



**BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ  
CỤC NĂNG LƯỢNG NGUYÊN TỬ**

**ISO 9001:2008**

**QUY TRÌNH  
THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG  
KHẮC PHỤC**

**Mã hiệu: QT.05**

*Ngày ban hành: 15/5/2013*

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Đặng Thị Hồng	Lê Doãn Phác	Hoàng Anh Tuấn
Chữ ký			





## 1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất thực hiện các biện pháp khắc phục nhằm phát hiện, ngăn chặn và loại trừ các nguyên nhân có thể gây sự không phù hợp về chất lượng.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- **Đối tượng áp dụng:** Tất cả các sản phẩm không phù hợp
- **Trách nhiệm áp dụng:** Các cá nhân thuộc Cục Năng lượng nguyên tử.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- TCVN ISO 9001:2008;
- Sổ tay chất lượng của đơn vị và các tài liệu của HTQLCL;
- Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp QT.04.

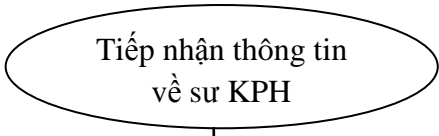
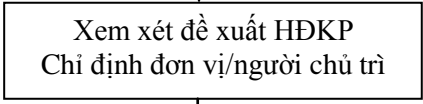
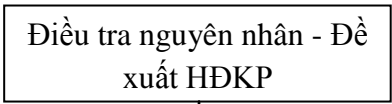
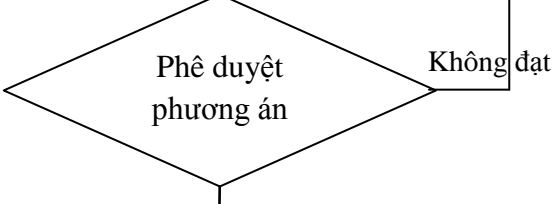
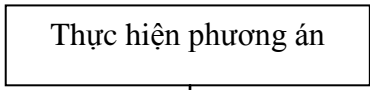
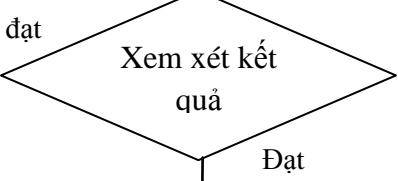
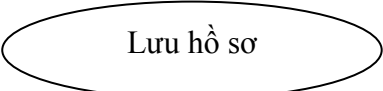
## 4. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng;
- CNLNT: Cục Năng lượng nguyên tử;
- QMR: Đại diện Lãnh đạo chất lượng;
- HĐKP: Hành động khắc phục;
- HĐPN: Hành động phòng ngừa;
- KP-PN: Khắc phục-phòng ngừa;
- ĐTPV: Đối tượng phục vụ;
- Kiểm soát: là những hoạt động kiểm tra, xem xét để xác định sự phù hợp và hiệu lực của một đối tượng để đạt được mục tiêu đã đặt ra.
- Sự không phù hợp: là sự không đáp ứng ít nhất một yêu cầu (3.6.2- ISO 9000:2005);
- Sản phẩm của CNLNT: thể hiện ở dạng hữu hình như các văn bản (công văn, quyết định, tờ trình), quy trình, quy chế thực hiện, bản kế hoạch, tổng hợp-phân loại hồ sơ, thông báo qua điện thoại/email hoặc vô hình như thái độ giao tiếp, kinh nghiệm, kỹ năng, kiến thức chuyên môn thực hiện công việc.
- Sản phẩm không phù hợp: là những sản phẩm không đáp ứng được yêu cầu về hình thức, nội dung theo quy định của pháp luật, Bộ Khoa học và Công nghệ và CNLNT.
- Nguồn thông tin về sản phẩm không phù hợp từ:
  - *Phàn nàn của đối tượng phục vụ;*

- *Ý kiến của cán bộ trực tiếp trong quá trình kiểm soát các hoạt động (gồm cả kết quả thực hiện) liên quan tới chức năng nhiệm vụ của CNLNT hoặc liên quan tới các phòng, nhóm trong CNLNT;*
  - *Kết quả các cuộc họp giao ban, họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng của CNLNT;*
  - *Kết quả các cuộc đánh giá nội bộ, đánh giá bên ngoài/đánh giá chứng nhận;*
  - *Sự thiếu đồng nhất hoặc sai sót trong quá trình tổng hợp, làm báo cáo, phân tích số liệu, thực hiện các hành động khắc phục-phòng ngừa.*
- *Hành động khắc phục: Hành động loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp được phát hiện hay tình trạng không mong muốn khác và ngăn ngừa sự tái diễn (lặp lại nhiều điểm không phù hợp so với cùng một yêu cầu).*
- *Hành động phòng ngừa: Hành động ngăn ngừa để không xảy ra sự không phù hợp tiềm ẩn hay tình trạng không mong muốn tiềm ẩn.*

## 5. NỘI DUNG

### 5.1 Lưu đồ thực hiện quy trình

Trách nhiệm	Lưu đồ	Mô tả / Biểu mẫu liên quan
Lãnh đạo CNLNT/ Cá nhân thuộc CNLNT		5.2.1 BM.05/01 Phiếu đề xuất hành động KP-PN
QMR/ Lãnh đạo CNLNT		5.2.2 BM.05/01 Phiếu đề xuất hành động KP-PN
Cá nhân được phân công		5.2.3
QMR/ Lãnh đạo CNLNT		5.2.4
Cá nhân được phân công		5.2.5
QMR/ Lãnh đạo CNLNT		5.2.5 BM.05/01 Phiếu đề xuất hành động KP-PN
Cá nhân được phân công		5.2.6

### 5.2 Diễn giải

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.2.1	Phát hiện sự KPH	Lãnh đạo CNLNT/ cá nhân	Ghi nhận nội dung sự KPH và xác định nhu cầu thực hiện	BM.05/01

		thuộc CNLNT	HĐKP theo QT.04.	
5.2.2	Xem xét và chỉ định người chủ trì	QMR/ Lãnh đạo Cục	Chỉ định người chủ trì theo dõi HĐKP theo các bước tiếp theo.	BM.05/01
5.2.3	Điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP	Người được chỉ định	Người được chỉ định điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP với người có thẩm quyền.	BM.05/01
5.2.4	Phê duyệt HĐKP	QMR/Lãnh đạo Cục	Xem xét, phê duyệt kết quả điều tra và HĐKP được đề xuất	BM.05/01
5.2.5	Thực hiện HĐKP	Người được phân công	Thực hiện HĐKP theo đề xuất.	BM.05/01
5.2.6	Xem xét kết quả	QMR/Lãnh đạo Cục	Đánh giá kết quả thực hiện HĐKP: - Nếu đạt, cho lưu hồ sơ theo bước tiếp theo. - Nếu không đạt, yêu cầu thực hiện lại từ bước 5.2.3.	BM.05/01
5.2.7	Lưu hồ sơ	Ban ISO	Lưu hồ sơ	BM.05/01

## 6. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu đề xuất hành động KP-PN	BM.05/01	Ban ISO	Lâu dài
3	Các hồ sơ liên quan khác	Theo các quy trình liên quan	Ban ISO	

## 7. PHỤ LỤC

- BM.05/01 Phiếu đề xuất hành động khắc phục – phòng ngừa

**PHIẾU ĐỀ XUẤT HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC - PHÒNG NGỪA**

Số:...../CNLNT

**NGUỒN THÔNG TIN VỀ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP:**

Đánh giá nội bộ [ ] Hợp Xem xét HTQL [ ] Nội bộ đề xuất [ ] Khách hàng [ ]  
Đánh giá bên ngoài [ ] Nguồn khác [ ]

**ĐIỀU KHÔNG PHÙ HỢP (KPH) - ĐƯỢC PHÁT HIỆN**

(Ghi rõ nội dung điều KPH được phát hiện trong báo cáo đánh giá)

.....  
.....  
.....  
.....

Đề xuất thực hiện hành động: Khắc phục [ ] Phòng ngừa [ ]

**PHÂN TÍCH NGUYÊN NHÂN**

.....  
.....  
.....

**ĐỀ XUẤT BIỆN PHÁP THỰC HIỆN**

.....  
.....  
.....

**BỘ PHẬN/CÁ NHÂN ĐỀ NGHỊ** ..... Ngày..... tháng..... năm .....

Ký tên: .....

**Ý KIẾN XÁC NHẬN CỦA LÃNH ĐẠO, PHÂN CÔNG THỰC HIỆN:**

Đồng ý [ ] Không đồng ý [ ]

.....  
.....  
.....

Ký tên: .....

Cán bộ thẩm tra đánh giá hiệu lực thực hiện:

Đạt [ ] Không đạt [ ] Cần cải tiến [ ]

Ngày tháng năm Ký tên.....