



ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 5
TRƯỜNG TRUNG CẤP NGHỀ
KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ
HÙNG VƯƠNG

Mã hóa: QT19/P.KTĐB

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 01/01/2022

Tổng số trang: 05

QUI TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này nhằm để các đơn vị có thể khắc phục sự không phù hợp của sản phẩm/dịch vụ (SP/DV) trong quá trình vận hành hệ thống bảo đảm chất lượng. Để làm được điều đó cần:

- + Xem xét sự không phù hợp (kể cả khiếu nại của khách hàng);
- + Xác định nguyên nhân gây ra sự không phù hợp.
- + Quyết định các hành động cần có để khắc phục sự không phù hợp.
- + Xem xét, đánh giá các hành động khắc phục đã thực hiện và thiết kế các biện pháp khắc phục sự không phù hợp.
- + Lưu lại làm hồ sơ minh chứng.

2. PHẠM VI

- Áp dụng cho các SP/DV không phù hợp xảy ra trong quá trình hoạt động tại tất cả đơn vị của Trường Trung cấp nghề Kỹ thuật Công nghệ Hùng Vương.

3. ĐỊNH NGHĨA/THUẬT NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

3.1 Định nghĩa:

- SP/DV không phù hợp là những SP/DV đưa lại kết quả không đáp ứng một yêu cầu chất lượng trong các tài liệu bảo đảm chất lượng đã được phê duyệt và ban hành.
- Sửa chữa/ khắc phục là hành động được tiến hành đối với SP/DV không phù hợp để làm cho SP/DV đó chấp nhận được theo yêu cầu chất lượng đã được quy định.
- Hành động khắc phục là hành động được tiến hành để khắc phục nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

3.2 Các từ viết tắt

QT	Quy trình	NC	SP/DV không phù hợp
HĐKP	Hành động khắc phục	BM	Biểu mẫu
ĐDLĐ	Đại diện lãnh đạo	P.KTĐB	Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng

4. LƯU ĐỒ: Xem trang 3

5. VĂN BẢN PHÁP LÝ: tất cả các văn bản quy định liên quan lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp.

6. ĐẶC TẢ

6.1. Trách nhiệm

- Đại diện lãnh đạo có trách nhiệm soát xét và duy trì qui trình này.
- Các cá nhân và bộ phận có liên quan có trách nhiệm thực hiện các quy định qui trình.

6.2. Nội dung

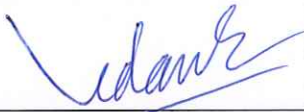

6.2.1. Sự không phù hợp được phát hiện từ:

- Báo cáo về sự không phù hợp
- Khiếu nại ý kiến của khách hàng
- Đánh giá bên ngoài
- Hồ sơ của hệ thống quản lý chất lượng của Trường.
- Kết quả của hợp xem xét lãnh đạo
- Kết quả phân tích dữ liệu

6.2.2 Nội dung đặc tả: xem trang 4-5

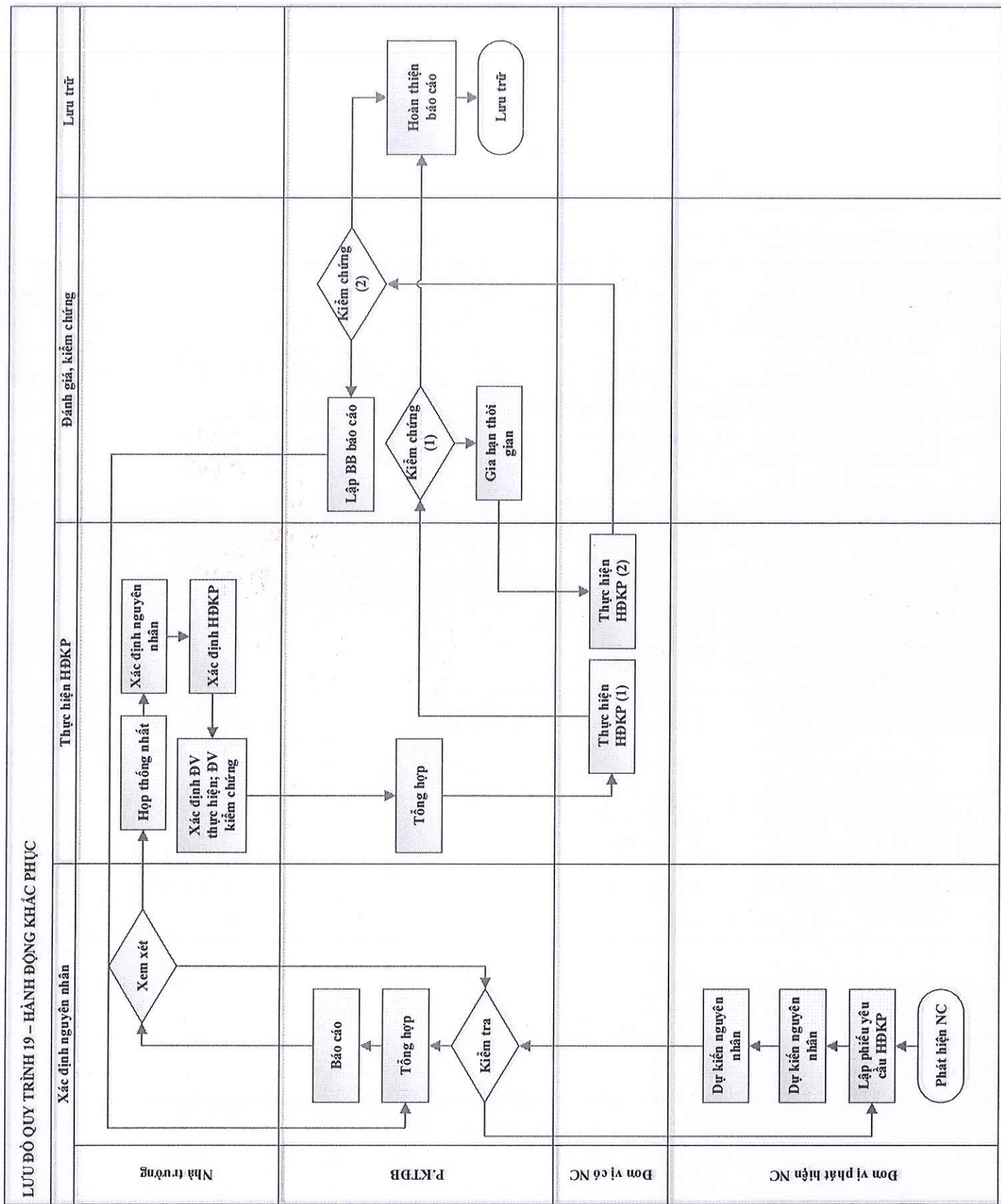
7. BIỂU MẪU SỬ DỤNG

MÃ SỐ	TÊN BIỂU MẪU
BM01-QT19/P.KTĐB	Phiếu yêu cầu HĐKP
BM02-QT19/P.KTĐB	Sổ theo dõi NC và HĐKP

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Chữ ký			
Họ và tên	Trần Mộng Danh	Nguyễn Ngọc Hạnh	Phạm Quang Trang Thủy
Chức danh	TRƯỞNG PHÒNG KT&ĐBCL	PHÓ HIỆU TRƯỞNG	HIỆU TRƯỞNG



LƯU ĐÓNG QUY TRÌNH 19 – HÀNH ĐỘNG KHÁC PHỤC



ĐẶC TẢ QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

TT	Tên bước công việc	Đặc tả	Bộ phận thực hiện	Bộ phận phối hợp thực hiện	Biểu mẫu
1	Phát hiện NC	Trong quá trình thực hiện các công việc, khi phát hiện NC cần lập phiếu yêu cầu HDKP	Đơn vị phát hiện NC	P.KTĐB	BM01-QT19/P.KTĐB
2	Dự kiến đơn vị có NC	Căn cứ nội dung và phạm vi của các NC, xác định dự kiến nguyên nhân và đơn vị có NC	Đơn vị phát hiện NC	P.KTĐB	
3	Kiểm tra	Xem xét tính phù hợp của các nội dung trong phiếu yêu cầu HDKP của các NC được phát hiện	P.KTĐB	Đơn vị phát hiện NC	
4	Tổng hợp	Tổng hợp tất cả các NC được phát hiện theo mẫu	P.KTĐB	Đơn vị phát hiện NC	BM02-QT19/P.KTĐB
5	Báo cáo	Báo cáo ĐDLĐ	P.KTĐB		
6	Xem xét	Rà soát các nội dung phiếu yêu cầu HDKP, Bảng tổng hợp NC. Trong trường hợp không đồng ý với phiếu yêu cầu HDKP của các NC được phát hiện, trả lại cho đơn vị phát hiện NC để kiểm tra và điều chỉnh thông tin	ĐDLĐ		
7	Hợp thống nhất	Tiến hành họp thống nhất đưa ra biện pháp xử lý với các NC được phát hiện			
8	Xác định nguyên nhân	Xác định nguyên nhân gây ra NC và ghi nhận đầy đủ vào phiếu yêu cầu HDKP		P.KTĐB; Đơn vị	
9	Xác định hành động khắc phục	Xác định các công việc cần thực hiện (sự khắc phục, HDKP) nhằm loại bỏ nguyên nhân gây lỗi được phát hiện	ĐDLĐ	Đơn vị phát hiện NC Đơn vị dự kiến có NC	
10	Xác định đơn vị thực hiện	Xác định đơn vị thực hiện việc khắc phục sự không phù hợp, thực hiện HDKP Xác định đơn vị/bộ phận/người sẽ theo dõi khắc phục và kiểm chứng			

TT	Tên được công việc	Đặc tả	Bộ phận thực hiện	Bộ phận phối hợp thực hiện	Biểu mẫu
11	Tổng hợp	Tổng hợp nguyên nhân gốc rễ và HDKPP của các NC được xác định trong cuộc họp thống nhất; gửi thông tin tổng hợp cho các đơn vị liên quan	P.KTDB	Đơn vị phát hiện NC Đơn vị dự kiến có NC	
12	Thực hiện HDKP	Thực hiện công việc được xác định trong phiếu yêu cầu HDKP để loại bỏ nguyên nhân của NC	Đơn vị có NC	P.KTDB	BM01-QT19/P.KTDB
13	Kiểm chứng	Tiến hành kiểm chứng theo kế hoạch được xác định trong phiếu yêu cầu HDKP. Nếu kết quả kiểm chứng: - Đúng yêu cầu của HDKP thì chấp nhận - Nếu không đúng yêu cầu HDKP thì yêu cầu thực hiện lại cho phù hợp - Kết quả kiểm chứng được ghi nhận vào phiếu yêu cầu HDKP	P.KTDB	Đơn vị có NC	BM01-QT19/P.KTDB
14	Gia hạn thời gian	Trong trường hợp HDKP không được chấp nhận và có lý do phù hợp, sẽ được gia hạn thời gian để tiến hành khác phục tiếp			BM01-QT19/P.KTDB
15	Kiểm chứng Báo cáo	Nếu tiếp tục không đúng yêu cầu HDKP thì cần kết luận về việc chưa hoàn thành HDKP Nếu đúng yêu cầu thì xác nhận HDKP đã được thực hiện; hoàn thiện các thông tin khác của phiếu yêu cầu HDKP	P.KTDB	Đơn vị có NC	BM01-QT19/P.KTDB
16	Lưu hồ sơ	Các bằng chứng của việc khắc phục phải được lưu tại P.KTDB và đơn vị có NC	P.KTDB	Đơn vị có NC	BM01-QT19/P.KTDB BM02-QT19/P.KTDB

TRƯỜNG TRUNG CẤP NGHỀ
KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ
HÙNG VƯƠNG

P/K/BM/TT

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số:/20.../HĐKP - P/K/BM/TT.....

1/ PHẦN GHI NHẬN:

- Người lập phiếu:
- Ý kiến được ghi nhận từ:
- Nội dung vấn đề không phù hợp:

Ngày tháng ... năm 20....
Ý kiến của ĐDLĐ/ HT

Ngày....tháng.... năm 20....
Người lập phiếu

2/ NGUYÊN NHÂN VÀ ĐỀ XUẤT :

Nguyên nhân:

Đề xuất giải pháp:

Thời gian hoàn thành (ghi rõ ngày giờ):.....

Ngày tháng ... năm 20....
Ý kiến của người kiểm soát

Ngày....tháng.... năm 20....
Người thực hiện đề xuất

3/ PHẦN XEM XÉT:

Đồng ý
Không đồng ý

Ngày dự kiến hoàn thành:/...../20...
ĐDLĐ/ HT

4/ PHẦN KIỂM SOÁT KẾT QUẢ THỰC HIỆN:

Đạt

Không đạt:.....

.....

Ngày tháng năm 20.....

P.KT&ĐBCL

Người kiểm soát

TRƯỜNG TRUNG CẤP NGHỀ KTCN HÙNG VƯƠNG

SỐ THEO DÕI SP/DV KPH VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC NĂM 20....

TT	Số phiếu	Mô tả SP/DV không phù hợp	Nguyên nhân	Giải pháp	Ngày dự kiến hoàn thành	Kết quả (đạt/không đạt)	Người thực hiện	Người kiểm soát	Ghi chú

