

**BỘ QUỐC PHÒNG
TRUNG TÂM NHIỆT ĐỐI VIỆT - NGA**

TCVN ISO 9001:2015

**QUY TRÌNH
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA**

Mã số: QT.05

*Tài liệu này và các thông tin trong tài liệu này là tài sản của Trung tâm Nhiệt đới Việt - Nga
Không được sao chép, copy, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép
của Thủ trưởng Trung tâm Nhiệt đới Việt – Nga.*

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.05
	Hành động khắc phục, phòng ngừa	Lần ban hành: 02 Ngày: .. ./... /2021 Trang: 2/8

NƠI NHẬN

	Ban TGD (05)		Ban QLCKCT
	Ban ISO (Thư ký ISO)		Thanh tra QP
	Văn phòng		Văn phòng Đại diện
	Phòng KHKH		Viện ĐBND
	Phòng Chính trị		Viện YSNĐ
	Phòng HC-KT		Viện STNĐ
	Phòng Tài chính		Phân viện CNSH
	Phòng Đào tạo		Phân viện Hóa-MT
	Phòng QLCCCN		Chi nhánh Phía Nam
	Phòng TTKHQS		Chi nhánh Ven Biển
	Ban CNTT		Trung tâm CGCNM
	Văn phòng PBVN		

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.05
	Hành động khắc phục, phòng ngừa	Lần ban hành: 02 Ngày: .. ./... /2021 Trang: 3/8

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

I. MỤC ĐÍCH

II. PHẠM VI

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

IV. ĐỊNH NGHĨA, VIẾT TẮT

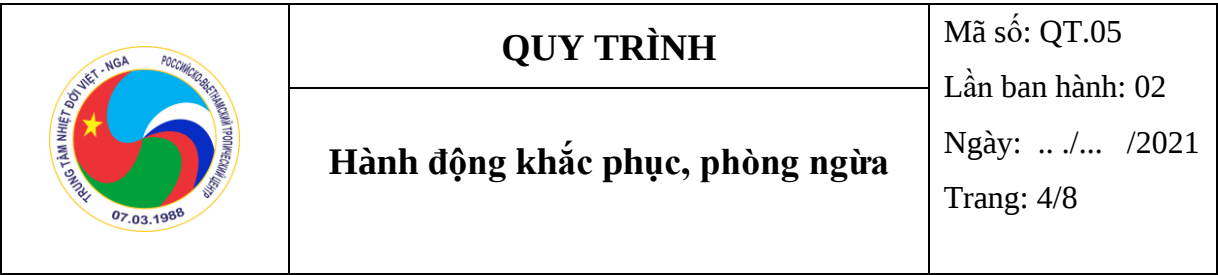
V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Lưu đồ

2. Mô tả lưu đồ

VI. BIỂU MẪU

	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Đại tá Lê Trần Quang	Đại tá Lê Trung Nghĩa	Thiếu tướng Đặng Hồng Triển
Chữ ký			
Chức vụ	Chánh Văn phòng	Phó TGD- Đại diện LDCL	Tổng Giám đốc

[illegible]

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.05
	Hành động khắc phục, phòng ngừa	Lần ban hành: 02 Ngày: .. ./... /2021 Trang: 5/8

I. MỤC ĐÍCH

Quy định trách nhiệm và cách thức tiến hành các biện pháp khắc phục, phòng ngừa để giải quyết các vấn đề tồn tại, tiềm ẩn trong quá trình hoạt động, nhằm không ngừng cải tiến, nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của Trung tâm Nhiệt đới Việt - Nga.

II. PHẠM VI

Áp dụng cho tất cả các cơ quan, đơn vị và các hoạt động trong HTQLCL của Trung tâm Nhiệt đới Việt - Nga.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;
- Sổ tay chất lượng;
- Quy trình đánh giá nội bộ (QT03).

IV. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- Hành động phòng ngừa: Là hành động loại bỏ nguyên nhân tiềm ẩn của sự không phù hợp hoặc các tình huống không mong muốn tiềm ẩn khác nhằm ngăn chặn chúng xuất hiện.

- Hành động khắc phục: Là hành động nhằm loại bỏ sự không phù hợp đã được phát hiện và ngăn ngừa không để chúng tái diễn.

- KP/PN: Khắc phục/phòng ngừa

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Lưu đồ

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.05
	Hành động khắc phục, phòng ngừa	Lần ban hành: 02 Ngày: .. ./... /2021 Trang: 6/8

TT	Trách nhiệm	Trình tự công việc	Tài liệu, biểu mẫu liên quan	Thời gian
1.1	Cơ quan, đơn vị; Thư ký Ban ISO	Xác định vấn đề cần khắc phục, phòng ngừa	Các văn bản, tài liệu có liên quan; BM.05.01, BM.05.02, BM.05.03.	Thường xuyên
1.2	Chỉ huy các cơ quan, đơn vị	↓ Tìm nguyên nhân và đề xuất hành động KP/PN	BM.05.02	Ngay khi phát hiện hoặc được phản ánh về vấn đề cần KH/PN
1.3	Chỉ huy cơ quan, đơn vị; Thư ký Ban ISO	↓ Thực hiện và kiểm tra, đánh giá hành động KP/PN	BM.05.03	

2. Mô tả:

2.1. Xác định vấn đề cần khắc phục, phòng ngừa

Trong quá trình đánh giá nội bộ và triển khai thực hiện nhiệm vụ, cơ quan, đơn vị có thể căn cứ vào các thông tin dưới đây để xác định vấn đề cần khắc phục, phòng ngừa:

- Kết quả đánh giá nội bộ;
- Kết quả quá trình cung ứng vật tư, trang thiết bị từ bên ngoài;
- Kinh nghiệm thực tế và việc giám sát công việc hàng ngày;
- Kết quả xem xét, đánh giá của lãnh đạo, chỉ huy (bao gồm cả kết luận các cuộc thanh tra, kiểm tra của các ngành nghiệp vụ cấp trên và trong Trung tâm);
- Phản ánh, kiến nghị của cán bộ, nhân viên;
- Các nguồn thông tin khác (ý kiến nhận xét của cấp trên, phản hồi của các tổ chức, cá nhân bên ngoài liên quan đến hoạt động của Trung tâm,...).

Khi phát hiện vấn đề không phù hợp, các cơ quan, đơn vị căn cứ tình hình thực tế và trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ có thể tự xác định:

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.05
	Hành động khắc phục, phòng ngừa	Lần ban hành: 02 Ngày: .. /... /2021 Trang: 7/8

+ Nếu thấy vấn đề không quá nghiêm trọng và trong phạm vi thẩm quyền thì tiến hành xử lý theo các quy trình, quy định, hướng dẫn có liên quan và đăng ký vào sổ theo dõi, xử lý các vấn đề không phù hợp theo biểu mẫu BM.05.01.

+ Nếu thấy vấn đề nghiêm trọng và có thể lặp lại, ảnh hưởng tới hiệu lực, hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng và hoạt động của Trung tâm thì Trưởng cơ quan, đơn vị phát hiện ra vấn đề ghi nội dung cần khắc phục, phòng ngừa vào Phiếu đề xuất hành động khắc phục, phòng ngừa theo BM.05.02 và báo cáo chỉ huy Trung tâm cho ý kiến chỉ đạo giải quyết.

Căn cứ ý kiến chỉ đạo của chỉ huy Trung tâm, Thư ký Ban ISO ghi vào sổ theo dõi theo biểu mẫu BM.05.03 và chuyển phiếu yêu cầu khắc phục, phòng ngừa cho cơ quan, đơn vị, bộ phận liên quan để xử lý.

2.2. Tìm hiểu nguyên nhân và đề xuất hành động KP/PN

Căn cứ nội dung phiếu đề xuất hành động khắc phục, phòng ngừa và chỉ đạo của Thủ trưởng Trung tâm, các cơ quan chức năng của Trung tâm tiến hành xem xét, tìm hiểu nguyên nhân của sự không phù hợp, đề ra các biện pháp khắc phục, phòng ngừa nhằm ngăn chặn sự tái diễn và thông báo cho các cơ quan, đơn vị liên quan.

Trưởng các cơ quan, đơn vị phổ biến, hướng dẫn các biện pháp ngăn chặn, phòng ngừa cho cán bộ, nhân viên và yêu cầu triển khai các biện pháp khắc phục.

Nếu quá thời hạn mà những biện pháp khắc phục, phòng ngừa chưa giải quyết xong, cơ quan, đơn vị, bộ phận được giao nhiệm vụ phải lập phiếu yêu cầu mới. Nếu sự việc vượt quá khả năng và liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, bộ phận khác nhau thì đề nghị họp xem xét để đánh giá, tìm hiểu, xác định chính xác nguyên nhân, thống nhất phân công các cơ quan, đơn vị và cá nhân theo dõi, đề ra các biện pháp khắc phục, phòng ngừa thích hợp.

2.3. Thực hiện và kiểm tra, đánh giá kết quả hành động KP/PN

Các bộ phận và cá nhân được phân công chịu trách nhiệm thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa theo phương án thống nhất.

Chỉ huy cơ quan, đơn vị trực thuộc Trung tâm có trách nhiệm theo dõi, giám sát việc thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa tại cơ quan, đơn vị mình và xác nhận tình trạng xử lý với Đại diện lãnh đạo chất lượng.

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.05
	Hành động khắc phục, phòng ngừa	Lần ban hành: 02 Ngày: .. ./... /2021 Trang: 8/8

Đại diện lãnh đạo chất lượng chỉ đạo Thư ký Ban ISO đăng ký vào sổ theo dõi, xử lý hành động khắc phục, phòng ngừa theo biểu mẫu BM.05.03 để làm cơ sở theo dõi, tổng kết, rút kinh nghiệm và cải tiến thường xuyên.

VI. BIỂU MẪU

BM.05.01: Sổ đăng ký, theo dõi khắc phục/phòng ngừa.

BM.05.02: Phiếu đề xuất hành động khắc phục/phòng ngừa

BM.05.03: Sổ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa.

VII. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Ký hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Sổ đăng ký, theo dõi khắc phục/phòng ngừa	BM.05.01	Thư ký ISO và đơn vị phát sinh hành động KP/PN	03 năm
2	Phiếu đề xuất hành động khắc phục/phòng ngừa	BM.05.02	Thư ký ISO và đơn vị phát sinh hành động KP/PN	1 năm
3	Sổ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa	BM.05.02	Đơn vị có phản hồi	3 năm