

BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT CAO THẮNG



**QUY TRÌNH  
KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA SỰ KHÔNG PHÙ HỢP**

**Mã số: QT.03/LĐ**

	<b>Người viết</b>	<b>Người kiểm tra</b>	<b>Người phê duyệt</b>
<b>Họ và tên</b>	Trần Việt Dũng	Lê Đình Kha	Đào Khánh Dư
<b>Ký</b>	<i>Đã ký</i>	<i>Đã ký</i>	<i>Đã ký</i>
<b>Chức vụ</b>	Phó trưởng phòng Đào tạo	Trưởng phòng TC-HC	Hiệu trưởng

	<p><b>QUY TRÌNH KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA SỰ KHÔNG PHÙ HỢP</b></p>	<p>Mã số: QT.03/LĐ Ngày ban hành: 05/11/2015 Lần ban hành: 01</p>
---	--	---

1. Đơn vị và cá nhân có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy trình này.
2. Nội dung trong quy trình này có hiệu lực thi hành theo sự chỉ đạo của Hiệu trưởng Trường Cao Đẳng Kỹ Thuật Cao Thắng.
3. Mỗi đơn vị được phát 01 bản (có đóng dấu kiểm soát). Các đơn vị khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với thư ký ISO để có bản đóng dấu kiểm soát. Cán bộ, viên chức được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

**NOI NHẬN:** (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)

<input checked="" type="checkbox"/>	Hiệu trưởng		
<input checked="" type="checkbox"/>	Phó Hiệu trưởng		
<input checked="" type="checkbox"/>	Các đơn vị phòng, khoa		

**THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI** (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi

## **1. MỤC ĐÍCH:**

Quy 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:**

Quy 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 KTKT Cao Thắng.

## **3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN:**

- TCVN ISO 9001:2008.
- Sổ tay chất lượng của Trường CĐ KT CAO THẮNG.

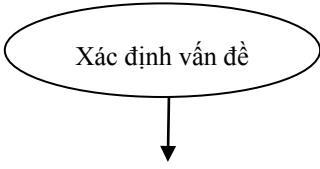
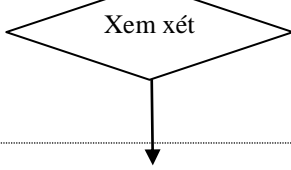
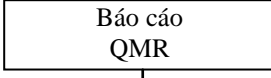
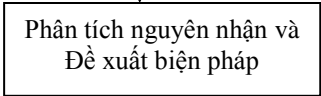
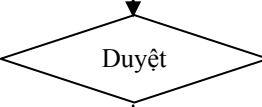
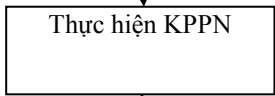
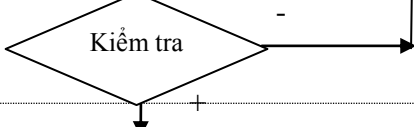
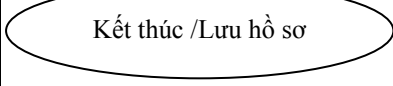
## **4.THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA:**

\* **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:

TT	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	Mọi nhân viên		M.01-QT.03/LĐ
2	Trưởng đơn vị		M.01-QT.03/LĐ
3	Trưởng đơn vị		M.01-QT.03/LĐ
4	ĐDLĐCL trưởng đơn vị,		M.01-QT.03/LĐ
5	DDLĐCL		M.01-QT.03/LĐ M.02-QT.03/LĐ
6	Bộ phận /Vị trí liên quan		M.01-QT.03/LĐ
7	ĐDLĐCL		M.01-QT.03/LĐ M.02-QT.03/LĐ
8	ĐDLĐCL		

**5.2. Mô tả Quy trình dạng bảng:**

STT	Công việc	Người thực hiện	Quy trình thực hiện	Biểu mẫu
5.2.1	Xác định vấn đề cần khắc phục/phòng ngừa	Mọi nhân viên	<p>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.</p> <p>Hành động khắc phục/ phòng ngừa được thực hiện bao gồm việc tìm nguyên nhân, đề ra biện pháp, cử người thực hiện. Trường các đơn vị đảm bảo các kết quả thực hiện phải được ghi chép vào M.03.02/LĐ. sổ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa.</p>	
5.2.2	Xem xét vấn đề không phù hợp	Trưởng/ phó các đơn vị	<p>Trưởng, phó các đơn vị xem xét vấn đề không phù hợp để xác định rõ nội dung đó có cần thực hiện việc mở phiếu để khắc phục và phòng ngừa sự không phù hợp hay không, Trường hợp phải thực hiện khắc phục/phòng ngừa thì mở phiếu khắc phục/ phòng ngừa</p>	M.01-QT.03/LĐ
5.2.3	Báo cáo nội dung cần khắc phục/phòng ngừa	Trưởng/ phó các đơn vị	<p>Các đơn vị thực hiện báo cáo nội dung KPPN tới ĐDLĐCL để thực hiện các công việc tiếp theo cho hoạt</p>	M.01-QT.03/LĐ

			động KPPN	
5.2.4	Phân tích nguyên nhân	Trưởng đơn vị/ ĐDLĐCL	ĐDLĐCL, trưởng phó các đơn vị thực hiện phân tích nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục phù hợp để loại bỏ sự không phù hợp tránh tái diễn, xác định thời gian hoàn thành.	M.01-QT.03/LĐ M.02-QT.03/LĐ
5.2.5	Phê duyệt và theo dõi hành động KPPN	ĐDLĐCL	ĐDLĐCL tiến hành phê duyệt nội dung phân tích nguyên nhân và biện pháp khắc phục đồng thời ghi sổ theo dõi hành động khắc phục phòng ngừa	M.01-QT.03/LĐ M.02-QT.03/LĐ
5.2.6	Thực hiện	Bộ phận /Vị trí liên quan	Các đơn vị, cá nhân có liên quan phối hợp thực hiện khắc phục phòng ngừa theo biện pháp đã đề ra, trong quá trình khắc phục phòng ngừa nếu phát sinh những bất lợi mới thì báo cáo cho ĐDLĐCL được biết để xử lý kịp thời	M.01-QT.03/LĐ
5.2.7	Kiểm tra kết quả khắc phục/phòng ngừa	ĐDLĐCL	Sau ngày cam kết hoàn thành hành động khắc phục, phòng ngừa ĐDLĐCL thực hiện kiểm tra, + TH1: hành động khắc phục hoàn thành thì ký xác nhận kết thúc vào phiếu hành động KPPN & ghi Sổ theo dõi HĐKPPN + TH2: hành động khắc phục hoàn thành ác nhận kết thúc thì mở phiếu hành động khắc phục/phòng ngừa mới đồng thời ghi sổ theo dõi HĐKPPN, các đơn vị, cá nhân thực hiện lại việc phân tích nguyên nhân và biện pháp khắc phục mới	M.01-QT.03/LĐ M.02-QT.03/LĐ

<b>5.2.8</b>	Kết thúc/lưu hồ sơ	DDLĐCL	Lưu các biên bản, tài liệu liên quan và ghi xác nhận trong sổ theo dõi	
--------------	--------------------	--------	--	--

## 6. HỒ SƠ

<b>Stt</b>	<b>Tên hồ sơ</b>	<b>Nơi lưu/ người lưu</b>	<b>Phương pháp lưu</b>	<b>Thời gian lưu</b>	<b>Phương pháp hủy</b>
1	Hồ sơ hành động KPPN	ĐDLĐCL/ các đơn vị liên quan	File	3 năm	Cắt, đốt

## 7. PHỤ LỤC:

<b>STT</b>	<b>Mã số</b>	<b>Tên biểu mẫu</b>
1	M.01-QT.03/LĐ	Phiếu yêu cầu hành động KPPN
2	M.02-QT.03/LĐ	Sổ theo dõi hành động KPPN