



BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN  
CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NÔNG LÂM SẢN VÀ THỦY SẢN

---

# QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Mã hiệu : QT.05.HT

Ngày ban hành : 18/11/2011

Lần sửa đổi : 00

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Bùi Thị Hiền	Nguyễn Thị Hồng Mai	Lê Bá Anh
Vị trí	Chuyên viên Phòng Kế hoạch, Tổng hợp	Trưởng Phòng Kế hoạch, Tổng hợp	Phó Cục trưởng
Ký tên	(Đã ký)	(Đã ký)	(Đã ký)

	<b>QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.05.HT
		Ngày ban hành: 18/11/2011
		Lần sửa đổi: 00
		Trang: 1/3

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện các Hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân gây ra các sự không phù hợp đã xảy ra trong quá trình giải quyết công việc nhằm ngăn ngừa việc tái diễn sự không phù hợp tương tự.

## 2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của Cục Quản lý chất lượng Nông Lâm sản và Thủy sản.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Điều 8.5.2 – Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008  
Sổ tay chất lượng

## 4. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

HĐKP: Hành động khắc phục

KPH: Không phù hợp

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng

QMR: Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối hệ thống quản lý chất lượng, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

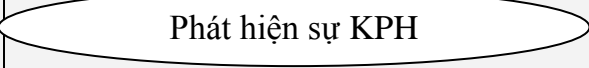
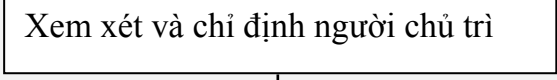
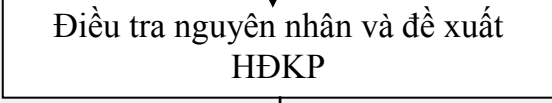
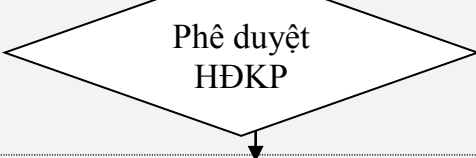
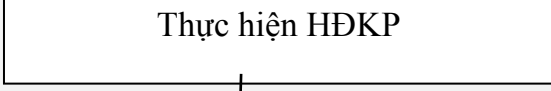
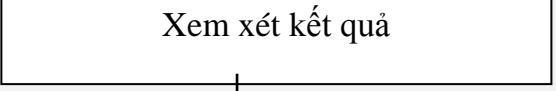
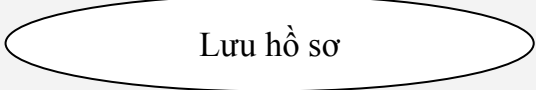
Hành động khắc phục: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng yêu cầu (của văn bản pháp quy và các quy định liên quan).

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Lưu đồ các bước thực hiện:

	<b>QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.05.HT
		Ngày ban hành: 18/11/2011
		Lần sửa đổi: 00
		Trang: 2/3

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/Tài liệu liên quan
Mọi cán bộ, công chức		5.2.a BM.HT.05.01 BM.HT.05.02
QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan		5.2.b BM.HT.05.01
Người được chỉ định		5.2.c BM.HT.05.01
QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan		5.2.d BM.HT.05.01
Người được chỉ định		5.2.e BM.HT.05.01
QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan		5.2.g BM.HT.05.01
Đơn vị khắc phục		

## 5.2. Diễn giải các bước thực hiện:

### a. Phát hiện sự KPH

Ghi nhận nội dung sự không phù hợp. Trong trường hợp sự không phù hợp là các khiếu nại khách hàng thì người có trách nhiệm ghi nhận phản hồi của khách hàng vào biểu mẫu BM.HT.05.02 – Sổ theo dõi phản hồi khách hàng, sau đó thông báo cho QMR.

### b. Xem xét và chỉ định người chủ trì

Xem xét bản chất sự KPH. Nếu đúng, chỉ định người chủ trì theo dõi HĐKP theo các bước tiếp theo. Nếu không chính xác, phản hồi và trả lời với người phản hồi/ khiếu nại. Trong trường hợp, khiếu nại bằng văn bản, thông báo cho người khiếu nại thực hiện theo Luật khiếu nại, tố cáo

### c. Điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP

	<b>QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC</b>	Mã hiệu: QT.05.HT
		Ngày ban hành: 18/11/2011
		Lần sửa đổi: 00
		Trang: 3/3

Người được chỉ định điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP lên người có thẩm quyền

**d. Phê duyệt HĐKP**

Xem xét kết quả điều tra và HĐKP được đề xuất

**e. Thực hiện HĐKP**

Thực hiện HĐKP theo đề xuất

**g. Xem xét kết quả**

Đánh giá kết quả thực hiện HĐKP xem có loại bỏ được nguyên nhân của sự KPH và ngăn ngừa việc tái diễn. Nếu đạt, cho lưu hồ sơ theo bước tiếp theo. Nếu không đạt, mở Yêu cầu HĐKP mới và quay trở lại 5.3.

**h. Lưu hồ sơ**

**6. HỒ SƠ:**

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Yêu cầu hành động khắc phục
2.	Số theo dõi phản hồi của khách hàng
Chú ý: Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu... (các đơn vị tự xác định cụ thể). Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.	

**7. BIỂU MẪU**

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM.HT.05.01	Yêu cầu hành động khắc phục
2.	BM.HT.05.02	Số theo dõi phản hồi của khách hàng

