



TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA  
BAN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Số hiệu: QT.ĐHBK-05

Lần ban hành: 01

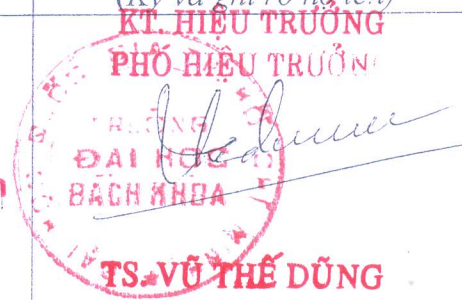
Ngày ban hành: 27/06/2014

**QUY TRÌNH  
KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA**

Tổng số trang: 13

TT	CÁC CHI TIẾT THAY ĐỔI	NGÀY CẬP NHẬT
1.	.....	.....
2.	.....	.....
3.	.....	.....
4.	.....	.....
5.	.....	.....
6.	.....	.....
7.	.....	.....
8.	.....	.....
9.	.....	.....
10.	.....	.....
11.	.....	.....
12.	.....	.....

SOẠN THẢO (Ký và ghi rõ họ tên)	XEM XÉT (Ký và ghi rõ họ tên)	PHÊ DUYỆT (Ký và ghi rõ họ tên)
 Võ Thị Trọng Nhân	 TS. Lê Ngọc Quỳnh Lam	 TS. VŨ THẾ DŨNG



## MỤC LỤC

<b>1. MỤC ĐÍCH:</b> .....	3
<b>2. PHẠM VI ÁP DỤNG:</b> .....	3
<b>3. TÀI LIỆU ÁP DỤNG:</b> .....	3
<b>4. ĐỊNH NGHĨA – TỪ VIẾT TẮT:</b> .....	3
4.1 ĐỊNH NGHĨA: .....	3
4.2 TỪ VIẾT TẮT:.....	3
<b>5. MÔ TẢ:</b> .....	5
5.1 HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC:.....	5
5.1.1 LƯU ĐỒ: .....	5
5.1.2 DIỄN GIẢI:.....	6
5.2 HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA: .....	7
5.2.1 LƯU ĐỒ: .....	7
5.2.2 DIỄN GIẢI:.....	9
5.3 XỬ LÝ PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG: .....	11
5.3.1 LƯU ĐỒ: .....	11
5.3.2 DIỄN GIẢI:.....	12
<b>6. BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM:</b> .....	11
<b>7. QUY ĐỊNH THỜI GIAN LƯU GIỮ HỒ SƠ:</b> .....	13

# NỘI DUNG

## 1. MỤC ĐÍCH:

Quy trình này qui định cách thức thống nhất để xem xét và thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa nhằm loại bỏ nguyên nhân sự KPH xảy ra và sự KPH tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện của chúng đối với sản phẩm cũng như HTQLCL và ngăn không để sự KPH lặp lại.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Quy trình này được áp dụng cho việc loại bỏ nguyên nhân gây nên sản phẩm KPH, các quá trình hay tài liệu thuộc HTQLCL của Trường.

Quy trình này cũng được áp dụng khi có ý kiến góp ý của khách hàng hay bên thứ ba.

## 3. TÀI LIỆU ÁP DỤNG:

- ❖ Tiêu chuẩn ISO 9001:2008 (E)
- ❖ Tiêu chuẩn ISO 9000:2005 (E)
- ❖ Các quy trình liên quan.

## 4. ĐỊNH NGHĨA – TỪ VIẾT TẮT:

### 4.1 ĐỊNH NGHĨA:

- **Hành động khắc phục** là hành động được tiến hành nhằm loại bỏ nguyên nhân sự KPH đã được phát hiện và ngăn chặn sự KPH tái diễn.
- **Hành động phòng ngừa** là hành động được thực hiện nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự KPH tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện của chúng.
- **Phàn nàn của khách hàng:** Là những phàn nàn trực tiếp của khách hàng hoặc qua văn bản, điện thoại về chất lượng dịch vụ,... không đáp ứng **nhu cầu**.

### 4.2 TỪ VIẾT TẮT:

- BGH : Ban Giám Hiệu.
- NV : Nhân viên.
- BP : Bộ phận.

- ĐDLĐCL : Đại diện lãnh đạo chất lượng.
- KPH : Không phù hợp.
- SPKPH : Sản phẩm không phù hợp.
- HĐKP : Hành động khắc phục.
- HĐPN : Hành động phòng ngừa.

**5. MÔ TẢ:**

**5.1 HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC:**

**5.1.1 LƯU ĐỒ:**

<i>Bước</i>	<i>Trách nhiệm</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>BM/Hồ sơ</i>
1	Trưởng/Phó BP	Yêu cầu thực hiện HĐKP	
2	Trưởng/Phó BP	Xem xét, thông qua biện pháp khắc phục	BM01/QT.ĐHBK-04
3	ĐDLĐCL/ BGH	Duyệt biện pháp KP	BM01/QT.ĐHBK-04
4	BP có sự KPH	Thực hiện hành động khắc phục	BM01/QT.ĐHBK-04
5	Trưởng BP có sự KPH	Kiểm tra HĐKP	BM01/QT.ĐHBK-04
6	ĐDLĐCL / BGH	Duyệt kết quả HĐKP	BM01/QT.ĐHBK-04
7	<b>ĐDLĐCL/ Ban ĐBCL</b>	Kiểm tra hiệu lực HĐKP	BM04/QT.ĐHBK-05
8	BP có sự KPH	Lưu hồ sơ	BM01/QT.ĐHBK-04 BM02/QT.ĐHBK-04 BM04/QT.ĐHBK-05 BM04/QT.ĐHBK-05

### **5.1.2 DIỄN GIẢI:**

#### **Bước 1: Lập phiếu yêu cầu HĐKP.**

Khi phát hiện trong phiếu “Báo cáo SKPH/SPKPH” có yêu cầu thực hiện HĐKP, Trưởng/phó đơn vị có trách nhiệm xác định HĐKP và yêu cầu Nhân viên hoặc BP khác thực hiện HĐKP.

#### **Bước 2: Xem xét, đề xuất.**

Trưởng/phó BP xem xét và đề xuất hành động khắc phục, trình ĐDLĐCL phê duyệt.

Hành động khắc phục được đề xuất và thực hiện trong các trường hợp sau:

- + Đối với sản phẩm:
  - Khi kiểm tra kết quả thực hiện của từng bước trong chương trình đào tạo có những điểm không phù hợp và yêu cầu thực hiện HĐKP.
  - Thông qua kết quả các hành động đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.
  - Khi có sự KPH được phát hiện trong quá trình đánh giá chất lượng nội bộ.
- + Đối với hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn mà nhà trường đã đề ra:
  - Xác định được sự KPH liên quan đến hệ thống văn bản hoặc không thực hiện đúng hệ thống văn bản, thường lặp đi lặp lại.
  - Khi có sự cố xảy ra trong các quá trình thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn.
  - Khi có sự KPH được phát hiện ra trong quá trình xem xét của lãnh đạo, đánh giá chất lượng nội bộ hay đánh giá của bên thứ ba (bên chứng nhận).

#### **Bước 3: Phê duyệt biện pháp khắc phục**

ĐDLĐCL phê duyệt hành động khắc phục.

#### **Bước 4: Thực hiện hành động khắc phục**

Trưởng/phó BP có sự KPH/SPKPH xảy ra là người chịu trách nhiệm triển khai, phân công NV thực hiện hành động khắc phục.

#### **Bước 5: Kiểm tra hành động khắc phục**

Trưởng/phó BP có sự KPH/SPKPH xảy ra là người chịu trách nhiệm theo dõi, giám sát, kiểm tra việc thực hiện hành động khắc phục đã được phê duyệt.

#### **Bước 6: Phê duyệt**

ĐDLĐCL là người chịu trách nhiệm cuối cùng trong việc đánh giá kết quả của hành động khắc phục, đảm bảo hành động này đã loại bỏ được nguyên nhân sự KPH, sự KPH hiện thời và ngăn chặn sự KPH tái diễn. Nếu kết quả hành động khắc phục được duyệt thì chuyển bước lưu hồ sơ, nếu chưa duyệt thì quay trở về bước 4.

Yêu cầu hành động khắc phục mới (nếu cần thiết)

Ban ĐBCL và BP có HĐKP theo dõi và ghi nhận HĐKP vào “Sổ theo dõi Hành động Khắc phục/Phòng ngừa”.

**Bước 7: Kiểm tra hiệu lực sau khi thực hiện HĐKP**

ĐDLĐCL sẽ tiến hành đánh giá lại hiệu quả thực hiện HĐKP sau thời gian áp dụng các biện pháp khắc phục để loại bỏ KPH, sau khi nhận lại kết quả đánh giá từ Lãnh đạo BP, Ban ĐBCL sẽ xem xét xem hiện pháp thực hiện có hiệu quả hay không, ghi nhận vào “Phiếu đánh giá hiệu quả thực hiện HĐKP” và trình lên ĐDLĐCL/BGH xác nhận.

Thời gian xác định điểm đóng được tính từ thời điểm áp dụng biện pháp trong vòng 3 tháng nếu không còn phát sinh lỗi khác thì đánh giá là biện pháp có hiệu quả, xác nhận điểm đóng vào “Phiếu đánh giá hiệu quả thực hiện HĐKP”.

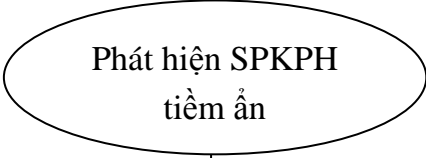
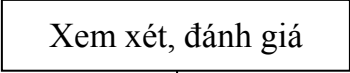
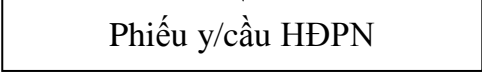
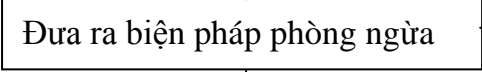
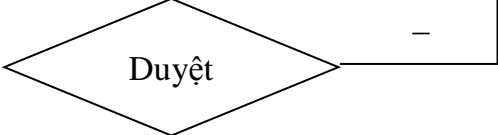
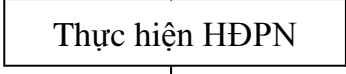
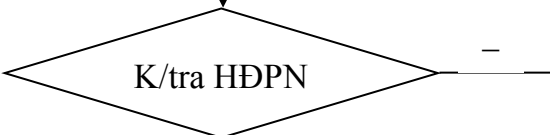
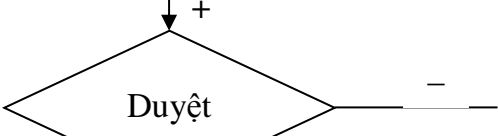
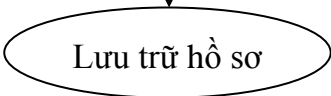
**Bước 8: Hồ sơ**

Mỗi BP đều phải lưu trữ “Phiếu báo cáo không phù hợp” và “Phiếu đánh giá hiệu quả thực hiện HĐKP”, đồng thời Ban ĐBCL cũng phải lưu trữ phiếu này. Ban ĐBCL nhập vào “sổ theo dõi các HĐKP/PN” và lưu trữ hồ sơ.

**5.2 HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA:**

**5.2.1 LƯU ĐỒ:**

<i>Bước</i>	<i>Trách nhiệm</i>	<i>Hoạt động</i>	<i>BM/hồ sơ</i>
-------------	--------------------	------------------	-----------------

1	ĐDLĐCL, Ban ĐBCL, Trưởng/Phó BP		
2	ĐDLĐCL, Ban ĐBCL, Trưởng/Phó BP		
3	Trưởng/Phó BP		BM01/QT.Đ HBK-05
4	ĐDLĐCL, Ban ĐBCL, Trưởng/Phó BP		
5	ĐDLĐCL/ BGH		
6	BP có sự KPH tiềm ẩn		
7	Ban ĐBCL, Trưởng/Phó BP		
8	BGH/ ĐDLĐCL		BM01/QT.Đ HBK-05
9	Ban ĐBCL, Đơn vị thực hiện HĐPN		BM05/QT.Đ HBK-05



## **5.2.2 DIỄN GIẢI:**

### **Bước 1: Phát hiện sản phẩm không phù hợp tiềm ẩn.**

ĐDLĐCL, Ban ĐBCL, Trưởng các BP trong trường có trách nhiệm phát hiện ra SKPH/SPKPH tiềm ẩn (nếu có).

*Sự KPH/SPKPH tiềm ẩn được thu thập qua các thông tin làm nguồn để phân tích, dự báo được các xu hướng, nguy cơ có thể gây nên sự KPH. Các thông tin này có thể được sàng lọc và thu thập từ các nguồn sau:*

- Khiếu nại của khách hàng.
- Kết quả việc đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.
- Kết quả việc theo dõi và đo lường quá trình sản phẩm.
- Các phiếu kiểm tra /kiểm soát về sản phẩm KPH.
- Kết quả các cuộc đánh giá.
- Kết quả thực hiện các biện pháp phòng ngừa.
- Kết quả nghiên cứu, phân tích hồ sơ chất lượng.

*Kết quả phân tích nhu cầu và xu thế phát triển bên ngoài có liên quan đến hoạt động của nhà trường.*

### **Bước 2: Xem xét, đánh giá**

Các thông tin sau khi được thu thập phải được Trưởng đơn vị có sản phẩm KPH/SKPH tiềm ẩn phối hợp với ĐDLĐCL và các BP liên quan tiến hành nghiên cứu, phân tích thông qua thảo luận, thực hiện kỹ thuật phân tích thống kê... để :

- Mô tả sự KPH tiềm ẩn có thể xảy ra đối với sản phẩm hay Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn.
- Đánh giá, xác định mức độ ảnh hưởng của sự KPH/SPKPH tiềm ẩn ảnh hưởng đến sản phẩm hay Hệ thống quản lý chất lượng.
- Xác định nhu cầu và biện pháp thực hiện hành động phòng ngừa đối với sự KPH tiềm ẩn.
- Thực hiện triển khai hàng ngang đối với sự KPH tiềm ẩn có thể xảy ra

### **Bước 3: Phiếu y/cầu hành động phòng ngừa**

Trưởng/phó BP có sự KPH tiềm ẩn lập “Phiếu yêu cầu hành động phòng ngừa”.

#### **Bước 4: Biện pháp phòng ngừa**

Trưởng/phó BP, Ban ĐBCL, ĐDLĐCL đưa ra biện pháp phòng ngừa đối với sự KPH tiềm ẩn trình BGH/ĐDLĐCL ký duyệt biện pháp phòng ngừa.

#### **Bước 5: Duyệt biện pháp phòng ngừa**

Nếu biện pháp phòng ngừa được duyệt ⇒ chuyển sang bước 6 – Thực hiện hành động phòng ngừa.

Nếu biện pháp phòng ngừa không được duyệt ⇒ Trưởng đơn vị nghiên cứu và lập lại kế hoạch phòng ngừa hoặc kết thúc hành động phòng ngừa nếu BGH/ĐDLĐCL phê duyệt hành động phòng ngừa là không cần thiết.

#### **Bước 6: Thực hiện hành động phòng ngừa**

Trưởng/Phó BP có sản phẩm KPH tiềm ẩn có trách nhiệm bố trí Nhân viên và thời gian thực hiện hành động phòng ngừa.

#### **Bước 7: Kiểm tra hành động phòng ngừa**

Ban ĐBCL, Trưởng/Phó BP có sản phẩm KPH tiềm ẩn có trách nhiệm kiểm tra trong quá trình và kết quả thực hiện hành động phòng ngừa.

#### **Bước 8: Duyệt kết quả hành động phòng ngừa**

ĐDLĐCL đánh giá kết quả thực hiện HĐPN.

Nếu kết quả hành động phòng ngừa đạt yêu cầu ⇒ Giám đốc ký duyệt ⇒ chuyển sang bước lưu trữ hồ sơ hành động phòng ngừa.

Nếu kết quả phòng ngừa không đạt thì Trưởng/Phó BP có sản phẩm KPH tiềm ẩn có trách nhiệm kiểm tra lại hành động phòng ngừa và thực hiện các bước tiếp theo của quy trình.

Ban ĐBCL, Trưởng/Phó BP có HĐPN theo dõi HĐPN.

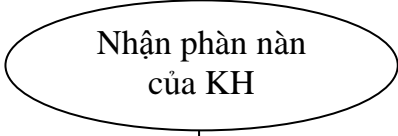
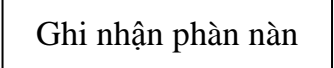
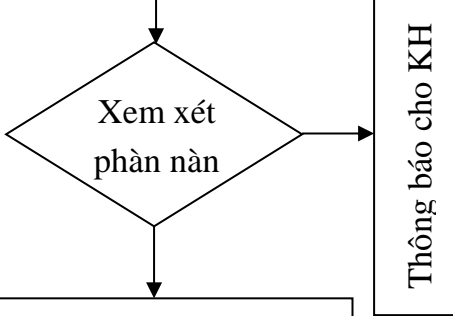
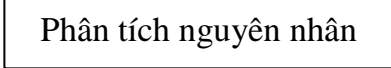
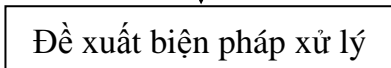
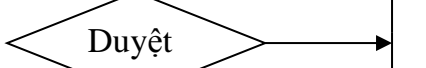
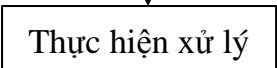
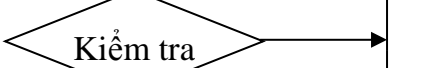
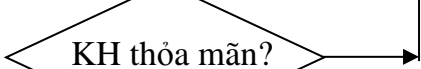
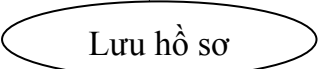
#### **Bước 9: Lưu trữ hồ sơ**

Phiếu yêu cầu hành động phòng ngừa, BP có sản phẩm KPH tiềm ẩn và Ban ĐBCL lưu trữ.

Các tài liệu khác liên quan đến sự KPH tiềm ẩn và hành động phòng ngừa thuộc BP nào thì BP đó quản lý. Ban ĐBCL nhập vào sổ theo dõi HĐKP/PN.

### 5.3 XỬ LÝ PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG:

#### 5.3.1 LƯU ĐỒ:

<i>Bước</i>	<i>Trách nhiệm</i>	<i>Nội dung công việc</i>	<i>Tài liệu/BM</i>
1	BGH, ĐDLĐCL, tất cả NV		Điện thoại, fax, trực tiếp...
2	Các BP liên quan		BM02/QT.ĐHBK-05
3	BGH, ĐDLĐCL, Các BP liên quan, Ban ĐBCL		
4	Các Trưởng/ Phó BP.		
5	Trưởng/Phó BP		
6	BGH, ĐDLĐCL		
7	BP có liên quan		
8	ĐDLĐCL, Ban ĐBCL		BM02/QT.ĐHBK-05
9	Khách hàng		
10	Các BP liên quan		

### **5.3.2 DIỄN GIẢI:**

#### **Bước 1,2: Nhận phản nản của khách hàng**

Phản nản của khách hàng được nhận qua điện thoại, văn bản hoặc trực tiếp đến BGH, ĐDLĐCL hoặc các BP liên quan.

#### **Bước 3: Xem xét phản nản**

BGH, ĐDLĐCL, Trưởng/Phó BP, Ban ĐBCL xem xét phản nản của khách hàng chuyển đến cho các BP liên quan khác (nếu có) để thực hiện phân tích nguyên nhân và đề xuất biện pháp xử lý.

Những phản nản chưa rõ sẽ được các BP có liên quan đến phản nản đó làm cho rõ; những phản nản chưa đúng sẽ được BGH, ĐDLĐCL, Trưởng/Phó BP liên quan phản hồi lại với khách hàng bằng văn bản, qua email hoặc trực tiếp.

#### **Bước 4: Phân tích nguyên nhân**

Trưởng/Phó BP hoặc BGH cùng Ban ĐBCL thực hiện phân tích nguyên nhân gây ra sự phản nản của khách hàng.

Kết quả phân tích có thể được ghi nhận trong BM02/QT.ĐHBK-05 “Phiếu ghi nhận phản nản của khách hàng”.

#### **Bước 5, 6 : Đề xuất và phê duyệt biện pháp xử lý**

BP hoặc NV liên quan đề xuất biện pháp xử lý nguyên nhân gây ra sự phản nản của khách hàng.

Biện pháp xử lý này phải được Trưởng/Phó BP, ĐDLĐCL/BGH phê duyệt trước khi thực hiện xử lý.

#### **Bước 7, 8: Thực hiện và kiểm tra biện pháp xử lý**

BP có liên quan sẽ thực hiện biện pháp xử lý đã được phê duyệt bởi BGĐ và khách hàng.

Trưởng/Phó BP, BGH, Ban ĐBCL phải thực hiện kiểm tra kết quả xử lý phản nản khách hàng để đảm bảo khách hàng hài lòng.

#### **Bước 9 : Kiểm tra mức độ hài lòng của khách hàng**

BGH, Trưởng/Phó BP sẽ kiểm tra mức độ hài lòng của khách hàng về kết quả của việc thực hiện xử lý và ghi nhận thống kê lại để thu thập thông tin đo lường mức độ chấp nhận hoặc thỏa mãn của khách hàng.

BGH, Trưởng/Phó BP có trách nhiệm thống kê số lượng phàn nàn, loại phàn nàn của khách hàng để làm cơ sở cho các hoạt động cải tiến, khắc phục, phòng ngừa.

**Bước 10: Lưu hồ sơ**

Các BP liên quan và Ban ĐBCL lưu các hồ sơ liên quan đến việc nhận và xử lý phàn nàn của khách hàng và chuyển các kết quả thống kê phân tích phàn nàn của khách hàng đến ĐDLĐCL để lập báo cáo trình lên cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

**6. BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM - QUY ĐỊNH LƯU GIỮ HỒ SƠ:**

STT	Mã BM	Tên biểu mẫu/hồ sơ	BP lưu trữ	Thời gian lưu
1	BM01/QT.ĐHBK-05	Phiếu yêu cầu hành động phòng ngừa	BP liên quan B.ĐBCL	3 năm
2	BM02/QT.ĐHBK-05	Phiếu ghi nhận phàn nàn của khách hàng		
3	BM03/QT.ĐHBK-05	Sổ theo dõi khiếu nại và biện pháp xử lý.		
4	BM04/QT.ĐHBK-05	Phiếu đánh giá hiệu quả thực hiện HĐKP		
5	BM05/QT.ĐHBK-05	Sổ theo dõi thực hiện HĐKP/PN		