

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04-KPPN
	HÀNH ĐỘNG	Ngày ban hành: 17/05/2014
	KHẮC PHỤC - PHÒNG NGỪA	Lần ban hành : 02

Bảng theo dõi phân phối

TT	Bộ phận được phân phối tài liệu	Ngày phân phối tài liệu	Ký nhận
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			

1. MỤC ĐÍCH:

Quy định thống nhất phương thức thực hiện các hành động khắc phục phòng ngừa trong Hệ thống quản lý chất lượng của Nhà trường phù hợp với yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Quy trình này được áp dụng cho các hoạt động thuộc Hệ thống quản lý chất lượng tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

TCVN ISO 9001:2008

Sổ tay chất lượng.

Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ và xem xét của Lãnh đạo

Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA:

- Hành động khắc phục: Là hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay tình trạng không mong muốn khác.

- Hành động phòng ngừa: Là hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hay tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác.

- Sản phẩm: Là kết quả của một quá trình xử lý công việc của các bộ phận, phòng chức năng hoặc của Nhà trường cung cấp cho khách hàng

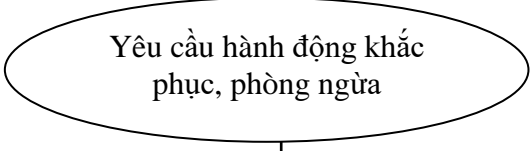
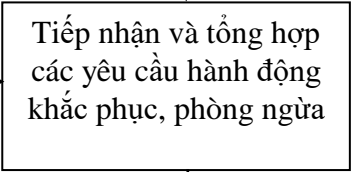
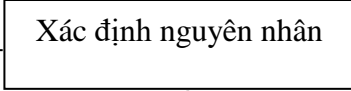
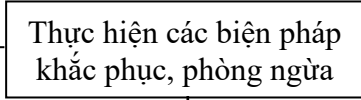
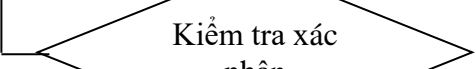
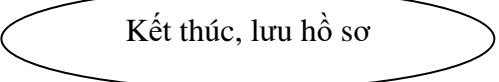
- Sự không phù hợp: Là sự không đáp ứng bất cứ yêu cầu nào theo quy định đã đề ra.

- Sản phẩm không phù hợp: là những hoạt động, công việc, dịch vụ không đáp ứng, thoả mãn các quy định, yêu cầu đặt ra.

- Các Quy định, yêu cầu đặt ra bao gồm: các nội quy, quy định; các chức năng nhiệm vụ của Nhà trường và của các cơ quan quản lý Nhà nước mà Nhà trường phải tuân thủ.

5. NỘI DUNG

5.1 - Lưu đồ:

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Diễn giải
- Tất cả CBCNV		5.2 Phiếu yêu cầu hành động KPPN
- QMR - Phòng liên quan		5.3 Phiếu yêu cầu hành động KPPN
- Phòng liên quan		5.4 Phiếu yêu cầu hành động KPPN
- Phòng liên quan - Hiệu trưởng.		5.5
- QMR - Phòng liên quan - Nhân viên QLCL		5.6
- QMR - Phòng liên quan		5.7

5.2 Yêu cầu hành động khắc phục phòng ngừa

- Tất cả CBCNV của Trường khi phát hiện ra bất cứ sự không phù hợp nào hoặc sự phàn nàn, khiếu nại của khách hàng trong quá trình hoạt động của Nhà trường và tùy thuộc vào mức độ và tính chất của sự không phù hợp mà đưa ra những hành động sau:

- Thực hiện biện pháp xử lý theo Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp
- Yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa bằng cách lập Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa gửi tới QMR.

- Trường hợp có sự không phù hợp khi trình ký công văn, nếu Hiệu trưởng xem xét và có ý kiến sửa đổi, thì cán bộ có trách nhiệm thực hiện sửa đổi này mà không cần

phải lập Phiếu yêu cầu khắc phục, phòng ngừa. Sau đó Phòng ban liên quan có trách nhiệm lưu giữ (nếu cần) các bản dự thảo đã có bút tích chỉnh sửa của Hiệu trưởng

5.3 Tiếp nhận và tổng hợp yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa

QMR sẽ chỉ định cán bộ tiếp nhận Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa và chuyển phiếu tới phòng có liên quan đồng thời ghi nhận các điểm không phù hợp vào Sổ theo dõi các hành động, phòng ngừa.

5.4 Xác định nguyên nhân

QMR và các Trưởng phòng liên quan có trách nhiệm xác định nguyên nhân gây ra sự không phù hợp hoặc nguyên nhân tiềm tàng dẫn tới sự không phù hợp và điền vào Mục a, Phần 2 của Phiếu Yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa.

5.5 Thực hiện các biện pháp khắc phục phòng ngừa

- Căn cứ vào nguyên nhân gây ra sự không phù hợp đã được xác định, các phòng liên quan phải tìm biện pháp xử lý, đề xuất hành động khắc phục, phòng ngừa và tiến hành thực hiện các biện pháp đó nhằm ngăn ngừa sự tái diễn hoặc sự xuất hiện của sự không phù hợp.

- Biện pháp khắc phục, cán bộ thực hiện, thời gian thực hiện phải được ghi nhận đầy đủ trong Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa.

- Cán bộ được phân công có trách nhiệm tiến hành các hành động khắc phục, phòng ngừa. Trường hợp có phát sinh vấn đề trong quá trình thực hiện, cán bộ phải báo cáo ngay tới Trưởng/Phó phòng liên quan để có biện pháp xử lý kịp thời.

- Quá trình thực hiện phải đảm bảo được thời gian đã đặt ra, tránh sự không phù hợp, hoặc nguyên nhân tiềm ẩn kéo dài gây ảnh hưởng tới hoạt động của Trường.

5.6 Kiểm tra

- QMR có trách nhiệm phân công cán bộ kiểm tra kết quả hành động khắc phục, phòng ngừa. Nếu chưa đạt yêu cầu cần lập mới Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa và thực hiện các bước từ 5.2. Trường hợp đạt yêu cầu phải ghi nhận vào Sổ theo dõi hành động khắc phục, phòng ngừa và xác nhận vào Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa.

- Kết quả thực hiện các yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa phải được xem xét trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

5.7 Lưu hồ sơ

Hồ sơ liên quan đến khắc phục, phòng ngừa do QMR và các Phòng liên quan lưu giữ.

6 HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Nơi/người lưu	P/pháp lưu	T/gian lưu
1	Phiếu yêu cầu hành động KPP	Các đơn vị	Bản cứng	02 năm

7 PHỤ LỤC:

BM.04.01 – KPPN: Phiếu yêu cầu hành động