1. Mục đích:

Quy định thống nhất các bước tiến hành công việc khắc phục, phòng ngừa sự không phù hợp trong mọi mặt sản xuất kinh doanh ở Công ty Mẹ.

2. Phạm vi áp dụng:

Áp dụng trong các hoạt động sản xuất kinh doanh trừ các trường hợp sau:

- Trường hợp hư hỏng công trình xây dựng do Công ty Mẹ thi công trong thời gian bảo hành thực hiện theo quy trình bảo hành công trình: QT.11B.
- Trường hợp sự cố công trình do Công ty Mẹ là chủ đầu tư hoặc Nhà thầu thi công thực hiện theo quy trình khắc phục sự cố công trình QT.12B.
- Trường hợp sự không phù hợp xảy ra với các văn bản, tài liệu việc khắc phục phòng ngừa thực hiện theo quy trình kiểm soát tài liệu QT.02 A.

3. Tài liệu liên quan:

- Các văn bản pháp quy liên quan.
- Các quy trình, quy định, hướng dẫn liên quan của Công ty Mẹ.

4. Định nghĩa:

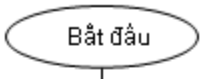
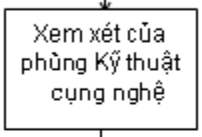
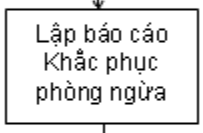
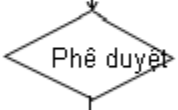
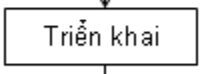
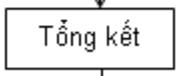
- *Sự không phù hợp*: Sự không đáp ứng một yêu cầu.
- *Hành động khắc phục*: Là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác trong quá trình sản xuất kinh doanh của Công ty Mẹ.
- *Hành động phòng ngừa:* Là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hay các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác trong quá trình sản xuất kinh doanh của Công ty Mẹ.
- *Hành động khắc phục* được tiến hành để ngăn ngừa sự tái diễn, trong khi *hành động phòng ngừa* được tiến hành để ngăn ngừa sự xảy ra.

5. Nội dung:

5.1. Trách nhiệm:

Mọi thành viên trong Công ty Mẹ đều có trách nhiệm tham gia các hoạt động phát hiện, khắc phục, phòng ngừa, cải tiến, nâng cao hiệu quả làm việc trong các công việc của mình, đơn vị và Công ty Mẹ theo chức trách và nhiệm vụ được giao.

5.2. Sơ đồ quá trình:

TT	Tiến trình	Nội dung	Trách nhiệm		Hồ sơ
			Thực hiện	Kiểm tra	
1		- Phát hiện hoặc thông tin về sự không phù hợp - Xử lý sự không phù hợp nếu có thể hoặc thông tin cho phòng kỹ thuật công nghệ	Mọi người		BM.04B.01 (nếu có)
2		- Báo cáo, xin ý kiến lãnh đạo Tổng Công ty - Phối hợp với đơn vị liên quan - Lập đề xuất khắc phục p.ngừa - Trình lãnh đạo Tổng phê duyệt	Cá nhân, bộ phận được giao	Phụ trách Phòng kỹ thuật công nghệ	BM.04B.02
3		- Kiểm tra tài liệu, hồ sơ liên quan và hiện trường (nếu cần) - Lập báo cáo - Lấy ý kiến hoàn chỉnh báo cáo (nếu cần). - Trình phê duyệt	Đơn vị được giao	Phòng kỹ thuật công nghệ	Hồ sơ quá trình thực hiện
4		- Xem xét, phê duyệt, nêu ý kiến chỉ đạo	Lãnh đạo Tổng		Báo cáo được phê duyệt
5		Tổ chức thực hiện	Đơn vị được giao	Phòng kỹ thuật công nghệ	Các tài liệu, hồ sơ quá trình
6		- Lập báo cáo đánh giá - Báo cáo lãnh đạo - Tổ chức họp tổng kết (nếu cần thiết)	Phòng kỹ thuật công nghệ và đơn vị.	Phòng kỹ thuật công nghệ	Báo cáo đánh giá khắc phục phòng ngừa BM.04 A.03
7		- Thông báo cho các đơn vị (nếu cần) - Tổng hợp tài liệu, hồ sơ - Lưu hồ sơ	Cán bộ quản lý tài liệu, hồ sơ	Phòng kỹ thuật công nghệ	- Sổ nhận hồ sơ BM.02A.03 - Biểu theo dõi BM.04 A.04

5.2. Mô tả:

5.2.1. Bắt đầu:

- Khi sự không phù hợp xảy ra ở mức độ nhỏ lẻ, không hệ thống:

+ Nếu xảy ra trong phạm vi công việc của cá nhân hay bộ phận trong đơn vị thì cá nhân, bộ phận đó chủ động tự khắc phục hoặc phối hợp cùng các cá nhân, bộ phận liên quan tổ chức khắc phục, phòng ngừa kịp thời, sau đó báo cáo phụ trách đơn vị.

+ Nếu xảy ra trong phạm vi toàn đơn vị, người phát hiện ra sự không phù hợp cần báo cho phụ trách đơn vị để tổ chức khắc phục phòng ngừa.

+ Nếu xảy ra tại đơn vị khác, người phát hiện ra sự không phù hợp có thể thông báo cho phụ trách đơn vị đó bằng cách gặp trực tiếp hoặc gửi phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa theo BM.04A.01.

- Khi sự không phù hợp xảy ra ở mức độ nhiều, có hệ thống gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động sản xuất kinh doanh của đơn vị hoặc Công ty:

Đơn vị hoặc cá nhân phát hiện ra sự không phù hợp cần thông tin ngay cho Phòng kỹ thuật công nghệ.

5.2.2. Xem xét của phòng Kỹ thuật công nghệ:

- Thông tin về sự không phù hợp chuyển đến Phòng được tiếp nhận và vào biểu theo dõi (theo BM.04A.04). Thông tin ở dạng trực tiếp hoặc điện thoại được ghi chép vào phiếu đề xuất khắc phục phòng ngừa (theo BM.04A.01)

- Phụ trách phòng chịu trách nhiệm:

+ Tổ chức xem xét thông tin về sự không phù hợp.

+ Tổ chức kiểm tra tài liệu, thực tế hoạt động và kết quả liên quan đến sự không phù hợp (nếu cần thiết)

+ Đề xuất phương án tổ chức khắc phục phòng ngừa với lãnh đạo Tổng Công ty trong đó có các nội dung chính sau:

 Nội dung chính của sự không phù hợp.

 Mức độ tác động, ảnh hưởng.

 Đơn vị được giao trách nhiệm khắc phục phòng ngừa.

 Thời gian tổ chức thực hiện

Các nội dung này được viết ngay trong phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa

- Trường hợp đặc biệt cần thiết, có thể đề xuất với Lãnh đạo Tổng Công ty thành lập Hội đồng hoặc thuê chuyên gia, tổ chức tư vấn bên ngoài thực hiện việc xem xét.

5.3.3. Lập đề xuất khắc phục phòng ngừa:

- Đơn vị được giao thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa:

+ Kiểm tra tài liệu hoặc kiểm tra hiện trường và lập biên bản (nếu cần thiết).

+ Xem xét các vấn đề liên quan đến sự không phù hợp.

+ Lập đề xuất khắc phục phòng ngừa với các nội dung chính: Mô tả thực trạng, nguyên nhân, biện pháp khắc phục...các bản vẽ, tài liệu cần thiết.

- Phòng Kỹ thuật công nghệ:

+ Phối hợp với đơn vị trong quá trình lập báo cáo.

+ Tổ chức lấy ý kiến đóng góp hoàn chỉnh đề xuất thông qua các cuộc họp hoặc trực tiếp lấy ý kiến từ các cá nhân (nếu cần thiết).

+ Xem xét đề xuất (theo BM.02A.02) trước khi trình Lãnh đạo Tổng Công ty phê duyệt.

5.3.4. Phê duyệt:

Lãnh đạo Tổng công ty xem xét phê duyệt đề xuất và cho ý kiến chỉ đạo.

5.3.5. Triển khai thực hiện:

- Đơn vị được giao tổ chức thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa theo đề xuất được phê duyệt và quy định của Tổng Công ty.

- Phòng Kỹ thuật công nghệ:

+ Theo dõi kiểm tra trong quá trình thực hiện khắc phục phòng ngừa của đơn vị và tiến hành xác nhận, nghiệm thu kết quả thực hiện.

+ Lập báo cáo xem xét, đánh giá kết quả thực hiện. Báo cáo đánh giá kết quả khắc phục phòng ngừa theo biểu mẫu BM.04 A.03.

5.3.6. Tổng kết hoạt động khắc phục phòng ngừa:

Phòng kỹ thuật công nghệ phối hợp và chỉ đạo cá nhân, đơn vị liên quan đến hoạt động khắc phục phòng ngừa :

+ Tổ chức họp tổng kết theo ý kiến chỉ đạo hoặc đồng ý của Người có trách nhiệm.

+ Báo cáo lãnh đạo Tổng Công ty, tổ chức họp tổng kết (nếu cần).

+ Ghi chép thông tin vào biểu theo dõi khắc phục phòng ngừa theo biểu BM. 04A.04.

5.3.7. Kết thúc:

Phòng kỹ thuật công nghệ

+ Lập thông báo gửi tới các cá nhân đơn vị liên quan (nếu cần thiết)

+ Tập hợp toàn bộ các hồ sơ, tài liệu liên quan và nộp lưu trữ.

6. Hồ sơ:

Các phiếu nhận xét, biên bản...được lập trong quá trình thực hiện.

7. Phụ lục:

Phiếu yêu cầu khắc phục, phòng ngừa: BM.04A.01

Đề xuất khắc phục, phòng ngừa: BM.04A.02

Báo cáo đánh giá kết quả khắc phục, phòng ngừa: BM.04A.03

Biểu theo dõi khắc phục, phòng ngừa: BM.04A.04