



**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN**  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ KTCN**  
**VIỆT NAM – HÀN QUỐC**

Địa chỉ: Hồ Tông Thốc - Nghi Phú - TP.Vinh - Tỉnh Nghệ An  
ĐT: 038.3511454 Email: cdvhnghedan@gmail.com  
Fax: 038.852194 Web: www.cdvhnghedan.edu.vn

## **QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**

Mã hóa : QT.05  
Điều khoản ISO liên quan : 8.5.2  
Ban hành lần : 01  
Hiệu lực từ ngày : 01/11/2014

	<b>Người soạn thảo</b>	<b>Người kiểm tra</b>	<b>Người phê duyệt</b>
Chữ ký			
Họ và tên	<b>NGUYỄN HỒNG HƯNG</b>	<b>HỒ VĂN ĐÀM</b>	<b>NGUYỄN DUY NAM</b>
Chức danh	<b>TP. KHẢO THÍ</b>	<b>P.HT/ĐDLĐ</b>	<b>HIỆU TRƯỞNG</b>

## QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

### I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

- Việc xây dựng, thực hiện và duy trì thủ tục quy trình này nhằm để các đơn vị trong trường có thể loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp, ngăn ngừa sự tái diễn NC trong quá trình vận hành QMS. Để làm được điều đó cần phải:
  - 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 ngăn ngừa sự tái diễn sự không phù hợp đã xảy ra.
  - Xem xét các hành động khắc phục đã thực hiện và thiết kế các biện pháp của hành động khắc phục, hành động phòng ngừa nếu có thể.
  - Lưu lại hồ sơ làm bằng chứng.
- Quy trình này áp dụng cho tất cả các đơn vị trong Trường cao đẳng nghề kỹ thuật công nghiệp Việt Nam – Hàn Quốc.

### II. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

#### 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 quản lý đã được phê duyệt và ban hành.
- Sửa chữa/ khắc phục là hành động được tiến hành đối với công việc không phù hợp để làm cho công việc đó chấp nhận được theo yêu cầu chất lượng đã được quy định.
- Hành động khắc phục là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

#### 2. Từ viết tắt:

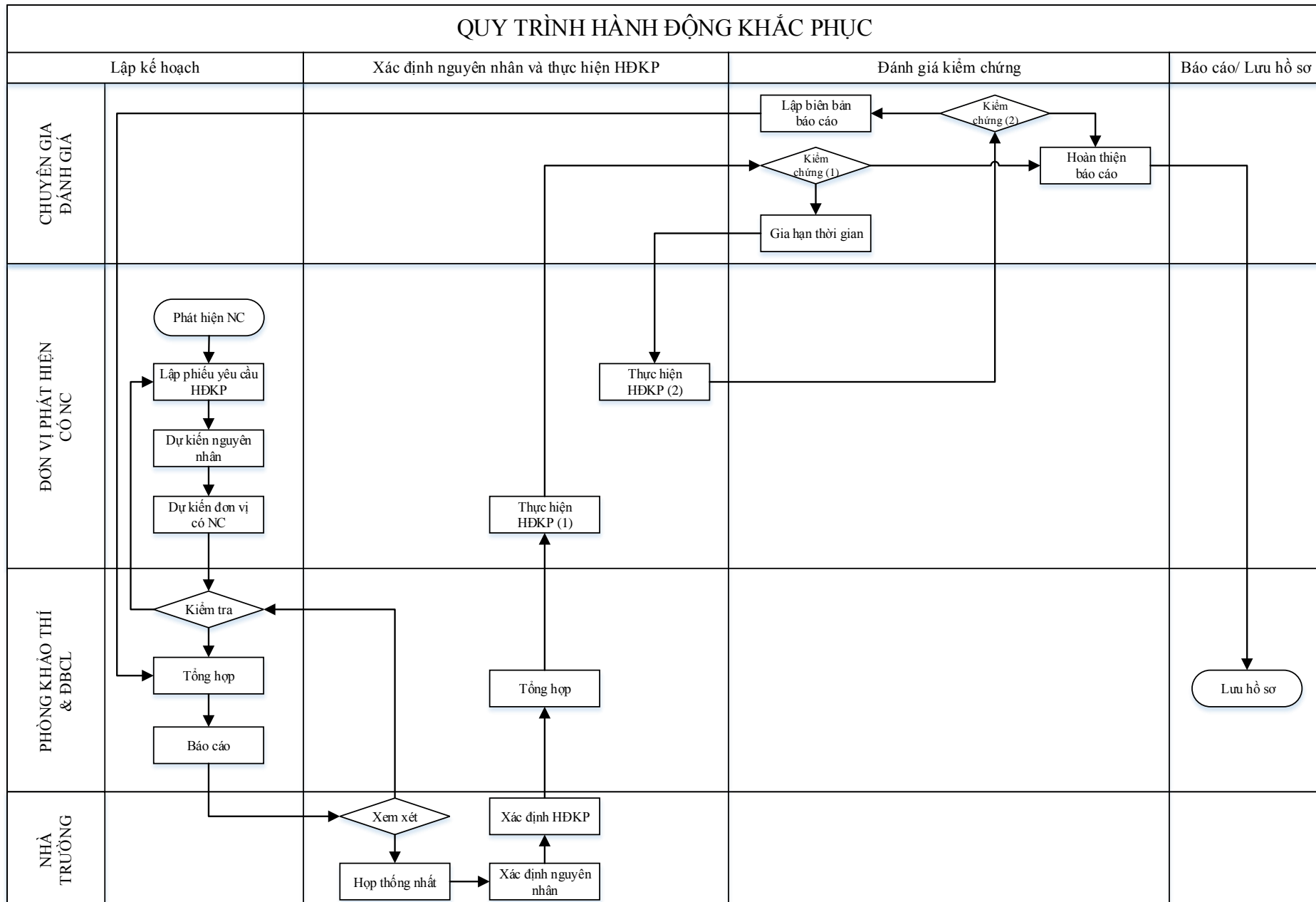
QT	Quy trình	NC	SP/DV không phù hợp
QMS	Hệ thống quản lý chất lượng	HĐKP	Hành động khắc phục
ĐGNB	Đánh giá nội bộ	LĐT	Lãnh đạo trường
TL	Tài liệu	HS	Hồ sơ
ĐDLĐ	Đại diện lãnh đạo	BM	Biểu mẫu
KSTL	Kiểm soát tài liệu	CBVC	Giáo viên, cán bộ, viên chức
MTCL	Mục tiêu chất lượng		

**III. LƯU ĐỒ** (*Xem trang 4*)

**IV. ĐẶC TẢ** (*Xem trang 5 - 8*)

**V. CÁC BIỂU MẪU/ HƯỚNG DẪN KÈM THEO**

<b>Stt</b>	<b>Tên biểu mẫu/ hướng dẫn</b>	<b>Mã hóa</b>
1	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	05/QT-KTCNVH.BM01
2	Tổng hợp tình hình thực hiện HĐKP	05/QT-KTCNVH.BM02



**ĐẶC TẢ QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**

Stt	Các bước công việc	Nội dung thực hiện	Bộ phận/đơn vị thực hiện	Bộ phận/đơn vị phối hợp thực hiện	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Mẫu hồ sơ
1	Phát hiện NC	- Trong quá trình thực hiện các công việc, khi phát hiện NC cần lập phiếu yêu cầu Hành động khắc phục.	- Đơn vị phát hiện NC		- Nội dung NC		
2	Lập phiếu yêu cầu HĐPN	- Lập phiếu yêu cầu HĐKP theo mẫu.	- Đơn vị phát hiện NC		- Phiếu yêu cầu hành động khắc phục		05/QT-KTCNVH.BM01
3	Dự kiến đơn vị có NC	- Căn cứ nội dung và phạm vi của các NC, xác định dự kiến đơn vị có NC.	- Đơn vị phát hiện NC		- Tên đơn vị dự kiến có NC		
4	Kiểm tra	- Xem xét tính phù hợp của các nội dung trong phiếu yêu cầu hành động khắc phục của các NC tiềm ẩn được phát hiện.	- Phòng khảo thí & ĐBCL	- Đơn vị phát hiện NC	- Kết quả soát xét của bộ phận Phòng khảo thí & ĐBCL về các NC.		
5	Tổng hợp	- Tổng hợp tất cả các NC được phát hiện theo mẫu.	- Phòng khảo thí & ĐBCL	- Đơn vị phát hiện NC	- Bảng tổng hợp NC		05/QT-KTCNVH.BM02
6	Báo cáo	- Báo cáo Đại diện lãnh đạo	- Phòng khảo thí & ĐBCL	- Lãnh đạo trường	- Thông tin NC được truyền tải đến lãnh đạo.		
7	Xem xét	- Rà soát các nội dung Phiếu yêu cầu HĐKP, Bảng tổng hợp NC. Trong trường hợp không đồng ý với Phiếu yêu cầu HĐKP của các NC được phát hiện, trả lại cho	- Lãnh đạo trường	- Phòng khảo thí & ĐBCL - Đơn vị phát hiện NC	- Đưa ra giải pháp xử lý với các NC.		

		đơn vị phát hiện NC để kiểm tra và điều chỉnh thông tin.					
8	Họp thống nhất	- Tiến hành họp thống nhất đưa ra biện pháp xử lý với các NC được phát hiện.	- Lãnh đạo trường	- Phòng khảo thí & ĐBCL - Đơn vị phát hiện NC - Đơn vị dự kiến có NC	- Biên bản họp thống nhất		
9	XĐ nguyên nhân của NC	- Xác định nguyên gây ra NC và ghi nhận đầy đủ vào phiếu yêu cầu HDPN.	- Lãnh đạo trường	- Phòng khảo thí & ĐBCL - Đơn vị phát hiện NC - Đơn vị dự kiến có NC	- XĐ được nguyên nhân gây ra các NC.		
10	XĐ hành động khắc phục	- Xác định các công việc cần thực hiện (sự khắc phục, hành động khắc phục) nhằm loại bỏ nguyên nhân gây lỗi được phát hiện.	- Lãnh đạo trường	- Phòng khảo thí & ĐBCL - Đơn vị phát hiện NC - Đơn vị dự kiến có NC	- XĐ được hành động khắc phục.		
11	XĐ đơn vị thực hiện	- Xác định đơn vị thực hiện việc khắc phục sự không phù hợp, thực hiện hành động khắc phục. - Xác định đơn vị/bộ phận/chuyên gia sẽ theo dõi khắc phục và Kiểm chứng	- Lãnh đạo trường	- Phòng khảo thí & ĐBCL - Đơn vị phát hiện NC - Đơn vị dự kiến có NC	- XĐ đơn vị thực hiện khắc phục NC		

12	Tổng hợp	- Tổng nguyên nhân gốc rễ và hành động khắc phục của các NC được xác định trong cuộc họp thống nhất; gửi thông tin tổng hợp cho các bên liên quan.	- Phòng khảo thí & ĐBCL	- Phòng khảo thí & ĐBCL - Đơn vị phát hiện NC - Đơn vị dự kiến có NC	- XD được nguyên nhân gốc rễ, HĐPN và đơn vị thực hiện để khắc phục NC.		05/QT-KTCNVH.BM03
13	Thực hiện HĐKP (1)	- Thực hiện công việc được XD trong Phiếu yêu cầu HĐKP để loại bỏ nguyên nhân của NC.	- Đơn vị có NC tiềm ẩn	- Phòng khảo thí & ĐBCL - CGĐG	- Hoàn thành khắc phục các NC theo đúng nội dung và KH		
14	Kiểm chứng (1)	- Tiến hành kiểm chứng theo kế hoạch được xác định trong Phiếu yêu cầu HĐKP. Nếu kết quả kiểm chứng: + Đúng theo yêu cầu của HĐKP thì chấp nhận. + Nếu không đúng theo yêu cầu HĐKP thì yêu cầu thực hiện hành động lại cho phù hợp. - Kết quả kiểm chứng được ghi nhận vào phiếu yêu cầu HĐKP	- Chuyên gia đánh giá	- Đơn vị có NC	- Kết luận của chuyên gia về kết quả hành động khắc phục của đơn vị.		05/QT-KTCNVH.BM01
15	Gia hạn thời gian	- Trong trường hợp HĐKP không được chấp nhận và có lý do phù hợp, sẽ được gia hạn thời gian để tiến hành khắc phục tiếp	- Chuyên gia đánh giá	- Đơn vị có NC	- Xác định thời gian cần có thêm để hoàn thành hành động khắc phục.		05/QT-KTCNVH.BM01
16	Thực hiện HĐKP (2)	- Thực hiện biện pháp, công việc được xác định trong Phiếu yêu cầu hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân của NC.	- Đơn vị có NC tiềm ẩn	- Chuyên gia đánh giá - Phòng khảo thí & ĐBCL	- Hoàn thành khắc phục các NC theo đúng nội dung và kế hoạch.		

17	Kiểm chứng (2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiến hành đánh giá kiểm chứng. Nếu kết quả kiểm chứng: + Đúng theo yêu cầu của HĐKP thì chấp nhận.</li> <li>- Kết quả kiểm chứng được ghi nhận vào phiếu yêu cầu HĐKP</li> </ul>	- Chuyên gia đánh giá	- Đơn vị có NC	- Kết luận của chuyên gia về kết quả hành động khắc phục của đơn vị.	05/QT-KTCNVH.BM01
18	Báo cáo	- Nếu không đúng theo yêu cầu HĐKP, báo cáo lại Phòng khảo thí & ĐBCL.	- Chuyên gia đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng khảo thí &amp; ĐBCL</li> <li>- Các đơn vị có NC</li> </ul>	- Kết luận và lý giải của chuyên gia đánh giá về việc chưa hoàn thành hành động khắc phục.	05/QT-KTCNVH.BM01
19	Hoàn thiện phiếu	- Xác nhận hành động khắc phục đã được thực hiện; hoàn thiện các thông tin khác của Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	- Chuyên gia đánh giá	- Đơn vị có NC	- Kết luận của chuyên gia đánh giá về việc hoàn thành hành động khắc phục.	05/QT-KTCNVH.BM01
20	Lưu hồ sơ	- Các bằng chứng của việc khắc phục phải được lưu tại Phòng khảo thí & ĐBCL và đơn vị có NC tiềm ẩn	- Phòng khảo thí & ĐBCL	- Chuyên gia đánh giá	- Hồ sơ của cuộc đánh giá.	