



**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: cdvhnghen@gmail.com  
Fax: 038.852194 Web: www.cdvhnghen.edu.vn

## QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA

Mã hóa : QT.06  
Điều khoản ISO liên quan : 8.5.3  
Ban hành lần : 01  
Hiệu lực từ ngày : 01/11/2014

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
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 &amp; ĐBCL</b>	<b>P.HT/ĐDLĐ</b>	<b>HIỆU TRƯỞNG</b>

## 1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

- Việc xây dựng, thực hiện và duy trì thủ tục quy trình này nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn hay các tình trạng không mong muốn tiềm ẩn khác. Để thực hiện được điều này cần phải:
  - Xác định sự không phù hợp tiềm ẩn và nguyên nhân tiềm ẩn gây ra sự không phù hợp.
  - Quyết định những giải pháp thực hiện các hành động phòng ngừa để phòng ngừa sự không phù hợp xuất hiện.
  - Xác định và thực hiện các hành động cần thiết.
  - Xem xét đánh giá các hành động phòng ngừa đã được thực hiện.
  - Lưu lại hồ sơ làm bằng chứng.
- Quy trình này áp dụng cho tất cả các đơn vị trong Trường.

## 2. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

### 2.1. Định nghĩa:

- Sự không phù hợp là sự không đáp ứng một yêu cầu.
- 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.
- Hành động phòng ngừa là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn hay các tình trạng không mong muốn tiềm ẩn khác.

### 2.2 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	HĐPN	: Hành động phòng ngừa

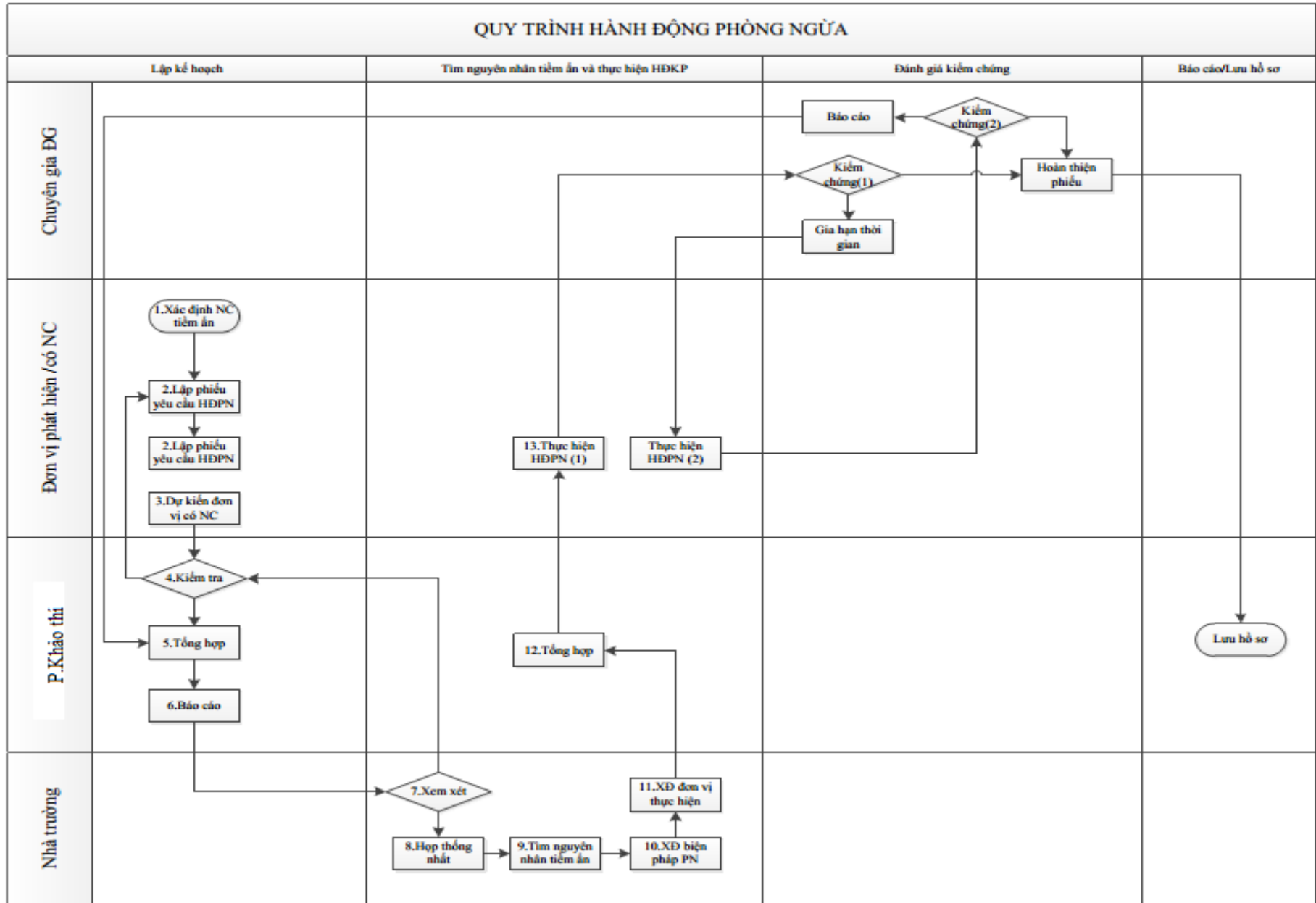
## 3. LƯU ĐỒ (Xem trang 3)

## 4. ĐẶC TẢ (Xem trang 4-7)

## 5. CÁC BIỂU MẪU/ HƯỚNG DẪN KÈM THEO

Stt	Tên biểu mẫu/ hướng dẫn	Mã hóa
1	Phiếu yêu cầu hành động phòng ngừa	06/QT-CĐN.BM01
2	Tổng hợp tình hình thực hiện HĐPN	06/QT-CĐN.BM02

**QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA**



## ĐẶC TẢ QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA


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 HĐKP	- Lập phiếu yêu cầu HĐKP theo mẫu.	- Đơn vị phát hiện NC tiềm ẩn		- Phiếu yêu cầu hành động khắc phục		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 tiềm ẩn		- 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.	- P. Khảo thí	- Đơn vị phát hiện NC	- Kết quả soát xét của bộ phận thường trực về các NC.		
5	Tổng hợp	- Tổng hợp tất cả các NC được phát hiện theo mẫu.	- P. Khảo thí	- Đơn vị phát hiện NC	- Bảng tổng hợp NC		BM02
6	Báo cáo	- Báo cáo Đại diện lãnh đạo	- P. Khảo thí	- 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 đơn vị phát hiện NC để kiểm tra và điều chỉnh thông tin.	- Lãnh đạo trường	- P. Khảo thí - Đơn vị phát hiện NC	- Đưa ra giải pháp xử lý với các NC.		

8	Họp thống nhất	- Tiến hành họp thống nhất đưa ra biện pháp xử lý với các NC được phát hiện.	- Lãnh đạo trường	- P. Khảo thí - 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 HĐPN.	- Lãnh đạo trường	- P. Khảo thí - 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	- P. Khảo thí - 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	- P. Khảo thí - 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.	- P. Khảo thí	- P. Khảo thí - Đơn vị phát hiện NC tiềm ẩn - Đơn vị dự kiến có NC tiềm ẩn	- XĐ được nguyên nhân gốc rễ, HĐPN và đơn vị thực hiện để khắc phục NC.		BM03
13	Thực hiện HĐKP (1)	- 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	- Thường trực - Chuyên gia đánh giá	- Hoàn thành khắc phục các NC theo đúng nội dung và kế hoạch.		

15	Kiểm chứng (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiến hành kiểm chứng theo kế hoạch được xác định trong Phiếu yêu cầu HĐKP. Nếu kết quả kiểm chứng:</li> <li>+ Đúng theo yêu cầu của HĐKP thì chấp nhận.</li> <li>+ Nếu không đúng theo yêu cầu HĐKP thì yêu cầu thực hiện hành động lại cho phù hợp.</li> <li>- Kết quả kiểm chứng được ghi nhận vào phiếu yêu cầu HĐKP</li> </ul>	- Chuyên gia đánh giá	- Đơn vị có NC tiềm ẩn	- Kết luận của chuyên gia về kết quả hành động khắc phục của đơn vị.	BM01
16	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 tiềm ẩn	- Xác định thời gian cần có thêm để hoàn thành hành động khắc phục.	BM01
17	Thực hiện HĐKP (2)	- Thực hiện biện pháp, hành động phòng ngừa được xác định trong Phiếu yêu cầu hành động phòng ngừa để phòng ngừa các NC tiềm ẩn	- Đơn vị có NC tiềm ẩn	- Chuyên gia đánh giá - Thường trực	- Hoàn thành khắc phục các NC theo đúng nội dung và kế hoạch.	
18	Kiểm chứng (2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiến hành đánh giá kiểm chứng. Nếu kết quả kiểm chứng:</li> <li>+ 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 tiềm ẩn	- Kết luận của chuyên gia về kết quả hành động khắc phục của đơn vị.	BM01
19	Báo cáo	- Nếu không đúng theo yêu cầu HĐKP, báo cáo lại Thường trực .	- Chuyên gia đánh giá	- P. Khảo thí - Các đơn vị có NC tiềm ẩn	- Kết luận và lý giải của chuyên gia đánh giá về việc chưa hoàn thành hành động khắc phục.	BM01

19	Hoàn thiện phiếu	- Xác nhận hành động phòng ngừa đã được thực hiện; hoàn thiện các thông tin khác của Phiếu yêu cầu hành động khắc phục phòng ngừa.	- Chuyên gia đánh giá	- Đơn vị có NC tiềm ẩn	- Kết luận của chuyên gia đánh giá về việc hoàn thành hành động khắc phục.		BM01
20	Lưu hồ sơ	- Các bằng chứng của việc phòng ngừa phải được lưu tại Thường trực và đơn vị có NC tiềm ẩn	- Thường trực	- Chuyên gia đánh giá	- Hồ sơ của cuộc đánh giá.		

Biểu mẫu 06-01: Phiếu yêu cầu hành động phòng ngừa

	<p>TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ KTCN VIỆT NAM – HÀN QUỐC</p> <p><b>PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA</b></p>	Mã hóa:. Ban hành lần: Hiệu lực từ ngày: Trang/ Tổng số trang:
<b>I. Nội dung cần phòng ngừa (Đơn vị/ cá nhân phát hiện NC ghi):</b>		
1/ Người/đơn vị có NC: .....		
2/ Mô tả sự không phù hợp (NC): .....		
<p>Ngày ___/___/200__ Người yêu cầu (Ký, ghi rõ họ tên)</p> <p>_____</p>	<p>Ngày ___/___/200__ Người tiếp nhận yêu cầu (Ký, ghi rõ họ tên)</p> <p>_____</p>	
<b>II. Xác định nguyên nhân tiềm ẩn (người/ đơn vị có NC ghi):</b>		
..... .....		
<b>III. Biện pháp phòng ngừa NC có thể xảy ra (người/ đơn vị có NC ghi):</b>		
..... .....	<p>Ngày ___/___/200__ Người thực hiện (Ký, ghi rõ họ tên)</p> <p>_____</p>	
<b>IV. Xem xét và đánh giá (Lãnh đạo trường hoặc trưởng đơn vị):</b>		
<input type="checkbox"/> Đồng ý <input type="checkbox"/> Không đồng ý (ĐV có NC phải xác định lại biện pháp)	<p>Ngày ___/___/200__ Phê duyệt (Ký, ghi rõ họ tên)</p>	
Ngày yêu cầu hoàn thành phòng ngừa: ___ / ___ / 200__		
Người/ đơn vị theo dõi (kiểm chứng): .....		
<b>V. Kiểm tra xác nhận kết quả:</b> <input type="checkbox"/> Đạt <input type="checkbox"/> Không đạt		
Bảng chứng đính kèm: ..... ..... .....	<p>Ngày ___/___/___ Người theo dõi (Ký, ghi rõ họ tên)</p> <p>_____</p>	
<p><i>Ghi chú:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Các NC có thể do đơn vị tự phát hiện hoặc đơn vị khác phát hiện trong quá trình vận hành QMS</li><li>✓ Sau khi xem xét và đánh giá, phiếu này được làm thành 03 bản: 01 bản lưu tại đơn vị có HĐPN; 01 bản gửi cho Ban ISO; 01 bản gửi người/ đơn vị phát hiện NC</li></ul>		

**Biểu mẫu 06-02: Tổng hợp tình hình thực hiện hành động phòng ngừa**

**NGUYÊN NHÂN, HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA CỦA CÁC NC ĐƯỢC PHÁT HIỆN TRONG QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ  
Tháng.....năm 2014**

<b>Stt</b>	<b>Đơn vị</b>	<b>NC</b>	<b>Nguyên nhân (Dự kiến)</b>	<b>Hành động phòng ngừa (Dự kiến)</b>	<b>Đơn vị thực hiện (Dự kiến)</b>
1					
2					
3					
4					
5					
...					

**DUYỆT**  
**THƯỜNG TRỰC BAN CHỈ ĐẠO**

