


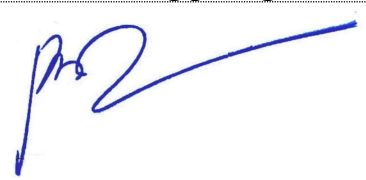


**QUY TRÌNH**  
**THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**  
**PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN**

Mã hiệu : QT.ISO.04  
Lần ban hành : 01  
Ngày ban hành: 20/09/2023  
Trang : 1/5



**QUY TRÌNH**  
**THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC,**  
**PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN**  
Mã hiệu: QT.ISO.04

	<i>Người phê duyệt</i>	<i>Người soạn thảo</i>
Chức vụ	Hiệu trưởng	Phó Trưởng phòng HCTH
Chữ ký		
Họ và tên	GS.TS. Nguyễn Huy Bằng	ThS. Lương Hồng Phong



# QUY TRÌNH

## THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN

Mã hiệu : QT.ISO.04  
Lần ban hành: 01  
Ngày ban hành: 20/09/2023  
Trang : 2/5

### I. MỤC ĐÍCH

Văn bản này quy định việc thực hiện HĐ KP-PN nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả và cải tiến hệ thống quản lý.

### II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với việc thực hiện biện pháp khắc phục, phòng ngừa và cải tiến mọi hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng.

### III. ĐỊNH NGHĨA VÀ THUẬT NGỮ

#### 3.1. Định nghĩa

- **Sự khắc phục:** là hành động được tiến hành để loại bỏ sự không phù hợp đã được phát hiện.

- **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 tàng hay các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác.

- **Cải tiến:** là việc thực hiện các hành động nhằm tối ưu hoá công việc, tạo thuận lợi cho giải quyết công việc, tiết kiệm chi phí, nâng cao chất lượng, năng suất, thoả mãn các bên quan tâm.

Các thuật ngữ, định nghĩa có liên quan được sử dụng theo Tiêu chuẩn ISO 9000:2015.

#### 3.2. Từ viết tắt

HT: Hiệu trưởng

HĐKP: Hành động khắc phục

HĐPN: Hành động phòng ngừa

HĐ KP-PN: Hành động khắc phục, phòng ngừa

HT QLCL: Hệ thống quản lý chất lượng

KT: Kiểm tra

### IV. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Quy trình kiểm soát tài liệu (QT.HCTH.01).

Quy trình đánh giá nội bộ (QT.ISO.02).

Quy trình xem xét lãnh đạo (QT.ISO.03).



**QUY TRÌNH**  
**THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC,**  
**PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN**

Mã hiệu : QT.ISO.04  
Lần ban hành: 01  
Ngày ban hành: 20/09/2023  
Trang : 3/5

**V. NỘI DUNG**

**5.1. Lưu đồ**

TT	Quy trình	Trách nhiệm	Diễn giải, Biểu mẫu
1		Các đơn vị	
2		Đại diện lãnh đạo	QT.ISO.04/BM.01
3		Đại diện lãnh đạo	QT.ISO.04/BM.02
4		Ban ISO	QT.ISO.04/BM.02
5		Ban ISO	

**5.2. Diễn giải lưu đồ**

**5.2.1. Bước 1: Tiếp nhận thông tin**

- Xác định các vấn đề cần phải thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa: Khi có đề xuất của các bên liên quan; Khi có yêu cầu thực hiện HĐKP trong quá trình xử lý không phù hợp; Khi có các kết luận về sự không phù hợp hoặc các vấn đề cần thực hiện nhằm phòng ngừa và cải tiến chất lượng từ các cuộc xem xét của lãnh đạo hoặc từ kết quả thu thập và phân tích dữ liệu; Khi có các điểm không phù hợp, các điểm lưu ý từ kết quả đánh giá nội bộ hoặc đánh giá của tổ chức chứng nhận.

- Ngoại trừ:

+ Sự không phù hợp phát hiện từ đánh giá nội bộ: Đơn vị có sự không phù hợp phải tiến hành khắc phục và HĐKP, lập báo cáo theo quy định tại Quy trình Đánh giá nội bộ **QT.ISO.02**

+ Sự không phù hợp phát hiện được từ kết quả đánh giá của tổ chức bên ngoài (tổ chức chứng nhận hoặc cá nhân): Đơn vị có sự không phù hợp phải tiến hành HĐKP, lập báo cáo và gửi cho Lãnh đạo Trường theo yêu cầu của tổ chức/cá nhân bên ngoài.



## QUY TRÌNH THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN

Mã hiệu : QT.ISO.04  
Lần ban hành: 01  
Ngày ban hành: 20/09/2023  
Trang : 4/5

### 5.2.2. Bước 2: Lập báo cáo

Sau khi tiếp nhận thông tin sự không phù hợp và yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa, các đơn vị tiếp nhận thông tin vấn đề không phù hợp thực hiện lập báo cáo và yêu cầu xử lý không phù hợp theo biểu QT.ISO.04/BM.01 và gửi cho Trưởng đơn vị để giải quyết.

### 5.2.3. Bước 3: Tổ chức thực hiện

Các đơn vị căn cứ theo nhiệm vụ quyền hạn được giao xử lý sự không phù hợp đã xảy ra trước khi thực hiện các HĐKP. Đồng thời, các đơn vị phải lập Sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp, HĐKP và phòng ngừa theo biểu mẫu QT.ISO.04/BM.02 để đảm bảo rằng sự không phù hợp được khắc phục triệt để và trách tái diễn về sau. Trong đó các nội dung HĐKP và phòng ngừa phải đảm bảo:

#### **Khắc phục:**

- + Xem xét vấn đề: phải chỉ ra được cốt lõi vấn đề là gì, quá trình xảy ra như thế nào;
- + Xác định nguyên nhân: phân tích, tìm nguyên nhân gây ra vấn đề;
- + Xác định và thực hiện các hoạt động khắc phục: xác định các biện pháp loại trừ nguyên nhân đã xác định và thực hiện đầy đủ các biện pháp đó;
- + Xem xét sự phù hợp và tính hiệu quả hành động khắc phục phòng ngừa: khẳng định vấn đề không còn lặp lại. Nếu sự không phù hợp vẫn còn xảy ra thì phải làm lại từ bước xác định nguyên nhân.

#### **Phòng ngừa:**

- + Xác định vấn đề: lựa chọn vấn đề quan trọng, đáng quan tâm hơn những vấn đề còn lại để có các HĐPN trước.
- + Xác định nguyên nhân: phải xác định rõ nguyên nhân gây ra nguy cơ đã được đề cập ở bước trên. Nếu cần thiết có thể thu thập thêm thông tin để có cơ sở xác định đúng bản chất của vấn đề.
- + Xác định và thực hiện các biện pháp phòng ngừa:
  - Chỉ thực hiện đối với sự việc chưa xảy ra nhưng có nguy cơ gây ra sự không phù hợp.
  - Việc thực hiện các biện pháp phòng ngừa không gây ra các kết quả không mong muốn khác. Nếu có phải khắc phục ngay và tìm biện pháp phù hợp hơn.
- + Kiểm tra xác nhận hiệu quả của HĐPN: trên cơ sở các thông tin có được trước và sau khi thực hiện các biện pháp phòng ngừa, xác định mức độ hiệu quả của các biện pháp.
- + Tiến hành sửa đổi, hoàn thiện các tài liệu có liên quan nếu cần thiết.

### 5.2.4. Bước 4: Kiểm tra thực hiện

- Căn cứ vào ngày hoàn thành khắc phục ghi ở phiếu báo cáo và yêu cầu xử lý thực hiện HĐ KP-PN (QT.ISO.04/BM.01), Ban ISO đánh giá thẩm tra lại kết quả thực hiện các biện pháp và hiệu lực của các hoạt động khắc phục.



**QUY TRÌNH**  
**THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC,**  
**PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN**

Mã hiệu : QT.ISO.04  
Lần ban hành: 01  
Ngày ban hành: 20/09/2023  
Trang : 5/5

- Nếu bộ phận đã thực hiện xong và có hiệu lực thì ghi kết quả và xác nhận vào bản gốc của phiếu báo cáo và yêu cầu xử lý thực hiện HĐ KP-PN (QT.ISO.04/BM.01), đồng thời cập nhật tình trạng vào sổ theo dõi HĐ KP-PN (QT.ISO.04/BM.02) .

- Nếu các bộ phận chưa thực hiện xong hoặc thực hiện chưa có hiệu lực phải mở phiếu báo cáo và yêu cầu xử lý thực hiện HĐ KP-PN (QT.ISO.04/BM.01) mới.

- Kết quả đánh giá lại cùng các hồ sơ liên quan được chuyển cho Đại diện lãnh đạo tập hợp, lưu trữ.

#### **5.2.5. Bước 5: Lưu trữ hồ sơ**

- Khi kết quả thực hiện các HĐ KP-PN được xác nhận là có hiệu quả, hồ sơ về việc thực hiện HĐ KP-PN sau khi hoàn tất phải chuyển cho Ban ISO bộ gốc, bản sao được lưu tại đơn vị có liên quan.

- Ban ISO/Trưởng các đơn vị có trách nhiệm theo dõi và đánh giá hiệu lực thực hiện HĐ KP-PN qua các cuộc họp xem xét của lãnh đạo kỳ sau đó.

### **VI. BIỂU MẪU/PHỤ LỤC**

#### **6.1. Biểu mẫu**

<b>STT</b>	<b>Tên hồ sơ</b>	<b>Ký hiệu</b>	<b>Thời gian lưu</b>
1.	Báo cáo và yêu cầu xử lý thực hiện HĐ KP-PN	QT.ISO.04/BM.01	3 năm
2.	Sổ theo dõi hành động KP-PN	QT.ISO.04/BM.02	3 năm

#### **6.2. Phụ lục**

N/A



**QUY TRÌNH**  
**THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC,**  
**PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN**

Mã hiệu : QT.ISO.04  
Lần ban hành: 01  
Ngày ban hành: 20/09/2023  
Trang : 6/5

**LỊCH SỬ THAY ĐỔI**

<b>STT</b>	<b>Lần ban hành</b>	<b>Ngày ban hành</b>	<b>Trang sửa đổi</b>	<b>Nội dung/ Vị trí thay đổi</b>

**BÁO CÁO VÀ YÊU CẦU XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP/  
THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/CẢI TIẾN**

Ký hiệu/ Số phiếu:.....

**Cần có hành động:**  Xử lý KPH;  Khắc phục.

**Chuẩn mực:** Yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001; Các quy định nội bộ, tài liệu khác: .....

<b>Nội dung được phát hiện/ yêu cầu:</b> ..... ..... ..... ..... ..... .....		<b>Phát hiện tại:</b> ..... <b>Ngày:</b> ...../...../20..... <b>Người phát hiện:</b> (ký tên)
<b>Nguyên nhân và biện pháp KP:</b> (Đơn vị có sự không phù hợp tự phân tích nguyên nhân và đưa ra biện pháp KP-PN)		
Nguyên nhân:..... ..... .....		
Biện pháp:..... ..... .....		
Ngày hoàn thành khắc phục ...../...../20.....	Đại diện đơn vị thực hiện khắc phục phòng ngừa (Ký tên)	
<b>Thẩm tra xác nhận việc thực hiện HĐKP, PN:</b> <input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Không đạt yêu cầu <input type="checkbox"/> Biện pháp tiếp theo (nếu có):..... ..... .....		<b>Ngày thẩm tra:</b> .... /..../20... <b>Người thẩm tra:</b> (Ký tên)

