cần thiết /có thể sửa chữa, khắc phục được ngay thì xử lý theo các qui trình, qui định liên quan. Nội dung công việc không đạt yêu cầu được xử lý theo QT.05/LĐ.


Hành động khắc phục/ phòng ngừa được thực hiện bao gồm việc tìm nguyên nhân, đề ra biện pháp, cử người thực hiện . Trưởng các đơn vị đảm bảo các kết quả thực hiện phải được ghi chép vào BM.02-QT.04/LĐ. sổ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa.

5.2.2 Nếu việc thực hiện các hành động khắc phục / phòng ngừa có liên quan đến các đơn vị khác , Trưởng đơn vị liên quan /cán bộ phát hiện ra vấn đề ghi nhận vào biểu mẫu BM.01-QT.04/LĐ và chuyển tới ĐDLĐCL ghi vào sổ theo dõi các biện pháp khắc phục/ phòng ngừa BM.02-QT.04/LĐ .

5.2.3 ĐDLĐCL cùng với trưởng các đơn vị và cán bộ liên quan có trách nhiệm tìm hiểu nguyên nhân, đề ra biện pháp và ghi vào phần 2 của biểu mẫu BM .01-QT.04/LĐ.

5.2.4 ĐDLĐCL xét duyệt và ký vào phần 3 của BM.01-QT.04/LĐ, đơn vị/vị trí liên quan thực hiện biện pháp được thi hành đúng thời gian hạn ghi trong phần 2 của biểu mẫu BM.02-QT.04/LĐ.

5.2.5 Sau khi tiến hành biện pháp khắc phục, phòng ngừa, ĐDLĐCL có trách nhiệm đánh giá kết quả ghi xác nhận vào phần 3 của BM.02-QT.04/LĐ, nếu không đạt

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.04/LĐ
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 29/10/2015 Trang: 6/6

chuyển trả lại, nếu đạt ĐDLĐCL lưu hồ sơ tài liệu liên quan và ghi xác nhận trong sổ theo dõi.

6. LƯU TRỮ:

TT	Tên hồ sơ	Nơi/Người lưu	P/pháp lưu	T/gian lưu	P/pháp hủy
1	Phiếu yêu cầu biện pháp khắc phục, phòng ngừa và cải tiến	ĐDLĐCL	Thời gian	3 năm	Cắt, đốt
2	Sổ theo dõi khắc phục, phòng ngừa và cải tiến	ĐDLĐCL	Thời gian	3 năm	Cắt, đốt

7. PHỤ LỤC:

- Phiếu yêu cầu biện pháp khắc phục/ phòng ngừa và cải tiến: BM.01-QT.04/LĐ
- Sổ theo dõi các biện pháp khắc phục/phòng ngừa/ cải tiến: BM.02-QT.04/LĐ