

	QUY TRÌNH	Mã số tài liệu : QT1000-01/VAWR Lần ban hành : 01 Ngày hiệu lực : 01/9/2017 Trang : 1 / 3
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN	
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

NGƯỜI VIẾT

VŨ VĂN HÀI

Ngày

Ký tên

XEM XÉT

TRẦN ĐÌNH HÒA

Ngày

Ký tên

PHÊ DUYẾT

NGUYỄN VŨ VIỆT

Ngày

Ký tên

THEO DÕI SỬA ĐỔI

TT	Ngày có hiệu lực	Nội dung sửa đổi	Số Y/C
1	01/09/2017	Ban hành lần đầu theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015	-/-
2			
3			
4			
5			

	QUY TRÌNH	Mã số tài liệu : QT1000-01/VAWR Lần ban hành : 01 Ngày hiệu lực : 01/9/2017 Trang : 2 /3
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN	
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

1. Mục đích

Quy trình này quy định các phương pháp thống nhất các hành động khắc phục/cải tiến nhằm loại bỏ các nguyên nhân gây ra sự không phù hợp.

2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho tất cả sự không phù hợp hiện có liên quan đến HTQLCL, từ kết quả quá trình xem xét, đánh giá, phân tích dữ liệu.

3. Tài liệu viện dẫn

- Sổ tay chất lượng
- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015

4. Định nghĩa

- *Sự không phù hợp*: Là sự không thực hiện bất kỳ một quy định nào của HTQLCL.
- *Hành động khắc phục*: Là hành động được thực hiện để loại bỏ các nguyên nhân gây nên một sự không phù hợp hay một tình trạng không mong muốn nào đó đang tồn tại nhằm ngăn ngừa sự tái diễn.
- *Sự khắc phục*: Là hành động để loại bỏ sự không phù hợp đã được phát hiện

5. Nội dung

5.1. Tình trạng cần có hành động khắc phục/cải tiến

5.1.1. Hành động khắc phục có thể được đề xuất trong những trường hợp sau:

- Từ các báo cáo về sự không phù hợp.
- Từ ý kiến phản ánh của khách hàng nhưng lặp lại nhiều lần.
- Từ kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ, bên ngoài.
- Từ kết quả của cuộc xem xét của lãnh đạo.
- Thông qua hồ sơ kiểm tra và thử nghiệm.
- Thông tin về quá trình và HTQLCL

5.2. Xem xét, đề xuất biện pháp khắc phục/cải tiến

5.2.1. Khi thấy cần có hành động khắc phục/cải tiến, người có yêu cầu lập Phiếu "Yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến" theo biểu BM01-QT1000-01/VAWR), điền vào phần 1 và gửi đến Đại diện lãnh đạo (QMR) đơn vị có liên quan

5.2.2. Trưởng bộ phận/đơn vị tại nơi xảy ra sự không phù hợp phải có trách nhiệm:

- Tổ chức thực hiện các biện pháp xử lý kịp thời để khắc phục sự không phù hợp xảy ra
- Tìm nguyên nhân và đề xuất biện pháp khắc phục/cải tiến.
- Trong trường hợp xét thấy không thể đề xuất biện pháp khắc phục/cải tiến được ngay, phối hợp với QMR thành lập nhóm khảo sát nguyên nhân

	QUY TRÌNH	Mã số tài liệu : QT1000-01/VAWR Lần ban hành : 01 Ngày hiệu lực : 01/9/2017 Trang : 3 /3
	HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN	
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

5.2.3. Trong trường hợp cần phải thực hiện hành động khắc phục/cải tiến thì đề xuất hành động khắc phục/cải tiến và thời hạn hoàn thành vào phần 2 của biểu (BM01-QT1000-01/VAWR) và gửi cho QMR

5.2.4. Đại diện lãnh đạo QMR

- Xem xét, phê duyệt hành động khắc phục/cải tiến vào "Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến" hoặc trình Giám đốc trong trường hợp cần sự phê duyệt
- Gửi phòng liên quan để thực hiện

5.3. Thực hiện hành động khắc phục/cải tiến

Bộ phận được giao thực hiện hành động khắc phục/cải tiến:

- Tổ chức hành động khắc phục/cải tiến căn cứ vào phê duyệt của QMR theo thời gian đã định
- Báo cáo kết quả lên QMR khi hoàn thành công việc

5.4. Theo dõi kết quả thực hiện hành động khắc phục/cải tiến

QMR tổ chức theo dõi, đánh giá kết quả việc thực hiện hành động khắc phục/cải tiến

- Ký xác nhận phần 3 của (BM01-QT1000-01/VAWR) nếu thấy hành động khắc phục/cải tiến được thực hiện
- Lập "Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến" mới nếu chưa thực hiện thoả đáng biện pháp đề ra.
- Cập nhật các rủi ro và cơ hội đã được xác định trong khi hoạch định (nếu cần thiết)
- Thực hiện các thay đổi tới hệ thống quản lý chất lượng (nếu cần thiết).

6. Hồ sơ

Stt	Tên hồ sơ	Ký hiệu	Nơi lưu/người chịu trách nhiệm	Thời gian lưu
1	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục /cải tiến	BM01-QT1000-01/VAWR	QMR	03 năm
2	Sổ theo dõi hành động khắc phục/cải tiến	BM02-QT1000-01/VAWR	nt	nt

7. Phụ lục

- BM01-QT1000-01/VAWR: Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến
- BM02-QT1000-01/VAWR: Sổ theo dõi hành động khắc phục/cải tiến.