ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

Địa chỉ: **Số 10, đường Nguyễn Văn Huyên, Cầu Giấy, Hà Nội**
Điện thoại: **(024)37673896** Email: **vanthu@dtdl.edu.vn**
Fax: **(84-4)38336184** Website: **www.dtdl.edu.vn**

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA CẢI TIẾN

Mã hóa: QT06/KPPNCT
Ban hành lần: 01
Hiệu lực từ ngày: ...../...../2025

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CĐĐTĐL ngày / /2025 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội)

NGƯỜI SOẠN THẢO TRƯỞNG PKT - ĐBCL	NGƯỜI PHỤ TRÁCH PHÓ HIỆU TRƯỞNG	NGƯỜI PHÊ DUYỆT HIỆU TRƯỞNG
Nguyễn Thị Tuyết Nhung	**Nguyễn Thị Tuyết Thanh**	**TS. Trần Xuân Ngọc**

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang/phần liên quan đến việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/lần sửa đổi	Ngày ban hành

1. Mục đích, phạm vi áp dụng

a. Mục đích:

Quy trình là cơ sở để tiến hành thực hiện kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục cải tiến cách thức thực hiện công việc, hoạt động của Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội để ngày càng nâng cao hiệu quả công việc thông qua việc ngăn chặn hoặc làm giảm các vấn đề không phù hợp lặp đi lặp lại, làm giảm tình hình phản ảnh, khiếu nại của người học, của các tổ chức và công dân đối với các hoạt động của Trường, hạn chế việc phát sinh các công việc, sản phẩm sai hỏng, kém chất lượng.

b. Phạm vi áp dụng:

- Áp dụng cho các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội khi phát hiện sự không phù hợp với Hệ thống quản lý chất lượng.

2. Định nghĩa, thuật ngữ và từ viết tắt

a. Định nghĩa, thuật ngữ:

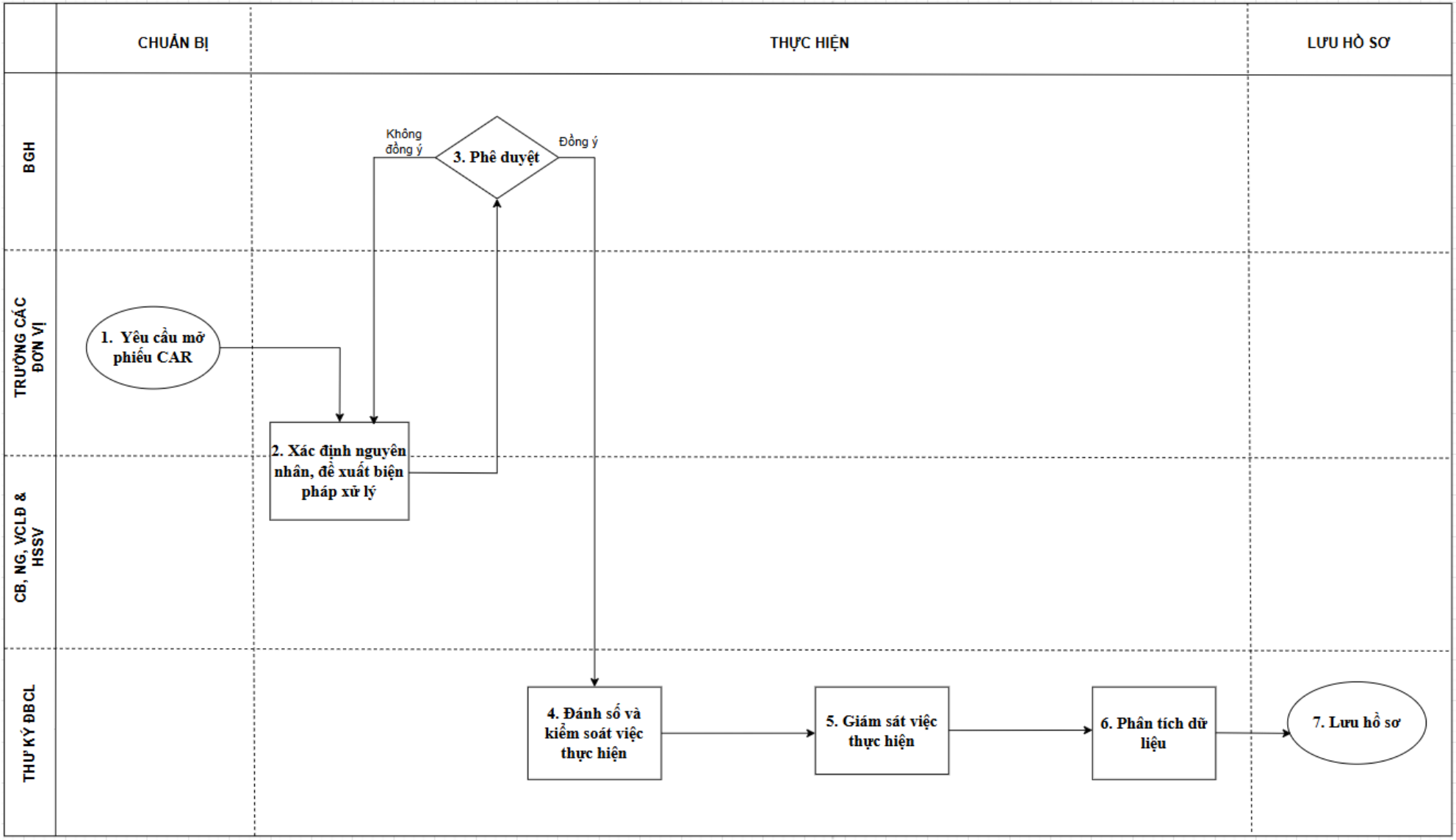
- *Sự không phù hợp:* là sự không đáp ứng một yêu cầu đã quy định.
- Sự khắc phục: là hành động nhằm loại bỏ một sự không phù hợp được tìm thấy.
- *Hành động khắc phục***:** là việc phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp (đã phát hiện ra hoặc các tình trạng không mong muốn khác), đề ra và thực hiện các biện pháp khắc phục các tồn tại đã xảy ra, nhằm đảm bảo các tồn tại đó không bị tái diễn.
- *Hành động cải tiến***:** Là việc chỉ ra các điểm không thực sự hiệu quả trong cách làm hiện nay, từ đó đưa ra một cách làm mới được cho là hợp lý và hiệu quả hơn;
- *Phiếu CAR:* (viết tắt của từ Corrective Action Request): Được gọi là phiếu yêu cầu hành động khắc phục cải tiến.

b. Từ viết tắt:

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- BGH: Ban giám hiệu
- BCĐ: Ban chỉ đạo chất lượng
- ĐBCL: Đảm bảo chất lượng
- KPH: Không phù hợp
- HĐKP: Hành động khắc phục
- CB-NG-VCLĐ: Cán bộ, nhà giáo, viên chức lao động
- CAR (Corrective Action Request): Yêu cầu hành động khắc phục
- PKT- ĐBCL: Phòng Khảo thí – ĐBCL
- ĐGNB: Đánh giá nội bộ

3. Lưu đồ *(Xem trang 4)*

4. Đặc tả *(Xem trang 5 đến 9)*


CHUẨN BỊ
THỰC HIỆN
LƯU HỒ SƠ
BGH
TRƯỞNG CÁC ĐƠN VỊ
CB, NG, VCLĐ & HSSV
THƯ KÝ ĐBCL
1. Yêu cầu mở phiếu CAR
2. Xác định nguyên nhân, đề xuất biện pháp xử lý
3. Phê duyệt
Không đồng ý
Đồng ý
4. Đánh số và kiểm soát việc thực hiện
5. Giám sát việc thực hiện
6. Phân tích dữ liệu
7. Lưu hồ sơ

ĐẶC TẢ QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA CẢI TIẾN

TT	Tên bước công việc	Nội dung	Bộ phận/ Người thực hiện	Bộ phận/ Người phối hợp thực hiện	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu
1	**Yêu cầu mở Phiếu CAR**	Căn cứ những thông tin sử dụng trong hành động khắc phục – cải tiến, Ban chỉ đạo yêu cầu đơn vị mở Phiếu CAR **- Các trường hợp lập phiếu CAR:** + Phát hiện sự KPH trong quá trình đánh giá nội bộ, trong các cuộc họp xem xét định kỳ của lãnh đạo; + Có một công việc yếu kém nào đó xảy ra mang tính chất lặp đi lặp lại nhiều lần; + Tình hình khiếu nại, phản ánh của người học, của các tổ chức và cá nhân đối với các hoạt động của Nhà trường xảy ra nhiều, hoặc có một dạng khiếu nại nào đó xảy ra nhiều lần, hoặc có khiếu nại nghiêm trọng; + Tình hình chất lượng công việc, sản phẩm phát sinh nhiều sai sót, hư hỏng, hoặc có sự cố nghiêm trọng; + Khi phân tích dữ liệu cho thấy kết quả công việc, sản phẩm không đáp ứng yêu cầu của Nhà trường;	BCĐ, Bộ phận/cá nhân được phân công CB-GV-VCLĐ, Thư ký ĐBCL	BGH, Các đơn vị/cá nhân liên quan	Phiếu CAR được thực hiện đến hết mục **1. Nội dung không phù hợp**	Trong vòng 05 ngày làm việc, sau khi phát hiện sự KPH	BM01.QT06 /KPPNCT *(Phiếu CAR)*

		+ HĐKPCT đối với phiếu CAR đã phát hành không đạt yêu cầu (Không thỏa mãn); + Các trường hợp khác do CB-NG-VCLĐ trong Trường xác định. **- Lập phiếu CAR;** + ĐGNB tiến hành lập phiếu CAR khi phát hiện sự KPH trong các cuộc ĐGNB; + CB-NG-VCLĐ phát hiện thấy sự KPH nằm trong những vấn đề được nêu trên tại đơn vị mình hoặc của đơn vị khác cần báo cho đơn vị/người có thẩm quyền để kịp thời báo cáo BGH. BGH phân công nhiệm vụ cho bộ phận/cá nhân xác minh sự KPH và lập phiếu CAR. đến các đơn vị có trách nhiệm xử lý. - **Chuyển phiếu CAR đến đơn vị có sự KPH:** Phiếu CAR sau khi được phát hành sẽ chuyển về cho Thư ký ĐBCL để tổng hợp và chuyển đến các đơn vị có trách nhiệm xử lý.					
2	**Xác định nguyên nhân, đề xuất biện pháp xử lý**	Trưởng các đơn vị có sự KPH sau khi nhận được phiếu CAR từ Thư ký ĐBCL phải tiến hành xác định nguyên nhân, đề xuất biện pháp xử lý, chỉ định cụ thể cá nhân chịu trách nhiệm thực hiện và thời gian phải hoàn tất; - Phiếu CAR sau khi phân tích và đề xuất biện pháp khắc phục, cải tiến xong phải trả về cho Thư ký ĐBCL để trình BCĐ/BGH xem xét.	Trưởng đơn vị Cá nhân có trách nhiệm xử lý Thư ký ĐBCL	BGH Các đơn vị/cá nhân liên quan	Phiếu CAR được thực hiện đến hết mục **3. Hành động khắc phục – cải tiến**	Trong vòng 05 ngày làm việc	BM01.QT06 /KPPNCT *(Phiếu CAR)*

		Lưu ý: Biện pháp khắc phục, cải tiến phải tương ứng với nguyên nhân dẫn đến sự không phù hợp. *- Nếu nguyên nhân là do con người không hiểu hoặc không biết cách làm thì biện pháp khắc phục, cải tiến tương ứng phải là huấn luyện, đào tạo hay kèm cặp hướng dẫn;* *- Nếu nguyên nhân do máy móc thiết bị hay bị hư hỏng đột xuất thì biện pháp khắc phục, cải tiến phải là thay thế máy móc thiết bị hoặc tăng cường bảo trì.*					
3	**Phê duyệt**	BGH xem xét nội dung sự không phù hợp được phát hiện; các nguyên nhân do các đơn vị có sự KPH xác định có hợp lý hay không và các biện pháp khắc phục, cải tiến do đơn vị đề xuất có thích hợp để loại bỏ được ***nguyên nhân gốc rễ*** gây ra sự KPH hay không: - Nếu hợp lý *(nguyên nhân được xác định là đúng và biện pháp khắc phục, cải tiến có thể loại bỏ được nguyên nhân)*: Phê duyệt cho thực hiện; - Nếu không hợp lý *(nguyên nhân không đúng hoặc biện pháp khắc phục, cải tiến không loại bỏ được nguyên nhân)*: Trao đổi lại với người đề xuất để thống nhất cách thức khắc phục, cải tiến; - Nếu sự không phù hợp được phát hiện là không đến mức độ phải phát hành phiếu CAR: Trao đổi lại với người phát hành phiếu CAR để thu hồi và hủy bỏ. Các phiếu CAR sau khi được BGH phê duyệt chuyển về Thư ký ĐBCL theo dõi thực hiện tiếp hành động khắc phục, cải tiến.	BGH Thư ký ĐBCL	BCĐ Các đơn vị/cá nhân liên quan	Phiếu CAR được thực hiện đến hết mục **4. Phê duyệt**	Trong vòng 03 ngày làm việc	BM01.QT06 /KPPNCT *(Phiếu CAR)*

4	**Đánh số và kiểm soát việc thực hiện**	-Thư ký ĐBCL đánh số thứ tự các phiếu CAR; -Sau khi đánh số thứ tự, Thư ký ĐBCL cập nhật nội dung phiếu CAR vào Sổ theo dõi; -Thư ký ĐBCL photo (hoặc scan) phiếu CAR chuyển cho trưởng đơn vị có sự KPH để thực hiện hành động khắc phục, cải tiến; -Trưởng đơn vị có sự KPH phải phân công thực hiện ngay hành động khắc phục nhằm xử lý hậu quả và loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp; -Thư ký ĐBCL theo dõi, giám sát việc khắc phục, cải tiến. Bản gốc của phiếu CAR được Thư ký ĐBCL giữ.	Thư ký ĐBCL Trưởng đơn vị có điểm KPH	BGH Các đơn vị/cá nhân liên quan	-Phiếu CAR được đánh số thứ tự - Nội dụng phiếu CAR được cập nhật vào sổ theo dõi	Theo thời hạn phê duyệt trên phiếu CAR	BM01.QT06 /KPPNCT *(Phiếu CAR)* BM02.QT06 /KPPNCT *(Sổ theo dõi Phiếu CAR)*
5	**Giám sát việc thực hiện**	-Khi hết thời hạn thực hiện, người được phân công giám sát tiến hành kiểm tra kết quả thực hiện, đánh giá xem kết quả đó đạt yêu cầu hay không và định kỳ ít nhất mỗi học kỳ/ 1 lần phải xem xét lại hiệu lực của các HĐKP đã thực hiện có loại bỏ được nguyên nhân nhằm tránh tái diễn sự không phù hợp tương tự trong tương lai. -Kết quả kiểm tra được ghi nhận vào bản gốc của phiếu CAR phần "Giám sát" và cập nhật vào Sổ theo dõi CAR; - Nếu đạt yêu cầu: Đánh dấu vào phần "Thoả mãn", mô tả bằng chứng giám sát vào phần "Ghi chú"; đồng thời photo bằng chứng đính kèm theo phiếu CAR và kết thúc; .	Thư ký ĐBCL	BGH Các đơn vị/cá nhân liên quan	-Phiếu CAR được thực hiện đến hết mục 5. Giám sát việc thực hiện - Nội dụng phiếu CAR được cập nhật vào sổ theo dõi		BM01.QT06 /KPPNCT *(Phiếu CAR)* BM02.QT06 /KPPNCT *(Sổ theo dõi Phiếu CAR)*

		-Nếu không đạt yêu cầu: Đánh dấu vào phần "Không thoả mãn", mô tả bằng chứng giám sát vào phần "Ghi chú"; đồng thời photo bằng chứng đính kèm theo phiếu CAR (nếu có) và phát hành tiếp phiếu CAR mới (ghi rõ số thứ tự của phiếu CAR mới vào phần giám sát vào phiếu CAR cũ); -Trình tự thực hiện phiếu CAR này giống như khi phát hành phiếu CAR mới					
6	**Phân tích dữ liệu**	Định kỳ ít nhất 6 tháng/01 lần, BGH/BCĐ/ trưởng các đơn vị tổng hợp và phân tích tình hình khắc phục - cải tiến ở Nhà trường/ các đơn vị để xác định những vấn đề, lĩnh vực cần điều chỉnh, cải tiến nhằm nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của hoạt động quản lý.	Thư ký ĐBCL	BGH/BCĐ Các đơn vị/cá nhân liên quan	Báo cáo phân tích hệ thống đảm bảo chất lượng được gửi tới ban BGH		BM03.QT06 /KPPNCT *(Báo cáo phân tích dữ liệu)*
7	**Lập và lưu hồ sơ**	Các hồ sơ kiểm soát sự KPH và HĐKP cải tiến và các minh chứng liên quan được lưu tại PKT-ĐBCL	Thư ký ĐBCL				

5. Các công cụ/biểu mẫu/hướng dẫn

STT	Tên công cụ/biểu mẫu/hướng dẫn	Mã hoá
1	Phiếu CAR	BM01.QT06/KPPNCT
2	Sổ theo dõi CAR	BM02.QT06/KPPNCT
3	Báo cáo phân tích dữ liệu	BM03.QT06/KPPNCT

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu
2. Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 9002:2015 – Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015
3. Tài liệu tập huấn của Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp.

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

BM01.QT06/KPPNCT

YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC - CẢI TIẾN

CAR số: …… /202.. / ……

Phát hành đến: ……..
Bởi: ……
Ngày: ……/ ……/202 Do:

☐ Đánh giá nội bộ lần: …… ☐ Khiếu nại khách hàng

☐ Xem xét và phân tích về: …… ☐ Cải tiến

1. Nội dung không sự phù hợp:

……
……
……

Người lập:……..

Ký xác nhận của đại điện đơn vị:……

2. Phân tích nguyên nhân:

……
……
……

3. Hành động khắc phục–cải tiến:

……
……
……

Người được chịu trách nhiệm thực hiện: ……..

Ngày đề nghị hoàn thành:……/ ……/202..

Ký xác nhận của đại điện đơn vị:……

4. Phê duyệt:

Ngày yêu cầu hoàn thành:……/ ……/202..

Người giám sát:…….

BGH phê duyệt:…… Ngày:……/ ……/202..

5. Giám sát:

☐ Thỏa mãn ☐ Không thỏa mãn → CAR mới số: ……/202../…….

Ghi chú: *(Mô tả bằng chứng giám sát)*

……
……
……
……

Ngày …… tháng …… năm 202..

Xác nhận của người giám sát:……

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

BM02.QT06/KPPNCT

SỔ THEO DÕI CAR – NĂM 202..

CAR số	Ngày phát hành	Mô tả vấn đề	Biện pháp khắc phục – phòng ngừa – cải tiến	Ngày phải hoàn thành	Ngày giám sát	Kết quả		Ghi chú/ CAR mới số
						Thỏa mãn	Không TM	

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập- Tự do- Hạnh phúc

BÁO CÁO PHÂN TÍCH HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẾN LÃNH ĐẠO NHÀ TRƯỜNG

Khoảng thời gian báo cáo:

Ngày báo cáo:

Các nội dung báo cáo:

I. Việc thực hiện các quyết định từ lần xem xét trước:

1. Các quyết định từ lần xem xét trước:

2. Kết quả thực hiện:

II. Sự thích hợp của các chính sách và các quy trình quản lý chất lượng:

III. Tóm tắt các báo cáo từ phụ trách các bộ phận trong cơ quan :

1. Về mục tiêu chất lượng:

- Số lượng mục tiêu chất lượng của Nhà trường:

- Số lượng mục tiêu chất lượng các đơn vị:

- Tình hình thực hiện MTCL

2. Tình hình xử lý thông tin phản hồi từ khách hàng/ các bên có liên quan (nếu có), kể cả các khiếu nại:

3. Việc thực hiện các quy trình và tình hình chất lượng sản phẩm của tổ chức:

4. Chất lượng sản phẩm và dịch vụ của (các) nhà cung ứng:

5. Kết quả đánh giá nội bộ:

- Số điểm không phù hợp, lưu ý:

+ Số điểm KPH 1:

+ Số điểm KPH 2:

+ Số điểm lưu ý L:

- Việc thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa:

6. Các thay đổi về hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm dịch vụ mới, nhân sự, tổ chức):

... .

7. Các thông tin phản hồi từ khách hàng:

... .

8. Tình hình chất lượng dịch vụ:

... .

9. Các nhu cầu về nguồn lực:

... .

10. Các khuyến nghị về cải tiến:

... .

Hà Nội, ngày .... tháng ... năm 202..

Ban chỉ đạo chất lượng **Người lập**