

	L n ban hành: 03	Ngày ban hành: 01/09/2009	S hi u: TT-KPPN-BG Trang : 1/2
	<b>TH T C KH C PH C PHÒNG NG A &amp; C I T I N</b>		
Ng i so n: <b>Tr n H u c</b>	Xem xét: <b>Tr n H u c</b>	Phê duy t: <b>Nguy n Trung Kiên</b>	

**1/ M C ÍCH:**

Th t c này qui nh cách th c ti n hành bi n pháp kh c ph c, phòng ng a và c i ti n nh m lo i b nh ng nguyên nhân gây ra nh ng i m không phù h p hi n có và ti m n.

**2/ PH M VI:**

Th t c này áp d ng cho m i i m không phù h p liên quan n s n ph m, quá trình và h thng ch t l ng, HACCP hay i m không phù h p ti m n phát hi n ra trong quá trình giám sát, xem xét và ánh giá. Nó c ng áp d ng cho m i khi u n i c a khách hàng l p l i nhi u l n đ i d ng v n b n hay b ng mi ng.

**3/ N I DUNG:**

3.1/ Hành ng kh c ph c phòng ng a c i ti n c ngh (Phi u CAR: BM01/TT-KPPN-BGD) b i tr ng các phòng ban, b ph n, chi nhánh, trung tâm, công ty thành viên ho c Ban Giám c ng n ch n ho c làm gi m s tái đi n l p i l p l i c a nh ng v n không phù h p và nh ng khi u n i h p lý c a khách hàng liên quan n s n ph m, d ch v , quá trình, công vi c, bán s n ph m, nguyên v t li u.

3.2/ Hành ng phòng ng a c ngh (Phi u CAR: BM01/TT-KPPN-BGD) b i tr ng các phòng ban, b ph n, chi nhánh, trung tâm, công ty thành viên ho c Ban Giám c ng n ng a ho c làm gi m kh n ng x y ra các v n không phù h p, ti m tàng ho c nh ng khi u n i c a khách hàng có th có liên quan n s n ph m, d ch v , quá trình, công vi c, bán thành ph m, nguyên v t li u, thông qua vi c xem xét phân tích các ngu n thông tin thích h p sau:

- Các quá trình và thao tác nh h ng n ch t l ng s n ph m.
- K t qu phân tích các quá trình ho t ng c a công ty
- Các s nhân nh ng, các k t qu ánh giá, h s ch t l ng.
- Các ý ki n và khi u n i c a khách hàng.

3.3/ Nh ng i m không phù h p phát hi n ra trong quá trình ánh giá n i b (Th t c TT-GNB-BG ), trách nhi m c a ánh giá viên là phát hành yêu c u hành ng kh c ph c phòng ng a cho b ph n c ánh giá.

3.4/ Các phi u CAR sau khi phát hành c photo chuy n n b ph n ch u trách nhi m th c hi n (b n copy) và chuy n n Tr ng/Phó ban ISO (b n g c) xem xét hành ng kh c ph c phòng ng a. Tr ng/Phó ban ISO ch nh th ký ban ISO c p

nh t vào phi u theo dõi (CAR : BM02/TT-KPPN-BGD) & theo dõi s t i n t r i n i  
v i hành ng kh c ph c / phòng ng a/c i t i n

3.5/ Tr ng các phòng ban, b ph n, chi nhánh, trung tâm, công ty thành viên ho c Ban Giám c ch u trách nhi m phân tích nguyên nhân, a ra bi n pháp kh c ph c / phòng ng a/ c i t i n ch nh nhân viên th c hi n, ngày ph i hoàn thành nh m gi i quy t các v n g p ph i ang t n t i ho c t i m n. Các bi n pháp ó c phê duy t b i c p có th m quy n theo b ng th m quy n quy t nh hành ng kh c ph c / phòng ng a BM03/TT-KPPN-BG .

3.6/ Tr ng/Phó ban ISO ch nh nhân viên ho c ánh giá viên giám sát vi c th c hi n hành ng kh c ph c / phòng ng a/ c i t i n.

- N u k t qu giám sát là tho mãn thì ng i giám sát s ghi nh n k t qu vào phi u CAR và báo cáo cho Tr ng/Phó ban ISO k t thúc yêu c u hành ng kh c ph c / phòng ng a/ c i t i n.

- N u k t qu giám sát không tho mãn, ng i giám sát ghi nh n k t qu vào phi u CAR và thông báo cho Tr ng/Phó ban ISO phát hành CAR m i và l p l i b c 3.4 n b c 3.6 trong th t c .

**GHI CHÚ:**

1. Các thông tin v hành ng kh c ph c phòng ng a ã th c hi n, c chuy n n cu c h p xem xét c a lãnh o.
2. Các thay i trong s tay , th t c ho c h ng d n công vi c do th c hi n các bi n pháp kh c ph c và phòng ng a u c áp d ng theo th t c:TT-KSTL-PHCNS và ghi nh n vào h s .
3. CAR (Corrective action Request) yêu c u hành ng kh c ph c phòng ng a.
4. M i nhân viên, công nhân trong Công Ty khi phát hi n s không phù h p báo cho tr ng b ph n c a mình, ho c Tr ng/Phó ban ISO l p phi u CAR (n u c n).
5. Th ký ban ISO l u b n chính, các tr ng b ph n l u b n photo.

**4/ PH L C:**

- 1- Phi u CAR (yêu c u hành ng kh c ph c phòng ng a) (BM01/TT-KPPN-BGD)
- 2- Phi u theo dõi CAR: (BM02/TT-KPPN-BG )
- 3- B ng th m quy n quy t nh hành ng kh c ph c phòng ng a.(BM03/TT-KPPN-BG )