


CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)
ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.
 Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM
 TEL: (84-28) 62921289 – FAX: (84-28) 62921285
 E-mail: info@aisco.vn

QUI TRÌNH KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA

Mã số tài liệu: QT-KPPN	Lần ban hành 00.01	Ngày ban hành: 29/05/2018	Trang: 1/ 6
----------------------------	--------------------	------------------------------	-------------

- Nơi nhận: 1. Giám đốc Công ty
 2. Đại diện lãnh đạo
 3. Các Trưởng phòng có liên quan

Người soạn : Lê Thị Nhi

Chữ ký: 

Người phê duyệt : Nguyễn Hoàng Anh

Chữ ký: 

LỊCH SỬ THAY ĐỔI

LẦN BAN HÀNH	TRANG SỬA	NỘI DUNG CHỈNH SỬA	GHI CHÚ
01	06	Bổ sung nội dung: “Lưu trữ hồ sơ: - Hồ sơ khắc phục phòng ngừa được lưu giữ như sau: + File cứng: được lưu trong File 2.5.SKPH-KPPN-KNXX tại tủ hồ sơ phòng BGD; + File scan: được lưu trên server theo đường dẫn Q:\AIS DOCUMENTS\KIEM SOAT HO SO\FILE 2-HO SO ISO\FILE 2.5-HO SO SKPH-KPPN-KNXX - Hồ sơ khắc phục phòng ngừa bao gồm : + Phiếu yêu cầu xử lý theo BM-SKPH-01; + Các hồ sơ, văn bản khắc phục phòng ngừa (nếu có). - Hồ sơ lưu scan được đặt tên như sau: Ngày phát hiện-YCXL XX/Năm ban hành-Tóm tắt nội dung	
KIỂM SOÁT TÀI LIỆU			
<input checked="" type="checkbox"/> Nội bộ	<input type="checkbox"/> Bên ngoài		
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	<input type="checkbox"/> Copy /		
Bộ phận lưu giữ: BGD/FA/TL			
Ngày 29 tháng 05 năm 2018			

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4. ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO\11-QT-Khac phuc phong ngua



CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)
ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.
Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM
TEL: (84-28) 62921289 – FAX: (84-28) 62921285
E-mail: info@aisco.vn

QUI TRÌNH KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA

Mã số tài liệu: QT-KPPN	Lần ban hành 00.01	Ngày ban hành: 29/05/2018	Trang: 3/ 6
----------------------------	--------------------	------------------------------	-------------

1. MỤC ĐÍCH.

Qui trình này hướng dẫn việc thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp thực tế hay tiềm ẩn của dịch vụ, cũng như của hệ thống chất lượng. Qui trình này cũng thiết lập cách thức xử lý khiếu nại của khách hàng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG.

Áp dụng cho tất cả các dịch vụ hay hệ thống chất lượng bị phát hiện có những điểm không phù hợp ở thực tế hay tiềm ẩn.

3. VIẾT TẮT.

DDLĐ : Đại diện lãnh đạo
GD : Giám đốc
TP : Trưởng phòng

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="checkbox"/> Nội bộ	<input type="checkbox"/> Bên ngoài
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	<input type="checkbox"/> Copy ___ / ___
Bộ phận lưu giữ: BGD / F4 / LL	
Ngày: 29 tháng 05 năm 2018	

4. NỘI DUNG.

	Hành động	Trách nhiệm	Biểu mẫu
4.1	Xử lý khiếu nại của khách hàng		
	Tất cả mọi khiếu nại dưới mọi hình thức đều được người tiếp nhận ghi đầy đủ nội dung vào mục 1 phần I của phiếu yêu cầu xử lý, sau đó được chuyển tới trưởng phòng chức năng hoặc người được ủy quyền.	Nhân viên công ty	BM-SKPH-01
	Các trưởng phòng tập hợp hồ sơ vụ giám định/thử nghiệm nghiên cứu các lỗi không phù hợp, giao người thực hiện phân tích tìm ra nguyên nhân và phương án giải quyết điền đầy đủ vào mục 2 phần I của phiếu yêu cầu xử lý. Trưởng phòng	Người thực hiện	BM-SKPH-01

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4. ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO\11-QT-Khac phuc phong ngua



CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)
ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.
 Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM
 TEL: (84-28) 62921289 – FAX: (84-28) 62921285
 E-mail: info@aisco.vn

QUI TRÌNH KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA

Mã số tài liệu: QT-KPPN	Lần ban hành 00.01	Ngày ban hành: 29/05/2018	Trang: 4/ 6
----------------------------	--------------------	------------------------------	-------------

Hành động	Trách nhiệm	Biểu mẫu
<p>chức năng hoặc người được ủy quyền tùy theo từng trường hợp cụ thể sẽ có các cách giải quyết đối với các lỗi trên</p> <p>+ Trường hợp không gây ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng thì kịp thời sửa ngay sau đó điền vào mục 3 và 4 của phần I phiếu yêu cầu xử lý . Trong trường hợp không phải lỗi do Công ty thì phải trả lời bằng văn bản để khách hàng hiểu một cách thỏa đáng và kết thúc khiếu nại, ghi vào mục 3 câu “Kết thúc khiếu nại “.</p> <p>+ Trường hợp khiếu nại đúng mà sai lỗi thì sửa chữa được trưởng phòng chức năng hoặc người được ủy quyền sẽ làm việc với khách hàng, cùng đề xuất hướng giải quyết và căn cứ vào nguyên nhân gây sai sót trưởng phòng chức năng hoặc người được ủy quyền sẽ đưa ra hành động khắc phục cho khách, ghi vào mục 3 Phần I phiếu yêu cầu xử lý xong chuyển GD phê duyệt và tiến hành sửa chữa lỗi đã mắc phải đối với khách hàng. Mọi hành động khắc phục sau khi được nhân viên Công ty thực hiện phải được sự kiểm tra và cho nhận xét đánh giá của trưởng phòng chức năng hoặc người được ủy quyền, ghi vào mục 4 của Phần I “ Phiếu yêu cầu xử lý” .</p>	<p>TP</p> <p>TP</p>	<p>Mục 5 Phần II BM-SKPH-01</p>
<p>Sau đó phiếu yêu cầu xử lý được trình cho GD hoặc người được ủy quyền để đánh giá hiệu quả, ghi vào mục 5 phần II .</p>	<p>GD hoặc người được ủy quyền</p>	<p>Mục 5 Phần II BM-SKPH-01</p>
<p>4.2 Hành động khắc phục và phòng ngừa.</p>		
<p>Đại diện lãnh đạo hay trưởng phòng hay người được ủy quyền sẽ tiếp nhận thông tin về những điểm không phù hợp do mọi cá nhân Công ty thông báo ghi nhận điểm không phù hợp</p>	<p>ĐDLD TP</p>	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4. ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISOM4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO11-QT-Khac phuc phong ngua



CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)
ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.
Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM
TEL: (84-28) 62921289 – FAX: (84-28) 62921285
E-mail: info@aisco.vn

QUI TRÌNH KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA

Mã số tài liệu: QT-KPPN	Lần ban hành 00.01	Ngày ban hành: 29/05/2018	Trang: 5/ 6
----------------------------	--------------------	------------------------------	-------------

	Hành động	Trách nhiệm	Biểu mẫu
	<p>này vào mục 1 Phần I “Phiếu yêu cầu xử lý”, mô tả sự không phù hợp cần khắc phục và chỉ rõ phạm vi ảnh hưởng của nó. Tiến hành điều tra nguyên nhân của sự không phù hợp theo nội dung vụ việc.</p> <p>Trưởng phòng chức năng sẽ xem xét nguyên nhân và đề ra biện pháp khắc phục và phòng ngừa ghi vào mục 5a và 5b của BM-SKPH-01, đồng thời chỉ định bộ phận tiến hành khắc phục và phòng ngừa. Các bộ phận có liên quan có trách nhiệm thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa đã đề ra.</p> <p>Cá nhân được chỉ định (ghi vào mục 5b) phải tiến hành biện pháp khắc phục trong thời gian qui định.</p> <p>Trưởng phòng chức năng sẽ kiểm tra việc thực hiện trong thời hạn đã đề ra. Kết quả kiểm tra được ghi vào mục 5c.</p> <p>Đánh giá hiệu quả do ĐDLĐ hoặc người được ủy quyền đánh giá được ghi vào BM-KPH-01</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu liên quan đến hoạt động dịch vụ thì trưởng phòng NVGD / TN sẽ cho nhận xét. - Nếu liên quan đến hệ thống chất lượng thì GD hoặc ĐDLĐ sẽ cho nhận xét. 		
4.3	<p>Hành động phòng ngừa.</p> <p>BGD hoặc trưởng phòng chức năng có trách nhiệm giám sát theo dõi các quá trình để xác định hành động phòng ngừa , các bước như hành động khắc phục :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xác định các sự không phù hợp tiềm năng và nguyên nhân tiềm ẩn của chúng thông qua nguồn tin thích hợp như phàn nàn khách hàng, các rủi ro có ở công ty bạn. . - Đánh giá nhu cầu tiến hành các hành động để ngăn chặn sự xuất hiện của các sự không phù hợp lặp lại. - Xác định và tiến hành những hành động cần thiết. 		

KEM SOÁT TÀI LIỆU

<input checked="" type="checkbox"/> Nội bộ	<input type="checkbox"/> Bên ngoài
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	<input type="checkbox"/> Copy ___/___

Đã kiểm tra: BGD / F4 / 11
Ngày 29 tháng 05 năm 2018

Nơi lưu trữ:
+ File cứng (gốc): lưu trong File 4. ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD
+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISOM4.2 QUI TRINH AP DUNG ISOM11-Qt-Khac phuc phong ngua



CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)
ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.
Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM
TEL: (84-28) 62921289 – FAX: (84-28) 62921285
E-mail: info@aisco.vn

QUI TRÌNH KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA

Mã số tài liệu: QT-KPPN	Lần ban hành 00.01	Ngày ban hành: 29/05/2018	Trang: 6/ 6
----------------------------	--------------------	------------------------------	-------------

	Hành động	Trách nhiệm	Biểu mẫu
	<ul style="list-style-type: none"> - Lập hồ sơ kết quả những hành động áp dụng, sử dụng BM-KPH-01. - Tiến hành xem xét những hành động ngăn ngừa được áp dụng. 		
4.4	<p>Lưu trữ hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ khắc phục phòng ngừa được lưu giữ như sau: + File cứng: được lưu trong File 2.5.SKPH-KPPN-KNXX tại tủ hồ sơ phòng BGD; + File scan: được lưu trên server theo đường dẫn Q:\AIS DOCUMENTS\KIEM SOAT HO SO\FILE 2-HO SO ISO\FILE 2.5- HO SO SKPH-KPPN-KNXX - Hồ sơ khắc phục phòng ngừa bao gồm : + Phiếu yêu cầu xử lý theo BM-SKPH-01; + Các hồ sơ, văn bản khắc phục phòng ngừa (nếu có). - Hồ sơ lưu scan được đặt tên như sau: <p>Ngày phát hiện-YCXL XX/Năm ban hành-Tóm tắt nội dung</p> <p>Trong đó: XX là số thứ tự của phiếu YCXL trong năm</p> <p>Ví dụ: 170518-YCXL 74/2018-Triển khai nhận giấy yêu cầu</p>		

5. BIỂU MẪU :

- Phiếu yêu cầu xử lý

BM-SKPH-01

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="checkbox"/> Nội bộ	<input type="checkbox"/> Bên ngoài
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	<input type="checkbox"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD / F4 / 11	
Ngày 29 tháng 05 năm 2018	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4. ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISOM4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO\11-QT-Khac phuc phong ngua