

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT CÔNG NGHIỆP



QUY TRÌNH
KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

MÃ SỐ: QT. 05/LĐ

Bắc Giang, năm 2015

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.05/LĐ
	KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 2/9

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

Trách nhiệm	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Thanh Hải	Nguyễn Thanh Hải	Đặng Thanh Thủy
Ký tên			
Chức vụ	Phó Hiệu trưởng	Phó Hiệu trưởng	Hiệu Trưởng

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.05/LĐ
	KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 3/9

1. Mục đích

Qui định phương pháp thống nhất trong việc thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa và cải tiến không ngừng chất lượng công tác quản lý và giảng dạy nhằm phát hiện, loại trừ, ngăn chặn và hạn chế tối đa các nguyên nhân có thể gây nên vấn đề về chất lượng.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với việc đề xuất và triển khai các hành động khắc phục/ phòng ngừa/ cải tiến đối với toàn bộ các hoạt động quản lý và giảng dạy của Nhà trường.

3. Tài liệu liên quan

- Sổ tay chất lượng;
- Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống chất lượng;
- Quy trình kiểm tra chất lượng giảng dạy;
- Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ;
- Quy trình kiểm soát sự không phù hợp.

4. Định nghĩa

4.1. Chú giải thuật ngữ

- **Biện pháp khắc phục:** là các biện pháp cần thực hiện nhằm xác định và loại bỏ các nguyên nhân gây ra sự không phù hợp của chất lượng công tác quản lý và giảng dạy và hệ thống chất lượng của Nhà trường nhằm ngăn ngừa sự tái diễn.

- **Biện pháp phòng ngừa:** là các biện pháp cần thực hiện nhằm loại bỏ các nguyên nhân có thể gây ra sự không phù hợp của chất lượng công tác quản lý và giảng dạy, và hệ thống chất lượng của Nhà trường thông qua dự báo, phân tích số liệu... nhằm ngăn ngừa chúng xuất hiện.

- **Ý kiến cải tiến:** là các ý kiến cải tiến đóng góp cho việc ngày càng hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng và phương thức tiến hành trong các hoạt động của Nhà trường nhằm không ngừng nâng cao chất lượng công tác quản lý và giảng dạy.

4.2. Chú giải viết tắt

- HĐKP: Hành động khắc phục.
- HĐPN: Hành động phòng ngừa.
- KPPN: Hành động khắc phục, phòng ngừa.
- CBLQ: Cán bộ liên quan.

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.05/LĐ
	KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 4/9

- BGH: Ban Giám Hiệu nhà Trường.
- ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo chất lượng.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Lưu đồ mô tả quy trình



QUY TRÌNH

**KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA
VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN
LÝ CHẤT LƯỢNG**

Mã số: QT.05/LĐ

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 26/11/2015

Trang: 5/9

STT	Lưu đồ	Chịu trách nhiệm Thực hiện	Biểu mẫu
1	Xác định vấn đề	Mọi người	
2	Xem xét, xử lý theo thẩm quyền Ghi chép và theo dõi tại đơn vị liên quan	Trưởng BP liên quan	
3	Kiểm tra Cần KPPN gì?	Trưởng BP liên quan	BM.01- QT.05/LĐ
4	Báo cáo Lãnh đạo chỉ đạo thực hiện	ĐDLLĐ/ BGH	
5	Vào sổ theo dõi	ĐDLLĐ/Trưởng các đơn vị	BM.02-QT.05/ LĐ
6	Phân tích nguyên nhân	Đơn vị được phân công	
7	Xem xét và Đề xuất biện pháp	ĐDLLĐ/Đơn vị được phân công	Ghi biện pháp đề xuất vào phần tương ứng của BM.01-QT. 05/ LĐ
8	Duyệt	Ban Giám hiệu	
9	Giao đơn vị thực hiện	Đơn vị được phân công	
10	Kiểm tra	Trưởng bộ phận/ĐDLLĐ/ BGH	
11	Kết thúc /Lưu hồ sơ	ĐDLLĐ/Đơn vị liên quan	BM.02-QT.05/ LĐ

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.05/LĐ
	KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 6/9

5.1.1. Xác định vấn đề

Các thông tin đầu vào có thể xác định yêu cầu khắc phục phòng ngừa bao gồm:

- Kết quả xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống chất lượng.
- Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ.
- Chất lượng dịch vụ của bên cung ứng.
- Kết quả thi hành các biện pháp khắc phục/phòng ngừa.
- Kết quả phân tích thống kê các hoạt động công tác quản lý và giảng dạy của

Nhà trường

- Thông tin phản hồi từ khách hàng.
- Hoạt động công tác quản lý và giảng dạy.

Khi phát sinh vấn đề không phù hợp, các Đơn vị liên quan có thể tự xác định và xử lý theo các qui trình, qui định liên quan và ghi lại vào sổ theo dõi, xử lý các vấn đề không phù hợp (BM.02-QT.HT.05). Theo chức năng nhiệm vụ đã được Hiệu trưởng phê duyệt, sự không phù hợp liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Đơn vị nào thì Đơn vị đó có trách nhiệm đề ra biện pháp xử lý.

Sau đó, nếu thấy vấn đề là nghiêm trọng và có thể lặp lại làm ảnh hưởng tới:

- Hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng,
- Chất lượng công tác quản lý và giảng dạy của Nhà Trường.

Trưởng bộ phận liên quan/ cán bộ phát hiện ra vấn đề phải ghi vấn đề cần khắc phục vào biểu mẫu (BM.01-QT.05/LĐ) báo cáo lãnh đạo chỉ đạo khắc phục.

ĐDLD ghi sổ theo dõi KHPN theo **BM.02-QT.05/LĐ** và chuyển phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa tới các bộ phận liên quan theo sự chỉ đạo của Hiệu trưởng.

5.1.2 Tìm hiểu nguyên nhân

Các bộ phận chức năng cần tìm ra nguyên nhân của sự không phù hợp và đề ra các biện pháp khắc phục nhằm ngăn ngừa sự tái diễn.

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.05/LĐ
	KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 7/9

Trưởng phòng phổ biến hướng dẫn các biện pháp phòng ngừa ngăn chặn cho cán bộ, giáo viên và yêu cầu khắc phục.

Nếu quá thời hạn mà những biện pháp khắc phục phòng ngừa chưa giải quyết xong phải lập phiếu yêu cầu mới. Nếu sự việc vượt quá khả năng và liên quan đến các bộ phận khác nhau thì đề nghị họp xem xét nhằm đánh giá, tìm hiểu tổng hợp và chính xác các nguyên nhân, thống nhất sự phân công các bộ phận và cán bộ thực hiện theo dõi, vạch ra biện pháp khắc phục phòng ngừa thích hợp.

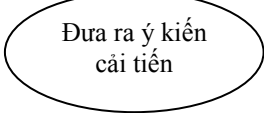
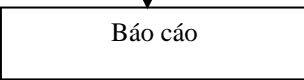
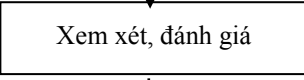
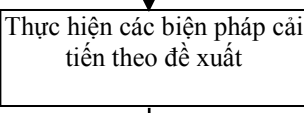
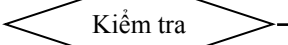
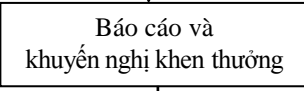
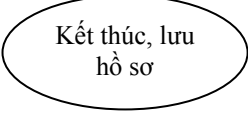
5.1.3 Kiểm tra hành động khắc phục

Các bộ phận, cá nhân được phân công tiến hành các biện pháp khắc phục theo phương án thống nhất. Trưởng đơn vị có trách nhiệm theo dõi, giám sát việc thực hiện hành động KPPN tại đơn vị mình và xác nhận tình trạng của việc xử lý với ĐDLĐ.

ĐDLĐ về chất lượng tập hợp tất cả các phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa vào trong sổ theo dõi xử lý hành động khắc phục phòng ngừa **BM.02-QT05/LĐ**, tổng kết tình hình thực hiện, phân tích và thực hiện các biện pháp nhằm rút kinh nghiệm và cải tiến các biện pháp thực hiện có hiệu quả hơn.

5.2 Sơ đồ quá trình thực hiện cải tiến

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.05/LĐ
	KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 8/9

STT	Lưu đồ	Chịu trách nhiệm Thực hiện	Biểu mẫu
1		Mọi người	Điền vào BM.03-QT.05/LĐ
2		Người có ý kiến cải tiến	
3		Ban thường trực ISO	
4		CBGV, đơn vị liên quan	Vào sổ theo dõi cải tiến BM.02-QT.05/LĐ.
5		Ban thường trực ISO	
6		Ban thường trực ISO	
7		Ban thường trực ISO	

5.2.1 Đề xuất ý kiến cải tiến

- Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ cán bộ, giáo viên có đề xuất sáng kiến viết đề xuất theo biểu mẫu BM.03-QT.05/LĐ gửi về Phòng Quản lý Khoa học.
- Hội đồng sáng kiến của Trường tiếp nhận và xem xét thông tin (tùy từng loại sáng kiến, có thể tổ chức để người có sáng kiến được trực tiếp trình bày các sáng kiến của mình với Hội đồng để Hội đồng có điều kiện chất vấn, xem xét, kết luận).
 - Nếu thấy áp dụng được thì phân công người thực hiện, áp dụng, đưa ra đánh giá nhận xét kết quả. Nếu có hiệu quả thì công nhận thành tích, khen thưởng động viên kịp thời.
 - Nếu chưa có điều kiện áp dụng thì thông báo cho người đề xuất biết và có lời giải thích, cảm ơn.

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.05/LĐ
	KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 9/9

5.2.2 Thực hiện biện pháp cải tiến

- Các Phòng/ Vị trí liên quan thi hành biện pháp cải tiến đúng thời hạn qui định.
- Ban thường trực ISO theo dõi các biện pháp cải tiến để đánh giá hiệu quả.

5.2.2 Báo cáo kết quả thực hiện

Ban thường trực ISO thực hiện báo cáo tổng hợp về hoạt động thi đua, đánh giá các ý kiến cải tiến, biện pháp thi hành cũng như đề xuất các hình thức khuyến khích sẽ được Ban thi đua trình bày và đề nghị phê duyệt tại cuộc họp giao ban hàng tuần/ hàng tháng.

6. Hồ sơ

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Hình thức lưu	Thời gian lưu	Phương pháp hủy
1.	Phiếu yêu cầu KPPN	Ban thường trực ISO Đơn vị có LQ	Lưu theo thời gian	05 năm	Xé bỏ
2.	Sổ theo dõi KHPN	Ban thường trực ISO	Lưu theo thời gian	05 năm	Xé bỏ
3.	Phiếu yêu cầu cải tiến	Ban thường trực ISO Đơn vị có LQ	Lưu theo thời gian	02 năm	Xé bỏ

7. Phụ lục

STT	Tên mẫu biểu	Mã hiệu
1.	Phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa	BM.01-QT. 05/LĐ.
2.	Sổ theo dõi hành động khắc phục phòng ngừa, cải tiến	BM.02-QT. 05/HT.
3.	Phiếu yêu cầu sáng kiến, cải tiến	BM.03-QT05/.HT.